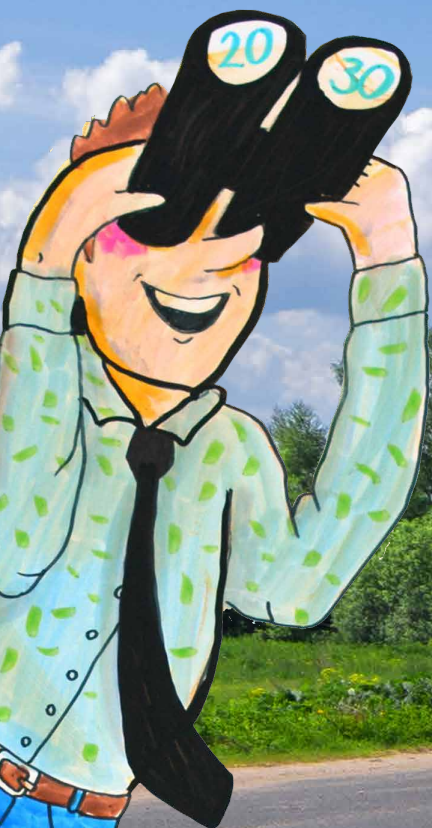


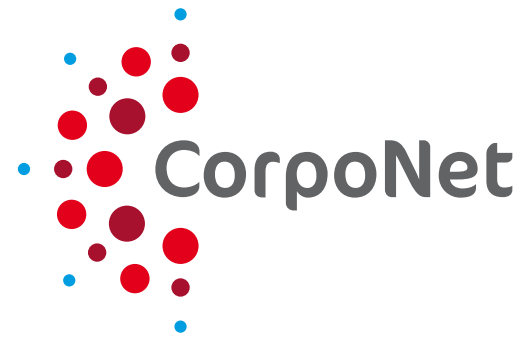
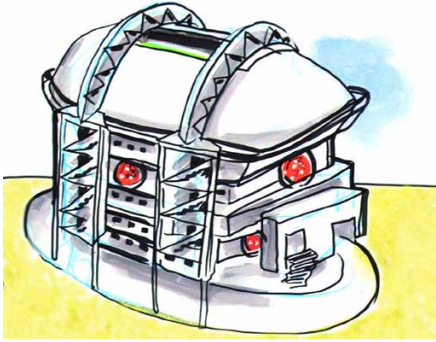


De 2030 DIALOG

Visie op digitalisering in de corporatiesector, powered by CorpoNet en partners

haak
je ook
aan?





*Op 21 maart 2019 vond de themabijeenkomst **CorpoNet op weg naar 2030** plaats. Wie erbij was weet dat we daar, hoe toepasselijk in de Johan Cruijff ArenA, de aftrap hebben gegeven voor ‘De 2030-dialoog’. Op één van de op die dag gemaakte visuals staat: 'Je moet iets doen met al die verzamelde inzichten' en dat is precies wat we gaan doen. Met elkaar welteverstaan, niet opgelegd, niet kant en klaar, maar dynamisch en passend bij onze snel veranderende samenleving.*

Waarom De 2030-dialoog?

Het wordt vaak gezegd en geschreven, we leven in een snel veranderende wereld en hebben te maken met grote uitdagingen. Denk aan de toenemende digitalisering van onze samenleving, de energietransitie, migratie, vergrijzing etcetera. Veel van deze uitdagingen hebben direct invloed op onze sector, die van de woningcorporaties. De noodzaak om met elkaar na te denken over wat er op ons af komt is dus groot.

CorpoNet is een netwerk op het gebied van Informatisering & Automatisering (I&A). Vanuit deze expertise ondersteunt CorpoNet de uitdagingen voor de corporatiesector zowel technologisch, als innovatief en duurzaam. Eén van de activiteiten van CorpoNet is – in nauwe samenwerking met Aedes, de Vernieuwde Stad (DVS), het platform voor woningcorporaties (MKW) en de ERP-verbanden SWEMP, HYRA, Woondynamics en G6 – werken aan de Vernieuwingsagenda: Digitalisering en informatievoorziening. In 2018 is door DVS een enquête uitgezet onder haar leden; de uitkomsten hiervan zijn door CorpoNet verwerkt in een visiedocument. Dat document biedt een kapstok voor de ontwikkelingen en de uitdagingen waar de sector voor komt te staan. CorpoNet heeft in deze samenwerking de taak op zich genomen om de vergezichten van de beschreven digitaliseringsambitie verder vorm te geven.

De ontwikkelingen gaan zo snel dat een papieren visie is achterhaald op het moment dat wij haar zouden publiceren. Op veel plekken is al nagedacht over een dergelijke visie. Het samenbrengen van deze ideeën en uitgangspunten tot gemeenschappelijke beelden is veel belangrijker: Hoe zetten wij digitalisering slim in? Wat mag je van een corporatie verwachten? Hoe houden wij wonen betaalbaar? Wat kan I&A voor duurzaamheid doen? Daarom kiezen wij ervoor om het gesprek aan te gaan met de sector.

