

Lef nodig bij woningcorporaties voor digitalisering

Op 6 november zijn zo'n 35 leden van De Vernieuwde Stad bij elkaar om zich te laten inspireren op het thema digitale ontwikkeling. Aanwezig zijn bestuurders, directeuren, managers en adviseurs op het gebied van bedrijfsvoering, innovatie en ICT. De Vernieuwde Stad organiseert voor de zesde keer een kennissessie over dit thema, met als doel verbinding zoeken, inspiratie opdoen en onderlinge kennisdeling bevorderen. Het thema van deze bijeenkomst is de bestuurlijke component van digitale ontwikkeling, omdat netwerkliden constateren dat meer bestuurlijke aandacht de ontwikkeling van ICT binnen corporaties goed zal doen. Duidelijk wordt deze middag dat corporaties meer **leef** moeten tonen rond digitalisering en de veilige, gebaande paden moeten verlaten.

Wat als Google een corporatie was?

Dagvoorzitter Yves Vermeulen heet de aanwezigen van harte welkom op de 'zolder' van Mitros in Utrecht, en introduceert de eerste spreker Ergin Borova (ondernemer bij o.a. Urban Nomadz, Happy Mondays en Peddy). Drie jaar geleden schreef Borova een blog op CorporatieNL met de titel '[Wat als google een woningcorporatie was?](#)', waarin hij beschrijft wat er zou gebeuren als Google actief zou worden als woningcorporatie. "Op basis van big data speelt Google veel sneller in op de veranderingen van de sociale structuren van een wijk waarop ze dan de leefbaarheidsplannen afstemt. Google voedt het assetmanagement met real-time info zodat het drie-kamer-model meer lijkt op een levendig ecosysteem in plaats van een statisch gegeven. De bezichtigingen van woningzoekenden vinden plaats met VR-brillen." Borova roept corporaties op om vrijuit te dromen over digitale mogelijkheden, en dit vervolgens met lef én verstand te gaan realiseren.



Nu blijkt Google zich daadwerkelijk op het vlak van vastgoedontwikkeling te gaan begeven. In Toronto in Canada heeft Sidewalk Labs, een bedrijf van Google's Alphabet, de aanbesteding gewonnen voor de ontwikkeling van het waterfront van de stad. Meer hierover lees je [hier](#).



Meer ambitie, lef en samenwerking

Borova schreef recent het blog '[Schepen zijn veilig in de haven, maar zijn daarvoor niet gemaakt](#)'. Corporaties mogen wat hem betreft meer risico nemen. Er is een grote behoefte aan versnelling van digitalisering, maar het gaat traag. Borova: "Digitalisering bij de woningcorporaties is als tienersex:

iedereen praat erover, niemand weet hoe het echt moet, iedereen denkt dat de ander het doet, dus claimt iedereen dat hij dat ook doet”.

Corporaties mogen veel meer hun ambitie neerzetten, meer LEF hebben, duidelijke keuzes maken en prioriteiten stellen. ICT mag meer in het hart van de organisatie komen, als essentieel onderdeel van de corebusiness. Door samen te werken kunnen corporaties profiteren van inkoopmacht en onderhandelingsmacht richting leveranciers. Laat je leveranciers innoveren, in aansluiting op wat je als woningcorporatie wilt. Ter inspiratie laat Borova het door hem ontwikkelde model zien met tien kenmerken van innovatieve organisaties.

De ontwikkeling van een digitale woningcorporatie

Mitros heeft opdracht gegeven om een volledig digitale woningcorporatie te ontwikkelen die in de broekzak van de bewoner past: Qlinker. Henk Peter Kip (directievoorzitter Mitros) vertelt dat Mitros klaar was voor hogere ambities toen de organisatie in 2015 de basis op orde had. Eén van die ambities is om een A-score te halen op huurderstevredenheid, waar mogelijk met behulp van digitalisering. Daarom is Qlinker ontwikkeld: een app die ambieert om alle processen in de gsm te organiseren. Joost is de *persona* van de app, elk proces in Qlinker is bedacht vanuit wat het makkelijkst en leukst is voor Joost.



De bestaande organisatie springt bij in processen die nog niet binnen Qlinker geregeld zijn. Er zijn nu ongeveer 60 woningen via Qlinker verhuurd en de reactie van huurders is zeer positief. Ook voor Mitros pakt Qlinker gunstig uit; er gaat 45% minder uren in een verhuur zitten.

Een aantal zaken vraagt om bestuurlijke aandacht, met name processen op het kruisvlak tussen Qlinker en de traditionele organisatie. Ook van belang is de bereidheid tot investeren en risico nemen, bij bestuur en commissarissen. Bij de verdere ontwikkeling van Qlinker staat Mitros open voor samenwerking met andere corporaties, maar het is geen must.

Innovatie en digitalisering in de bouwketen

Wouter Truffino is CEO van Holland Contech/Proptech. Het platform organiseert bijeenkomsten voor bestuurders en managers om van elkaar te leren over sectoren heen op het vlak van innovatie en technologie in de bouw- en vastgoedkolom. Truffino vertelt dat er momenteel enorm wordt geïnvesteerd in de digitalisering van de vastgoedsector. Hij roept corporatiebestuurders op om medewerkers met ideeën de ruimte te geven.

Immers: een medewerker van Kodak bedacht een digitale camera, maar het bestuur wilde er niet in mee omdat Kodak in filmrolletjes deed. Een paar jaar later was Kodak weg. Truffino verwacht dat de oplossingen voor digitalisering niet uit de vastgoedsector gaan komen. We moeten gaan leren van andere sectoren.

