



# De boeiende en uitdagende wereld van woningcorporaties

Optimale klantwaarde en een efficiënte bedrijfsvoering  
door een continu verbetercultuur



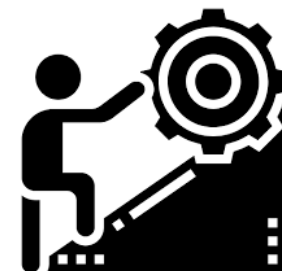


Woningcorporaties vervullen een belangrijke maatschappelijke rol in Nederland. Zij beheren 2,4 miljoen woningen waarin 4 miljoen mensen wonen.

De kernopgave van de corporatie is om te zorgen voor goede en betaalbare woningen voor mensen die een steuntje in de rug nodig hebben o.b.v. inkomen of sociale, medische of psychische oorzaken.

De corporatiewereld gaat veranderen. Zowel externe als interne factoren vragen gerichte acties van de sector, individuele corporaties en haar medewerkers.

**Verandering** is noodzakelijk





- Voor *betaalbare woningen* is een *gezonde bedrijfsvoering* met adequaat *prestatie management* nodig
- Verhogen van het *huurdersoordeel* door hen te betrekken bij initiatieven
- ***Innovatie en verduurzaming*** zijn cruciaal voor toekomstbestendigheid
- Door *goed assetmanagement* de juiste balans vinden tussen opbrengsten, kosten en risico's van bezit (exploiteren, renoveren, slopen)
- *Portefeuillestrategie en strategie-uitvoering* zijn cruciaal op top-level niveau van de organisatie
- Beter bezit door uitvoering van het *juiste onderhoud*, op het juiste moment, tegen de juiste kosten
- ***Ketendenken en –samenwerking*** is noodzakelijk voor thema's als verloedering, verhuur aan kwetsbare doelgroepen, zelfstandig wonen etc.
- *Effectieve en efficiënte primaire processen* (verhuur, incasso, overlast, onderhoud etc.)
- Verhogen van *datakwaliteit* om de dienstverlening aan huurders te verbeteren
- ***Automatisering, digitalisering***, Robotic Proces Automation, process mining zijn ***belangrijke tools*** voor gestandaardiseerde en kwalitatieve processen

## De uitdagingen van de woningcorporaties



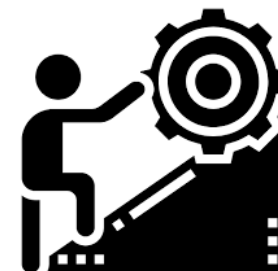


Op basis van eigen ervaring en een onderzoek van branchevereniging *Aedes* hebben onderstaande uitdagingen de grootste impact de komende jaren:

- Verduurzaming
- Intern- en extern ketendenken en –samenwerking
- Automatisering en digitalisering

De uitdagingen vragen om een wendbare, klant- en samenwerkingsgerichte organisatie met effectieve, efficiënte en gestandaardiseerde processen.

De uitdagingen met de grootste **impact**





## Op proces- en gedragsniveau:

- Lagere frictieleegestand
- Hogere klanttevredenheid (NPS score)
- Minder (geëscaleerde) klachten
- Hoger first-time-right percentage reparatieonderhoud
- Meer preventief handelen m.b.t. incasso
- Minder overlast door succesvolle bemiddeling
- Nieuwbouw en grote renovatieprojecten op tijd en binnen budget
- Voldoende passende sociale huurwoningen
- Betere energie-index
- Hoger % uitgevoerde PO-werkzaamheden
- Succesvolle verduurzamingsinitiatieven
- Resultaatgerichte samenwerking met co-makers
- Lagere bedrijfslasten per verhuureenheid
- Succesvolle opzet en uitvoering Technisch Meerjaren Plan



Voorbeelden van **harde doelen** die een corporatie nastreeft



## Gedragsontwikkeling:

- Bewustwording van leidinggevenden en medewerkers op hun gedrag en de effecten en oorzaken daarvan
- Taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden zijn helder in de organisatie
- Er bestaat rolvastheid; mensen houden zich aan de rolafspraken
- Mensen worden begeleid in wat *zij* nodig hebben om rolvast te kunnen zijn
- Betere samenwerking tussen personen, teams, afdelingen, ketens; minder suboptimalisatie
- Kortom: Een **winnende** continu verbetercultuur!

Gedrag en leiderschap wat bijdraagt

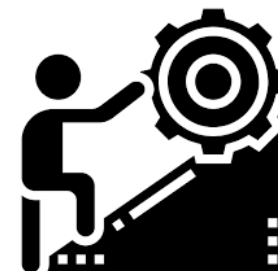




De complexiteit en hoeveelheid aan uitdagingen vraagt om een gefaseerde aanpak met duidelijke **bouwstenen**:

- 1 Strategie bepaling, programma- en prestatie management
- 2 Faciliteren procesoptimalisatie en inzet verbeter tools
- 3 Trainen verbetervaardigheden en creëren leiderschap door individuele- en teamcoaching

Gestructureerde- en gefaseerde **aanpak**





Cruciaal is om de volgende 2 focusgebieden te hanteren:

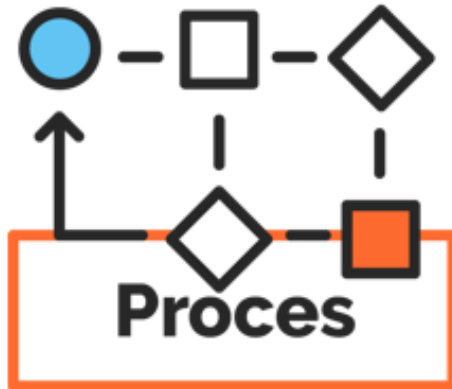
- Concrete procesverbeteringen
- Ontwikkeling van effectief gedrag en leiderschap



Verbeterfocus



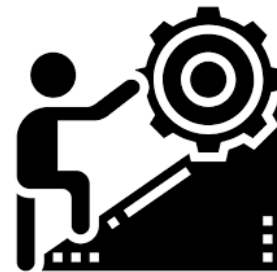




### Processen worden:

- Gericht op de kerntaak
- Klantgericht
- Gedigitaliseerd en/of geautomatiseerd
- Data-gedreven
- Verspillingsloos
- Goed gestandaardiseerd en geborgd

## Procesverbeteringen





### Medewerkers:

- Zijn klantgericht en rolvast
- Weten waarom mensen doen wat zij doen
- Leren de impact van eigen gedrag kennen op resultaten en groepsdynamiek
- Zijn in staat om eigen gedrag te veranderen

## Gedragsontwikkeling





Wilt u meer weten en samen met ons hierover verder sparren?

Triodin kan u vanuit onze expertise, onderscheidend vermogen en praktijkervaring actief ondersteunen bij het opzetten en realiseren van:

- klantwaarde
- een optimale bedrijfsvoering ('in control' zijn)
- een cultuur waarin bedrijfsprocessen continu worden verbeterd



Prettig kennis te maken!

# Inside-out Lean Strategie

Wij laten verbeteren écht werken