Dialoog, discussie, debat?

Al zoekend naar het begrip ‘dialoog’ kom je er al snel achter dat dit de juiste vorm lijkt te zijn. Bij een goede dialoog staat het luisteren centraal, het is een vrije gedachtenwisseling. Met elkaar onderzoeken wat (wel en niet) werkt en waar het om draait. Verkennen, nieuwsgierig, open en luisteren zijn kenmerkende steekwoorden voor een dialoog. Daar tegenover staan woorden als verdedigen, overtuigen, oordelen en winnen. Die horen typisch bij een discussie of een debat. Volgens Peter Senge (auteur van *De vijfde discipline*) is een dialoog in een lerende organisatie een goed instrument om tot een gezamenlijke visie te komen. Wikipedia formuleert het zo: Een dialoog is een gesproken of geschreven conversatie tussen twee of meer personen, en een literaire vorm die zo’n uitwisseling weergeeft.

In eerste instantie vinden we elkaar voor De 2030-dialoog online, maar wellicht ontmoeten we elkaar ook in persoon tijdens een fysieke versie van ‘De 2030 dialoog’...

Hoe te gebruiken?

Deze publicatie wordt uiteraard aangeboden aan alle CorpoNet leden voor inspiratie en gebruik binnen de eigen corporatie. En natuurlijk kan deze publicatie ook ingezet worden door Aedes bij hun geplande dialoog-sessies, door DVS, MKW en alle eerder genoemde ERP-verbanden.

Leveranciers, consultants en anderen geïnteresseerden die mee willen doen aan De 2030-dialoog staat het gebruik van dit document vrij. Met de nadrukkelijke kanttekening dat zij de bron vermelden en de opbrengst delen met CorpoNet.

Als we allemaal onze resultaten, ideeën en ervaringen met en aan elkaar delen, dan werken we samen aan een mooie, digitale toekomst voor de sector.

Kortom: laat De 2030-dialoog tot je doordringen!



Specifiek richten wij ons in De 2030-dialoog op het *IT landschap bij de woningcorporatie*, ondergebracht in zeven thema's. Deze thema's zijn I&A overschrijdend, want de digitale transformatie (wereldwijd aan de gang) raakt de totale organisatie. CorpoNet is echter een netwerk op het gebied van I&A, daarom zijn de gestelde vragen bij de thema's vooral I&A georiënteerd. Maar De 2030-dialoog kan breder in de corporatie ingezet worden: Financiën, Personeel, Facility, de digitale transformatie raakt allen.

Thema's

Digitaal fundament

Tijd voor de klant

iWonen

Samenwerken zonder drempels

Slim onderhoud

Duurzaam maar niet duur

Voorspellen met data

Digitaal fundament

een sterke organisatie in het digitale tijdperk

Zelfs een mars van duizend milj begint met de eerste stap (Lao Tse)

Het proces van een organisatie om te transformeren tot een digitaal georiënteerde en wendbare organisatie, lijkt verdacht veel op zo'n mars van duizend milj. Het gaat verder dan alleen het automatiseren van processen of het verzamelen van data. Het is een samenspel tussen dienstverlening, bedrijfsvoering, goede informatievoorziening en slimme inzet van ICT, en het vereist een andere manier van denken en doen. Pas als de basisinformatievoorziening op orde is, ontstaat er ruimte voor de digitale transformatie. En die is pas echt succesvol als de interne organisatie de verandering kan dragen. Digitale transformatie is geen verandering vanuit de IT waar de rest van de organisatie zich aan conformeert. Het is een organisatieontwikkeling.

¹⁾ Voor de volledigheid: deze samenwerking gaat om de samenwerking met andere corporaties; niet die in de keten (= thema Samenwerken zonder drempels).

Welke (nieuwe) competenties vraagt digitaal leiderschap?

Kan jouw organisatie de digitalisering aan?

Vraagt de digitale organisatie andere (competenties van) medewerkers?

Kunnen de klanten onze digitale transformatie aan?

Wat is voor jouw organisatie de eerstvolgende stap in de digitale transformatie?

Hoe beantwoord je aan de digitale wensen van de klanten?

Hoe krijg je als organisatie zicht op die digitale wensen?

En wat betekenen de digitale klantwensen voor de interne processen?

Waarom alles zelf doen, waarom niet de samenwerking¹⁾ opzoeken?

En wat is daar voor nodig?

Wat zijn de voordelen van de 'cloud' voor ons (als organisatie) en onze klanten?

Durven we te gaan voor OpenSource?

Wat houdt ons tegen om Open Source toepassingen te gebruiken?



CORPORATIE 2030



Tijd voor de klant

hoe kijkt de klant naar jou?

