

Den Bosch trekt lessen uit de corporatiesector

Beter inzicht in vastgoeddata maakt klantgericht werken mogelijk

Toen zij nog voor een woningcorporatie werkte, was Petra Heesterbeek helemaal niet van de vastgoeddata. “Die waren er gewoon. Je dacht er niet over na.” Dat veranderde toen ze aantrad als afdelingshoofd Maatschappelijk Vastgoed van 's-Hertogenbosch. Want hoewel de data aanwezig waren, kon er maar moeizaam inzicht mee worden verkregen. Terwijl juist dat noodzakelijk is om als gemeentelijk vastgoedbedrijf klantgericht te kunnen werken.

Nu is Woningbelang uit Valkenswaard op het gebied van automatisering wel een triple-A corporatie. Maar toch: als Heesterbeek daar 's ochtends haar computer aanzette, had ze direct de beschikking over een dashboard, rijk gevuld met data. “Echt alles was in een oogopslag in beeld te krijgen, van de medewerkerstevredenheid tot klanttevredenheid, van mutatiegraad tot leegstandspercentage, van het onderhoudsbudget tot de stand van de verduurzamingsopgave. Ik had alles in metertjes voor me in beeld staan.”

De situatie die ze aantrof bij de gemeente 's-Hertogenbosch was onvergelijkbaar. Weliswaar was er heel veel data opgeslagen in het vastgoedinformatiesysteem, maar het was niet mogelijk om deze bij wijze van spreken met een druk op de knop te raadplegen. “Nou is er natuurlijk wel een verschil in portefeuille. Bij Woningbelang had ik duizenden woningen onder beheer. Hier praten we over 400 objecten, waarvan 220 gebouwen, die heel verschillend van elkaar zijn. Dat vereist meer maatwerk dan bij een corporatie. Maar het was mij wel meteen duidelijk dat er iets moest gebeuren.”

Met open armen ontvangen

De gemeente gaf haar daar de vrije hand in, zo bleek. “Den Bosch is een echte datastad en doet met alles wat zich op dat terrein aandient graag mee. Toen ik voorstelde om aan de slag te gaan met de vastgoeddata, op zo'n manier dat we daar slimmer mee zouden kunnen omgaan, betere besluiten zouden kunnen nemen en mensen zouden kunnen informeren, werd dat met open armen ontvangen. Superfijn natuurlijk.”

Dat het niet voldoende op orde was, bleek bijvoorbeeld uit de hoeveelheid werk die moest worden verzet om te kunnen participeren in een benchmark. “Dat was behoorlijk tijdrovend.” En dat was lang niet het enige. “Als er in één van onze gebouwen iets kapot ging, moest de huurder bellen en mailen. Voor mij was de vraag: waarom is dat niet gedigitaliseerd? Waarom kan die huurder niet met zijn mobieltje een

melding doen en die met foto doorsturen zodat wij het vervolgens kunnen maken? Waarom maken we het onszelf niet makkelijker? Het is voor de medewerkerstevredenheid en voor de klanttevredenheid echt beter als je het automatiseert. Plus: als ik die data heb, kan ik slimmere keuzes maken waar ik op in moet zetten. Waar moeten we gaan verbeteren? Wat gaat vaak kapot? Hoe kunnen we daarop anticiperen, nog voordat er klachten ontstaan?”

Helemaal niet ingewikkeld

Dit werd dan ook als eerste geregeld. Heesterbeek: “Mensen kunnen nu inderdaad gewoon met hun telefoon melding doen van een storing of een klacht. Alles staat al voor ze ingevuld, de contactpersonen bij onze afdeling, het pand dat ze huren, velden die ze kunnen aanklikken om de storing te specificeren, et cetera. Die melding komt in ons systeem binnen, wordt gecheckt en vervolgens meteen doorgestuurd naar de aannemer of de installateur. Dat koppelen we vervolgens weer terug aan de huurder, zodat die weet dat er actie wordt ondernomen en wie er gaat komen.”

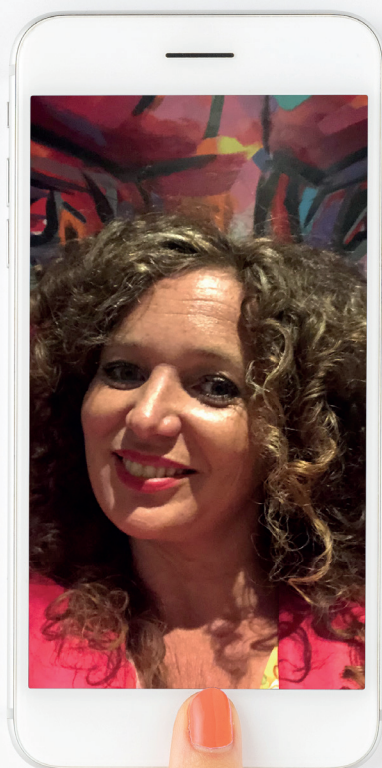
Het was helemaal niet zo ingewikkeld om dit voor elkaar te krijgen, aldus Heesterbeek. “Wij maken gebruik van Planon, en de leverancier daarvan heeft hartstikke veel modules beschikbaar. Wat wij willen is echt geen rocket science. Voor alle vragen die we tot nog toe hebben kunnen we met het huidige vastgoedinformatiesysteem heel goed uit de voeten. Natuurlijk kost het geld om die modules aan te schaffen, maar dat heb je er zo uit. Daarvoor hoef je het niet te laten.”

