



Klantverhaal

Beter Wonen IJsselmuiden

Duurzaam en dichtbij



Beter Wonen IJsselmuiden is een compacte woningcorporatie met haar wortels in IJsselmuiden en de omliggende dorpen binnen de gemeente Kampen. De organisatie beheert ongeveer 1.200 verhuureenheden, heeft daarnaast een zorgcomplex en een Kulturhus, en groeit de komende jaren geleidelijk door richting circa 1.300 woningen.



Die schaal maakt de corporatie herkenbaar in de kernen waar zij actief is: met een kantoor met baliefunctie en vaste gezichten in de wijk is de organisatie zichtbaar en benaderbaar. Hendrik Hoogenkamp, directeur-bestuurder, vat het samen in twee woorden: **“duurzaam en dichtbij.”** **“Dichtbij”** betekent een duurzame relatie met bewoners: in tien jaar tijd was er slechts één ontruiming en klachten zijn zeldzaam.

Duurzaam en dichtbij



Tegelijkertijd staat Beter Wonen midden in een woningmarkt die onder druk staat. De vraag verschuift, de krapte is groot en projecten zijn afhankelijk van gemeente, ontwikkelaars en andere partners die niet altijd dezelfde snelheid hebben. Wie wil begrijpen waarom Beter Wonen inzet op modernisering, hoeft maar te kijken naar de vraag in het dorp. Bij een van de geadverteerde appartementen kwamen meer dan 800 reacties binnen. En bij twee tiny houses in Zalk waren er 219 reacties per woning. Beter Wonen werkt daarbij aan een duidelijke veranderopgave: meer levensloopbestendige woningen en groei, terwijl er ook aandacht voor betaalbaarheid en leefkwaliteit blijft.



Aanleiding

Hoewel de corporatie haar primaire processen goed op orde had, begon het bestaande IT-landschap te knellen. Het kernsysteem was degelijk, maar bood weinig ruimte voor innovatie. Nieuwe functionaliteiten werden vooral gerealiseerd via koppelingen met andere applicaties, wat de complexiteit vergrootte. En juist daarvan wilde de corporatie af: eenduidige informatie vastleggen, met minder afhankelijkheden.



“Wij werkten met een degelijk en vertrouwd systeem, maar merkten dat onze ambities verder reikten,” aldus Hendrik Hoogenkamp, directeur-bestuurder van Beter Wonen IJsselmuiden. **“We wilden verder digitaliseren en meebewegen met een wereld die continu verandert.”**

Aanleiding



Die ontwikkeling bracht ook andere verwachtingen met zich mee, zowel bij medewerkers als bij huurders. De behoefte aan eenduidige informatie en meer flexibiliteit nam toe. Op dat moment werd duidelijk dat het tijd was om vooruit te kijken en bewust te kiezen voor een innovatieve partner die die ontwikkeling kon ondersteunen.



Durf te veranderen



Het selectietraject leek in eerste instantie overzichtelijk. Uit gesprekken die Hendrik voerde met verschillende corporaties in de regio bleek dat veel vergelijkbare corporaties uitkwamen bij dezelfde traditionele leveranciers. En dat vond hij spannend: afhankelijk worden van een **“fuik”** met maar twee realistische opties. Daarom koos Beter Wonen bewust voor een derde perspectief: DataBalk werd aan het traject toegevoegd.



Die keuze was geen toeval: zowel DataBalk als Beter Wonen IJsselmuiden delen de visie om Microsoft als fundament te gebruiken voor een toekomstbestendige informatievoorziening. Zonder hoge verwachtingen ging de corporatie het gesprek aan. Wat volgde, was een zorgvuldig traject waarin alle medewerkers werden betrokken en per afdeling criteria werden vastgesteld.



Hendrik vertelt hierover: **“Wij hebben tijdens de presentaties in het selectietraject al onze vragen kunnen stellen en een score gegeven aan alle leveranciers. Uiteindelijk sloot DataBalk voor vrijwel alle medewerkers op alle punten het beste aan, met name op gebruiksgemak, presentatie, prijs en vooral de visie.”**

Microsoft als fundament



Wat voor Beter Wonen uiteindelijk de doorslag gaf, was dus niet één feature, maar een combinatie van uitgangspunten. Dit wordt samengevat in de visie: Microsoft als fundament. Hendrik omschrijft dit als: **“bouwen óp de programmatuur in plaats van erin”** en daarmee automatisch meebewegen met wereldwijde ontwikkelingen.

