

Kennemer Wonen

Automatiseren om woningen betaalbaar te houden

Think outside the box!

Square 
Document Management Systems

Kennemer Wonen: "Automatiseren om woningen betaalbaar te houden"

Woningcorporatie Kennemer Wonen uit Alkmaar verkeert momenteel in een transitionele periode. Niet alleen heeft de organisatie net een organisatieverandering achter de rug; ook is onlangs de nieuwe versie van ShareWorX van Square DMS in gebruik genomen. CorporatieGids.nl ging hierover in gesprek met Marcel Jansen, informatiecoördinator bij de Alkmaarse corporatie: "Met deze veranderingen wil Kennemer Wonen beter inspelen op haar digitale klantcontacten."

"De wereld waarin corporaties actief zijn, verandert in een hoog tempo," zegt Marcel op de vraag wat de ICT-visie van de corporatie is. "Het gros van onze klanten heeft de behoefte zelf om informatie op te halen op het moment wanneer hen dat uitkomt. De interactie met onze omgeving - huurders, partners uit de regio, aannemers of toezichthouders - gebeurt daarnaast steeds vaker digitaal. Dit biedt kansen om onze dienstverlening te verbeteren en kosten te besparen. Hierdoor kunnen wij tegelijkertijd woningen voor onze doelgroep betaalbaar houden."

Nieuwe focus

Volgens Marcel ontstaat door digitalisering een andere focus op werkzaamheden bij corporaties. "Er is steeds meer behoefte aan een integraal beeld met betrekking tot vastgoed en huurder. Ook speelt het digitaal uitwisselen van gegevens een steeds grotere rol. Zelf spreek ik liever over business technologie waarmee je waarde kunt toevoegen aan processen, waardoor nieuwe vormen van dienstverlening mogelijk worden en wij kosten kunnen besparen."

Grip op documenten

Eén van de oplossingen die Kennemer Wonen gebruikt voor het digitaal uitwisselen van gegevens is ShareWorX van Square DMS. De corporatie gebruikt dit zaakstelsel voor het documentenbeheer en als ECM, met als doel de optimalisering van processen en het bevorderen van de dienstverlening. De afgelopen twee jaar hebben beide partijen geïnvesteerd in het uitbouwen en versterken van de samenwerkingsrelatie, wat geleid heeft tot een constructief partnership. Hierbij is gezamenlijk besloten dat Kennemer Wonen First Customer Shipment is voor de implementatie van de nieuwe versie van ShareWorX 5.1.

"Dit is voor ons een belangrijke pijler in het applicatielandschap," legt Marcel uit. "ShareWorX is gekoppeld aan ons klantvolgsysteem, waardoor wij direct kunnen zien welke correspondentie er is geweest met een huurder. Zo houden wij grip op de grote stroom documenten binnen onze organisatie."

Beter klantcontact

"Uiteindelijk bespaart het gebruik van ShareWorX ons denkwerk over indelingen, bewaartermijnen en dergelijke, aangezien die voor ons op voorhand ingeregeld zijn op basis van CORA-kenmerken. Het is hard werken om digitale dossiers op orde te houden, maar hierdoor kunnen medewerkers goed hun weg vinden door de applicatie. Dat komt het klantcontact alleen maar ten goede. Zij worden snel van de juiste informatie voorzien en kunnen zich meer richten op de inhoud van het contact. Op termijn willen wij de huurders ook zelf inzicht geven in hun dossier. De laatste versie van ShareWorX maakt dit mogelijk."

Regisseur van ketenprocessen

Kennemer Wonen is na de organisatieverbouwing nog niet klaar met het digitaliseren van haar organisatie. "Wij willen nog meer stappen zetten. Wij hebben bijvoorbeeld een klantvolgsysteem in gebruik waarmee wij minimaal tachtig procent van alle vragen in de eerste lijn willen oplossen. Daarnaast nemen we in 2016 onze nieuwe website en kennisbank voor klanten in gebruik. Huurders krijgen zo via een eenvoudig vraagmenu antwoord op hun vraag en kunnen uiteindelijk via het klantportaal zelf zaken regelen, zoals het indienen van een reparatieverzoek of het betalen van huur."

"Ook blijven wij onze processen optimaliseren," gaat Marcel verder. "We stemmen deze steeds meer af met die van onze stakeholders, waardoor wij verschuiven van een gegevensverwerkende administratieve organisatie naar een regisseur van ketenprocessen."

Verder automatiseren

De transitionele periode bij Kennemer Wonen is na de organisatieverandering en de komst van ShareWorX nog niet helemaal voorbij. Het huidige ERP-systeem van de corporatie (FIRST) is 'end-of-life' en aan vervanging toe, maar Marcel kijkt met vertrouwen naar dit nieuwe project. "Dit is een kans voor onze organisatie. Hiermee willen wij onze processen nog verder automatiseren en optimaliseren. We kunnen de invoer van gegevens zoveel mogelijk automatiseren waardoor we focus kunnen houden op een voldoende en betaalbare woningvoorraad, nu en in de toekomst."

Bron: Johan van den Beld | CorporatieMedia - 27 januari 2015

Square DMS
Brugstraat 15
6096 AA Grathem

T 0475 - 473 500
E postbus@squaredms.com
W www.squaredms.com

Think outside the box!
Square 
Document Management Systems