Er zijn in dat kader interessante ontwikkelingen om in de gaten te houden: Google, Ikea, Facebook en Apple gaan investeren in betaalbare huisvesting. Deze bedrijven zijn goed in staat een dataplatform te creëren voor de klant. En er valt veel te winnen door gebruik te maken van big data. Denk aan concurrentievoordeel voor de core business, het optimaliseren van de prestaties van de assets, het identificeren van mogelijkheden tot kostenbesparing, verhoging van de productiviteit van werknemers en verhoging van de waarde van het gebouw.



Vergroten van bestuurlijke betrokkenheid bij digitalisering

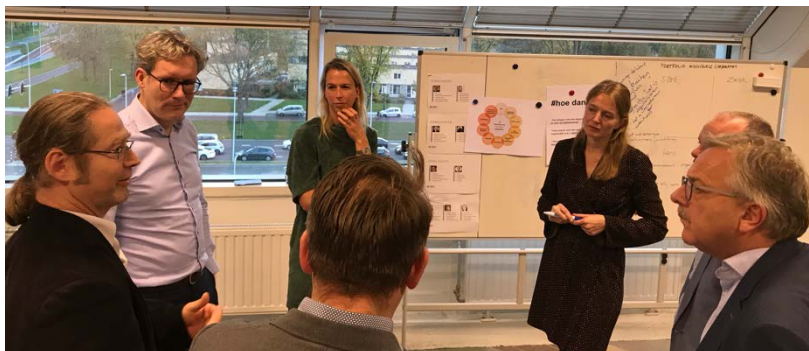
In groepjes wordt door de deelnemers aan de hand van drie vragen nagedacht over manieren om de bestuurlijke bewustwording en betrokkenheid en bij digitalisering en innovatie te vergroten. Dit levert een rijke opbrengst op aan inspiratie en bouwstenen.

Hoe zorg je voor een aanscherping van je visie op digitalisering?

Digitalisering en innovatie vragen om 'gewoon doen', lef, ruimte om fouten te maken. Stel een visie op, bepaal wat je belangrijk vindt. Betrek de verschillende lagen in organisatie, creëer een innovatiebudget, zorg ervoor dat innovatie in de genen gaat zitten. Denk vanuit de klant, en kijk naar buiten: wat doen de commerciële partijen?

Stel je visie op in de vorm van *storytelling* en maak het visueel; wat ziet een medewerker als hij op kantoor komt over 10 jaar? En, in het kader van efficiency: gebruik een gestandaardiseerde visie op digitaliseren als basis, en breng vervolgens je eigen accenten aan.

Corporatie Rochdale heeft een uitgewerkte digitale visie die mogelijk gedeeld kan worden met de netwerkleden.



Hoe zorg je voor een open cultuur in je organisatie?

Draagvlak voor digitalisering vraagt om een open cultuur. Leg medewerkers uit wat er voor hen te halen is in digitalisering ('*what's in it for me?*'). De toon aan de top is vitaal: bestuurders kunnen cultuurdrager zijn voor innovatiekracht en ruimte geven aan mislukkingen. Wees een lerende en adaptieve organisatie en organiseer diversiteit in denken en doen. Zorg voor in-, uit- en doorstroom van medewerkers. Soms organiseer je je eigen overbodigheid door te digitaliseren, blijf daarom in gesprek met mensen over hun blijvende inzetbaarheid in de toekomst.

Om snelheid te maken, kun je het innoveren op afstand van de organisatie plaatsen, zoals bij Qlinker. Het nadeel hiervan is dat je de organisatie dan niet meeneemt. Je moet de vernieuwing dan vervolgens nog naar de organisatie halen en dat is niet eenvoudig.

Hoe zorg je voor je bestuurlijke betrokkenheid?

Idealiter draagt het bestuur het belang van digitalisering en innovatie uit. Inspireer daarom je bestuur en RvC met interessante gastsprekers. Beleg je functie I&A in de top en zet digitalisering als vast punt op de agenda. Stel een 'digicommissaris' aan die een focus heeft op strategie en innovatie. Verbindt ICT aan andere bestuurlijke thema's in plaats van het hanteren van een aparte digitaliseringsagenda. Presenteer digitalisering als essentieel middel om je ondernemingsplan te realiseren.

Gezamenlijk verder!

Hoewel de uitdagingen voor woningcorporaties op het vlak van digitalisering en innovatie groot zijn, zijn de kansen zeker zo groot. Gezamenlijk hebben de corporaties veel middelen beschikbaar en kan er invloed uitgeoefend worden op leveranciers. Het devies aan het eind van deze bijeenkomst luidt: ***Het komt goed met de digitalisering van corporaties, we gaan meer doen, minder notities schrijven en meer samenwerken!***

Jurgen de Ruiter kijkt terug op een geslaagde bijeenkomst. Gezamenlijk werken aan innovatie en digitalisering geeft energie, zo blijkt ook weer vanmiddag. De Ruiter noemt ketensamenwerking in de bouw als thema voor volgend jaar. Bijvoorbeeld in de vorm van een bijeenkomst van de werkgroep digitalisering met de netwerkpartners van Holland Contech/PropTech. Ook een bezoek aan het kantoor van vastgoedbedrijf Edge wordt genoemd.

Andere onderwerpen voor komende bijeenkomsten zijn zeer welkom en kunnen worden gemeld bij Yves Vermeulen (devernieuwdestad@afwc.nl.)