De manier waarop we het klantcontact organiseren verandert snel door digitalisering. Dat zorgt voor nieuwe uitdagingen en kansen. Duik dieper in de klantbehoefte om meer waarde te creëren. Op de commerciële markt verschuift het verdienmodel daarom van 'betalen voor bezit' naar 'betalen voor gebruik' (abonnement) om meer service te bieden.

Dat treft want de corporatiesector hanteert traditiegetrouw lange cont(r)acten, al leidde dat niet altijd tot eerdergenoemde klanttevredenheid. Misschien moeten wij een abonnement nemen op de verbinding met een klant?

Wie een succesvolle organisatie wil, moet zijn perspectief verschuiven. Niet de klant centraal zetten in de organisatie, maar kijken hoe de organisatie in de wereld van de klant past. Je doet het pas goed als de klant enthousiast wordt en ziet dat jouw dienstverlening ook echt waarde creëert.

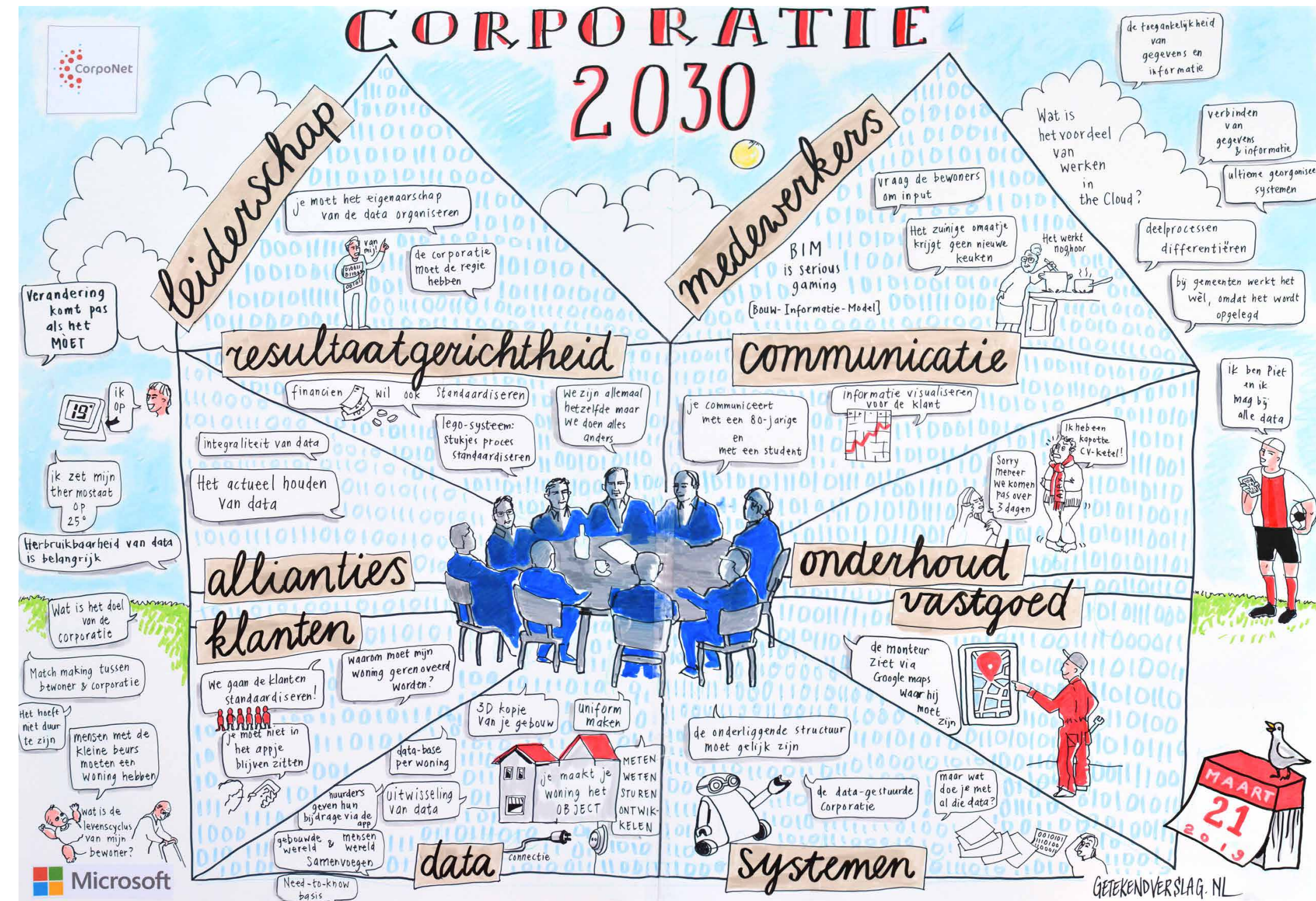
Nemen we de klant voldoende mee in de waarde van digitalisering?

Luisteren wij voldoende naar onze klanten, aangaande digitalisering?

Helpen wij onze klanten om digitaal met ons te werken?

Gaan we onze klanten scherper profileren?