Wat frustriert het meest

Wel is het noodzakelijk om de juiste prioriteiten te stellen. “Om die scherp te krijgen hebben we sessies gehouden met alle disciplines binnen het team vastgoed: wat frustriert je het meest, wat levert de meeste tijdswinst op, wat levert ons en daarmee dus ook de huurder het meeste op, waar hebben we het meeste baat bij? Het nieuwe systeem voor de afhandeling van klachten en storingen was in een paar maanden klaar en levert heel veel op. We besparen heel veel uren op iets wat mensen geen leuk werk vinden, en wat zorgt voor grotere tevredenheid bij huurders en aannemers. Dat zijn prioriteiten. Alleen deze aanpak levert al zoveel lucht op bij de mensen zelf. En daar word ik een heel gelukkig mens van.”

Werken aan tevredenheid

Operationele zaken, medewerkerstevredenheid en klanttevredenheid. Dat is de trits die Heesterbeek voor ogen staat bij de doorontwikkeling van het vastgoedinformatiesysteem. "Wat ik bijvoorbeeld heel graag zou willen, iets wat ik bij de woningcorporatie ook tot mijn beschikking had, is dat als iemand zich meldt met een vraag naar ruimte in de stad, ik vervolgens direct kan laten zien: dit heb ik aan ruimte in mijn gebouwen beschikbaar. We willen daarbij niet afhankelijk zijn van de vraag of de betreffende vastgoedbeheerder wel of niet aanwezig is. Ik wil dat iedereen vragen die zich aandienen kan beantwoorden door op een knop te drukken."



Petra Heesterbeek

Ook dat zijn wensen die voortkomen uit de ervaring van Heesterbeek in de corporatiesector. "Net als de corporatiesector willen we met onze data de verschuiving maken naar het klantperspectief. Hoe moeten we onze vastgoedgegevens zo ontsluiten dat het leidt tot tevreden klanten? We hebben heel veel informatie beschikbaar, maar in die zin levert het ons nog te weinig op. Ook met het oog op de toekomst. Ik kan nu al geen blik technisch beheerders opentrekken en dat wordt naar de toekomst alleen maar moeilijker. Dus ik moet waar het kan data gaan gebruiken en automatiseren om slimme keuzes te kunnen maken."

Het leven leuker maken

Klanten zijn wat Heesterbeek betreft zowel de externe relaties als de interne collega's binnen de gemeente, waaronder ambtenaren, het college van B en W en de gemeenteraad. "Het zou bijvoorbeeld heel mooi zijn als ik elk maatschappelijk vastgoedobject in de gemeente kan uitlichten en meteen kan zien welke verduurzamingsmaatregelen er zijn genomen en wat er allemaal nog mogelijk is met een gebouw. Niet alleen om het college en de raad te informeren, maar ook om onze huurders te helpen. Bijvoorbeeld door te signaleren dat ze al vijf uur voor aankomst hun gebouw aan het verwarmen zijn en dat dat helemaal niet nodig is. We hebben altijd vanuit van het vastgoed geredeneerd. Nu willen we de slag maken naar het redeneren vanuit de klant, de raad, het college, de huurders. Welke data kunnen we dan toevoegen om het leven leuker te maken?"

Meer strategischer sturen

Heesterbeek wil ook meer werk gaan maken van een op data gebaseerde vastgoedstrategie. "Het strategische stuk van het vastgoedmanagement wil ik beter in kaart krijgen. Nu blijft het toch een beetje ad hoc. Het voelt zoveel rustiger als we weten waar we komende jaren op af gaan stevenen. Vanuit de vastgoedkant weten we het allemaal. Maar hoe ziet het eruit vanuit

het perspectief van de huurders? Wat hebben die de komende jaren nodig? Hoe gaat hun vraag veranderen? Waar gaat leegstand ontstaan en waar kunnen we groepen samenvoegen? Maar ook: kunnen we daar in onze onderhoudsplanning op inspelen?"

Zachte kant van het vak

Het vereist vooral meer aandacht voor de zachte kant van het vak, aldus Heesterbeek. "We hebben als vastgoedafdeling wel degelijk een relatie met de huurder opgebouwd, maar die zit vooral aan de harde kant van het vastgoed: de techniek van het gebouw. De zachte kant van maatschappelijk vastgoed is volgens mij wat onderbelicht gebleven in gemeenteland. Als wij met onze huurders in gesprek gaan en hun plannen en verwachtingen in kaart brengen, kunnen we dat vervolgens vertalen in harde data. We moeten daarvoor wel veel meer worden gezien als strategische partner. Als je die relatie met je huurders niet opbouwt, voelt het uiteindelijk toch wat minder slim."

Spreekt dit verhaal je aan?

Lees dan ook de Bouwstenen-publicatie over de "Doorontwikkeling van de vastgoedorganisatie"(2021), met daarin verhalen over vastgoedbeheer met meer empathie en de inzet van verbetersteams. En deel ook jouw vragen en slimme oplossingen in het Bouwstenen-ontwikkelprogramma In Control.