Moeten wij ons aanbod scherper aanbieden op basis van data die wij van de klant verkrijgen?



iWonen

comfortabeler, veiliger en energiezuiniger

Steeds vaker en op steeds meer plaatsen gaan sensoren de woonomgeving en het gebruik van installaties en apparaten registreren. Veel apparaten hebben sensoren en staan voortdurend in verbinding met het internet. Denk aan cv-ketels, maar ook zonnepanelen, de warmtepomp, de koelkast enzovoort. Op dit moment levert dat vooral informatie op over het energieverbruik (en in het geval van de zonnepanelen: de energieproductie). Wat nog ontbreekt, is de mogelijkheid om direct te reageren op die informatie en ervan te profiteren. Want als al die apparaten met sensoren een logica met elkáár hebben kun je de volgende situatie krijgen: je start de auto om naar huis te rijden, jouw auto stuurt een seintje naar je slimme thermostaat (die ziet dat er een file op de A2 staat maar dat je over 50 minuten thuis kan zijn) en als je de sleutel thuis in het slot steekt, is het 20 °C in je woonkamer. Een ander voorbeeld: de rookmelder gaat af terwijl je niet thuis bent, en deze waarschuwt de cv-ketel (die gaat uit), de bewakingscamera (is er rook?) en jou. Of: vochtmelders die het vochtgehalte in huis monitoren en dit doorgeven aan de cv-ketel, zodat die de lucht in je huis kan drogen. Ook op het gebied van vergrijzing zijn de mogelijkheden enorm.

Wordt toegang tot het internet een basisvoorziening die – net als water en electra – alle klanten tot hun beschikking krijgen?

Hoe gaan we onze klanten - in de digitale omgeving - helpen om comfortabeler te wonen?

Als iedereen slim gebruik maakt van informatie en data
wat vindt de klant daar van en **wat heeft** de klant eraan?

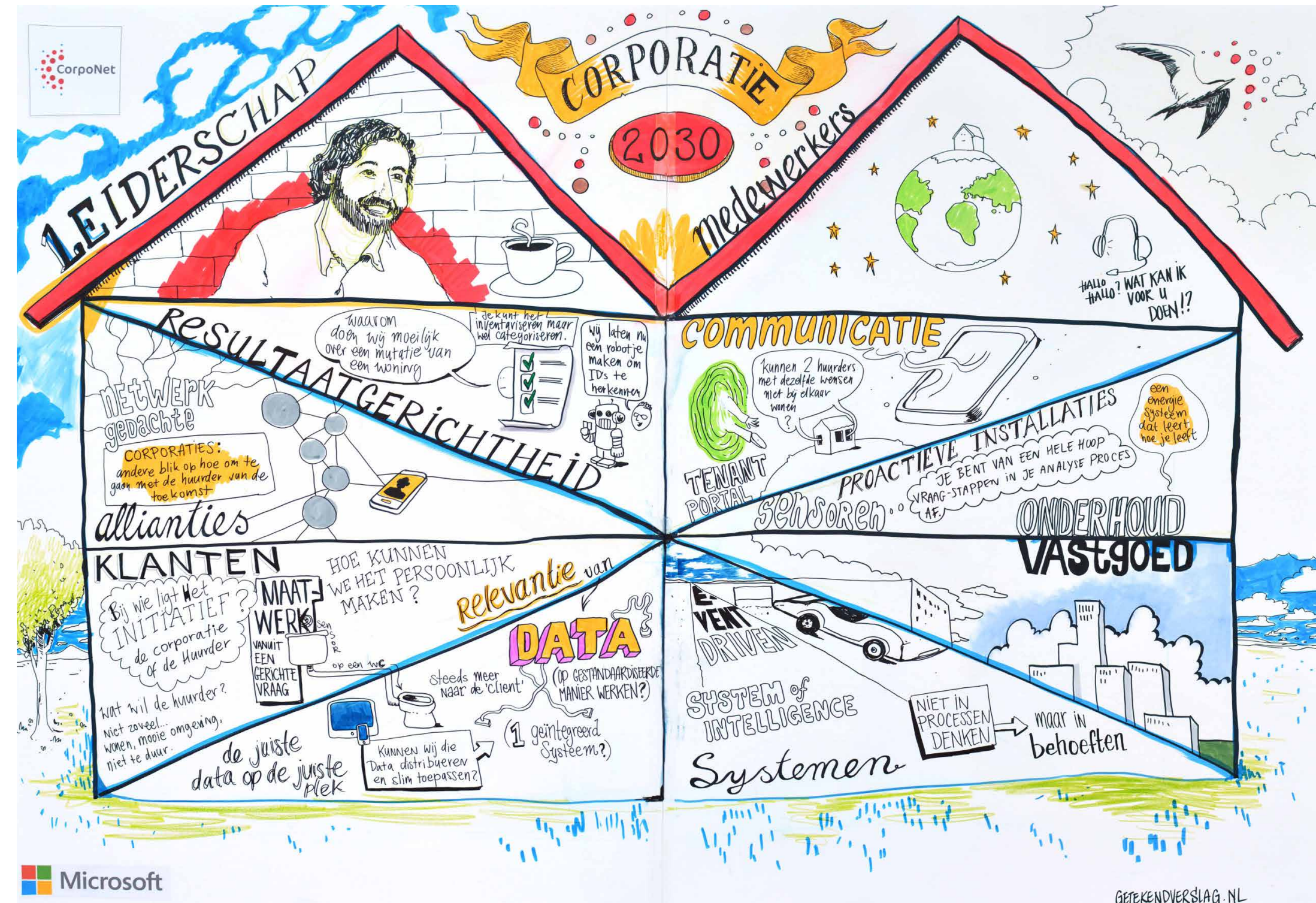
Welke data hebben we nodig?

Hoe anoniem kan en mag die data zijn?

Wie is eigenaar van de informatie bij iWonen?

Welke data mag wel/niet gebruikt worden door leveranciers?

Kunnen we de mutatieperiode (woning is leeg tussen twee huurders) slim gebruiken, zodat klanten minder last ondervinden van 'duurzaamheids'-projecten en activiteiten?



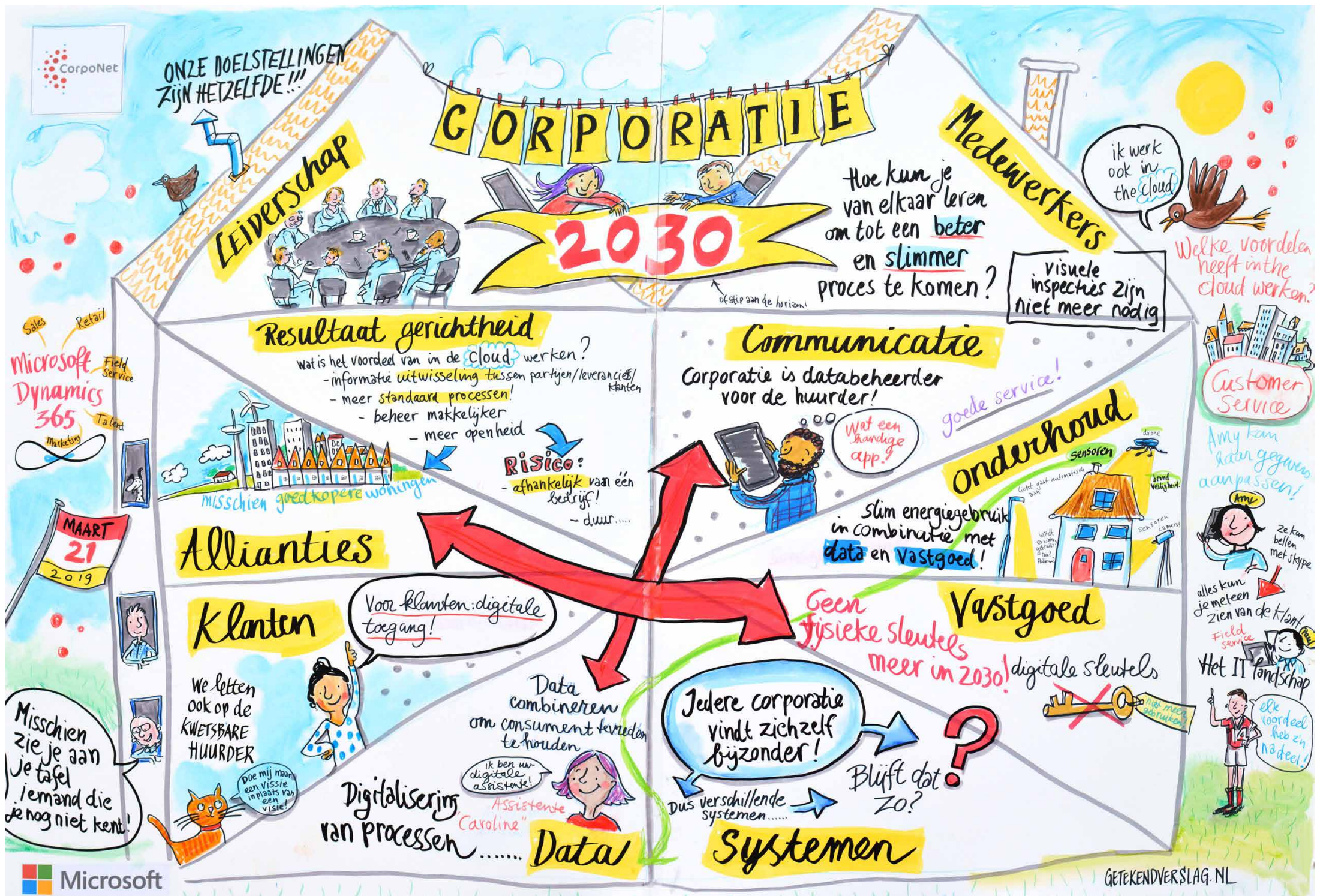
Samenwerken zonder drempels

succesvol en efficiënt samenwerken

ICT speelt een belangrijke rol in de ketensamenwerking; een nog belangrijkere rol is weggelegd voor de mensen in die keten. Zij moeten niet alleen elkaars processen en onderlinge verwevenheid begrijpen, zij zijn uiteindelijk degenen die met elkaar moeten samenwerken.

Ook ketensamenwerking vraagt – net als de digitale transformatie – om een fundamentele verandering van de hele organisatie; de manier van denken en doen van alle betrokken organisaties en mensen. Van opdrachtgever-leverancier naar ketenpartners. Elkaar begrijpen om het ketenproces te optimaliseren. Het is als het bouwen van een grote toren met LEGO: kleine standaard blokken maken samen een geslaagd geheel.

- Heb je oog voor de culturele en relationele aspecten die bij ketensamenwerking horen?
- Welke principes voor de ICT zijn van belang voor succesvolle ketensamenwerking?
- Welke rollen en competenties zijn nodig voor succesvolle samenwerking in de keten?
- Wat betekent ketensamenwerking voor de organisatie (bestuurders, managers, medewerkers, klanten)?
- We 'doen' hetzelfde en toch doen we het allemaal anders, waarom?
- Moeten we in de keten bij informatie-uitwisseling werken volgens standaarden?



lean - slank - slim

Op veel plekken werken corporaties volgens onderhoudscontracten, waarbij exact is vastgelegd hoe vaak en wanneer welke activiteiten uitgevoerd moet worden. In de praktijk betekent dit dat niet altijd de juiste onderhoudsactie wordt uitgevoerd. Vervelend voor de huurder én voor de corporatie; de kosten zijn hoger dan nodig en de reparatie voldoet niet aan de behoefte van de klant.

Innovatieve IT, zoals data analytics, kunstmatige intelligentie of blockchain zorgen voor een objectieve beoordeling van het optimale onderhoud, zowel voor de klant als de corporatie.

Ook hier is een verandering in het denken en doen van de organisatie de basis van de oplossing. Kijk naar een andere vakinhoudelijke rol van I&A-afdelingen bij digitale transformatie. Ook bij onderhoud is een transformatie nodig; de regie gaat anders dan vroeger. Slim onderhoud zorgt ervoor dat onderhoudsbudgetten optimaal worden benut. Geavanceerde technologie helpt daarbij.

Kan een woning zelf aangeven welk onderhoud nodig is?

Welke data hebben we nodig voor slim onderhoud?

Welke rol heeft de corporatie in het beschermen van de gegevens van de klant?

Hoe ver durven we te gaan? Bv. het systeem geeft aan dat er onderhoud nodig is en de onderaannemer voert uit en stuurt de factuur via blockchain...

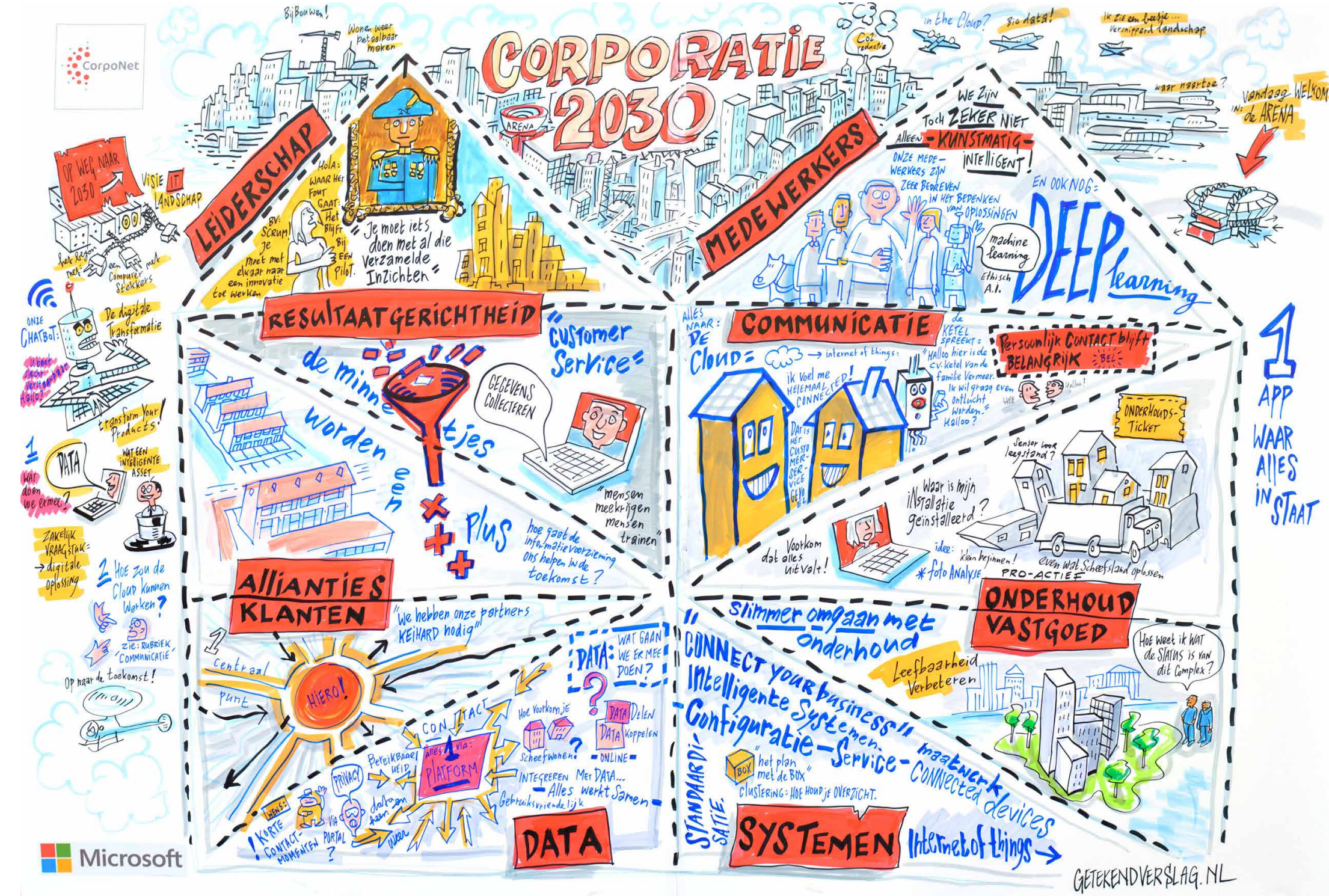
Wat kan een focus op First Time Fix (FTF) voor een corporatie betekenen?

Hoe gaan we met ketenpartners de FTF organiseren?

Gaan wij naar een gemeenschappelijke vastgoedregistratie in de keten?

Kan Slim onderhoud nog wel zonder AI?

Krijgt de corporatie alleen nog een regierol bij Slim onderhoud?

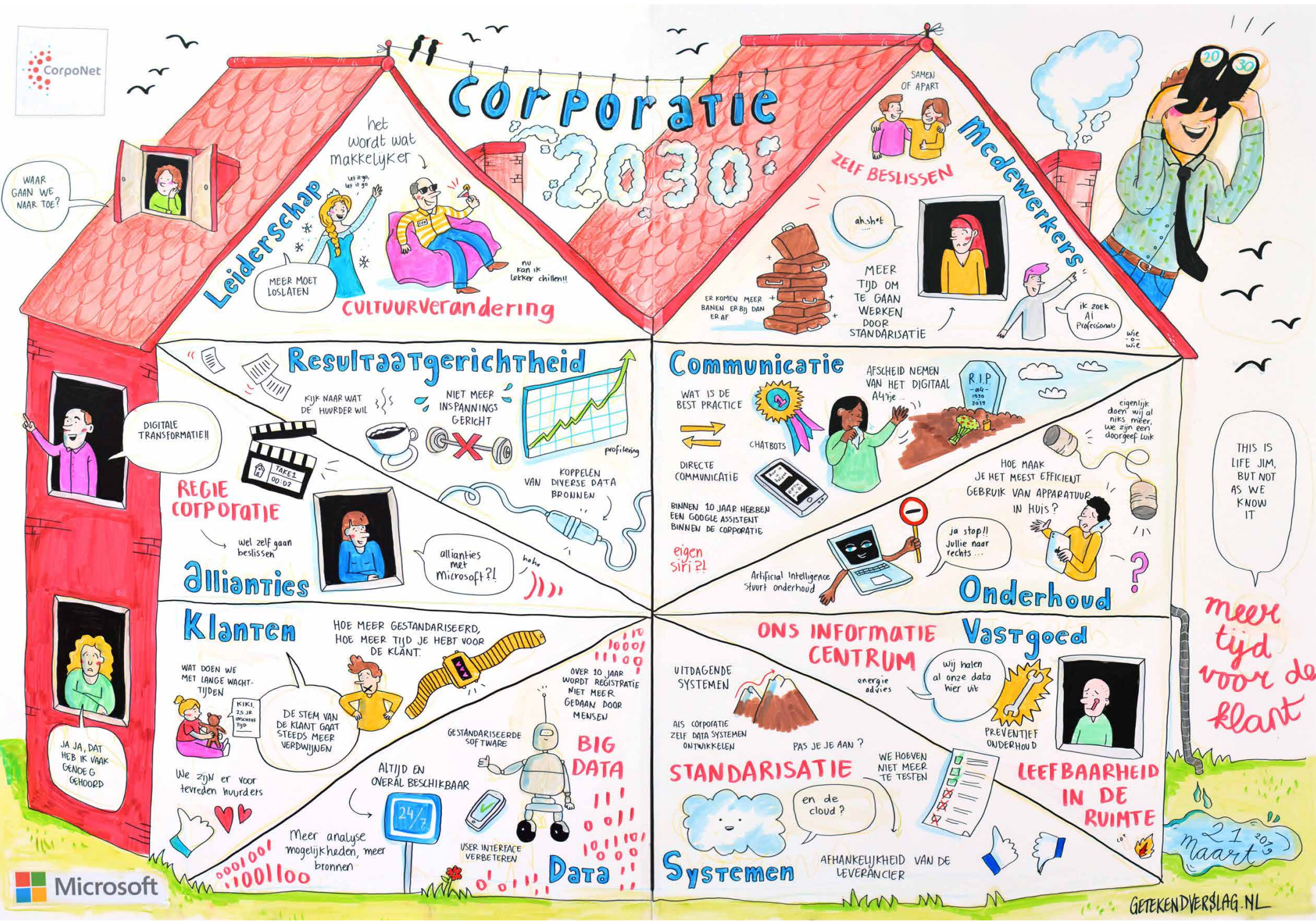


Duurzaam, maar niet duur

duurzaam doen, zonder poen

Vanaf 2050 moeten alle gebouwen in Nederland CO2-neutraal zijn. Dat is een flinke uitdaging. Tegelijk willen we de woonlasten voor onze huurders laag houden én kwalitatief goede en comfortabele woningen bieden. We doen dit bijvoorbeeld door Nul-Op-de-Meter (NOM) woningen te bouwen. Maar ook door bestaande woningen te verbouwen naar NOM. De onderhoudssector realiseert zich dat digitalisering nodig is om het bouwvolume efficiënt en betaalbaar te kunnen leveren en werkt aan de DigiDeal. De corporatiesector is de grootste opdrachtgever en daarmee een belangrijke ketenpartner. IT is ook nodig voor de meting van het energieverbruik en voor het onderbouwen van portefeuillebeslissingen.

- Wat kan ICT betekenen voor de verduurzamingsopgave van corporaties?
- Kunnen de woonlasten laag gehouden worden bij verduurzaming door ICT?
- Hoe kan door ICT worden voorkomen dat klanten na verduurzaming niet meer energie gaan gebruiken voor andere doeleinden? (bv. een grotere tv)
- Moeten we medewerkers opleiden tot energicoach?
- Hoe gaan corporaties vastleggen welke materialen zijn gebruikt in de bouw?
- Komt BIM echt van de grond?
- Hoe kunnen we zo systeemafhankelijk de prestaties monitoren, ter voorkoming van 'vendor lock-in'?
- Welke competenties moet een leverancier hebben om een volwaardige monitoringoplossing te kunnen leveren?
- Zijn de standaarden van "de Stroomversnelling" voldoende toekomstbestendig?



Voorspellen met data

smart data beats big data

Je kunt nog zoveel data verzamelen over je klanten, als je de gegevens niet weet te gebruiken is het waardeloze informatie. Pas de informatie slim toe en benader de klanten op de juiste manier. Niemand kan de toekomst echt voorspellen, maar met Predictive Analytics kun je wel op basis van bestaande data toekomstige trends en ontwikkelingen inschatten.

De afgelopen jaren zijn organisaties steeds meer 'data driven' geworden. Beslissingen worden minder op basis van intuïtie genomen en meer op basis van objectieve data.

De opkomst van het Internet of Things (IoT) en de enorme hoeveelheden data die daarbij vrijkomt, bieden nieuwe mogelijkheden voor de kerntaken en bedrijfsvoering van woningcorporaties. Door de inzet van 'slimme', digitale technologie waardoor gebouwen, apparaten en mensen continu met elkaar in verbinding staan, zal de komende jaren steeds meer data beschikbaar komen. Data over onderwerpen als energiezuinigheid, gezondheid, mobiliteit, veiligheid en duurzaamheid.

Welke data hebben we nodig om onze klanten meer kwaliteit te bieden?

Wat wordt de rol van data in het proces en wie is eigenaar (verantwoordelijk)?

Hoe sturen wij op resultaten en performance, hoe komen wij aan de gegevens?

Wat moeten wij dan standaardiseren en wat is de rol van VERA/CORA daarin?

Hoe gaan wij ethisch om met de data?





Colofon

April 2019

Dit is een uitgave van CorpoNet

Contact: communicatie@corponet.nl

Samenstellers

Jan Fock, Henk Korevaar, Laurike de Lange, Leen Spaans

Met dank aan alle deelnemers van de bijeenkomst op 21 maart 2019

De visuals zijn van getekendverslag.nl

in volgorde van afbeelding

Ageeth van der Veen, Theresa Hartgers, Onno Lolkema,

Helene Jorna, Norbert Vermeer, Julia van Leeuwen, Renee van den Kerkhof