Daar onder ligt een tweede kern: eenduidige data. Gegevens leg je één keer vast, op één plek, volgens standaarden, zodat interpretatieverschillen afnemen en rapportages logischer worden. Dit wordt ook bewust gekoppeld aan de boodschap: **“Vastgoeddata als fundament voor proceskwaliteit.”** Het besluit werd unaniem genomen door de medewerkers en ook de Raad van Commissarissen gaf ruimte, maar het belangrijkste was dat Hendrik als bestuurder en de medewerkers van de corporatie het vertrouwen konden onderbouwen op basis van analyses, rapportages en een gedeelde visie.



Start van de implementatie



De livegang markeerde een belangrijk moment, maar maakte ook duidelijk dat adoptie aandacht vraagt. Beter Wonen ging live met een compacte organisatie en dat is anders dan bij grotere corporaties met uitgebreide projectteams. Hendrik vertelt eerlijk dat hij de impact op medewerkers in het begin onderschatte: "Door in te springen op alle vragen ontstond onrust en druk op de dagelijkse werkzaamheden. Andere corporaties hebben daarvoor projectbegeleiders of adoptiebegeleiders, maar wij zijn zo klein dat we dat niet hadden."

Het keerpunt zat in regie. Beter Wonen miste een schakel tussen werkorganisatie en DataBalk en bouwde die vervolgens bewust in, door een functioneel beheerder aan te stellen.

Binnen zes weken ontstond er al duidelijk meer rust en ook nu, iets meer dan een half jaar na de livegang, blijft het vertrouwen in DataBalk intact. Problemen worden serieus genomen, prioriteiten helder afgestemd en verwachtingen uitgesproken. Dat vraagt inzet van beide kanten, maar zorgt ook voor wederzijds begrip. Inmiddels wordt dit ook als tip gedeeld aan andere corporaties in een selectie- of implementatietraject: **"zorg vroegtijdig voor duidelijke verantwoordelijkheid en regie,"** Aldus Hendrik.



Direct merkbare resultaten



De keuze voor een nieuw fundament is één ding; de echte waarde zit in wat je er in de praktijk van merkt. Bij Beter Wonen worden die effecten inmiddels dagelijks zichtbaar in het werkproces.



Direct merkbare resultaten



Zo is het traject van reparatieverzoek tot factuur sterk vereenvoudigd. Waar voorheen meerdere handmatige stappen nodig waren, kan het proces nu in de **'happy flow'** grotendeels zonder extra handelingen verlopen. Zodra een huurder een reparatieverzoek indient, loopt de afhandeling vrijwel automatisch door richting facturatie. Dat bespaart tijd, vermindert ruis en verkleint de kans op fouten. Medewerkers hoeven minder te schakelen tussen systemen en houden ruimte over voor complexere vragen die wél aandacht vragen.



Ook in het verhuurproces is de impact duidelijk merkbaar. Hendrik spreekt van een **“enorme verbetering”** ten opzichte van de oude situatie. Tegelijkertijd ziet hij nog volop potentie om verder te automatiseren, controleren en optimaliseren. Juist doordat de basis nu staat, ontstaat ruimte om processen slimmer in te richten en beter te monitoren.

Direct merkbare resultaten



Dat digitaal werken ook écht werkt in de praktijk, blijkt uit een concreet voorbeeld rond nieuwbouwcontracten. Van de zestien contracten werden er dertien volledig digitaal afgehandeld. Dat is opvallend, zeker omdat een deel van de doelgroep niet vanzelfsprekend digitaal werkt en sommige huurders bijvoorbeeld geen e-mailadres hebben. Toch blijkt dat, met de juiste inrichting en begeleiding, digitale processen breed omarmd worden.

De rode draad achter deze resultaten is helder: wanneer processen logischer zijn ingericht en handwerk afneemt, ontstaat ruimte voor wat er écht toe doet. Voor Beter Wonen betekent dat meer aandacht voor leefbaarheid en het gesprek met bewoners. Niet bezig zijn met overtypen, controleren of herstellen van fouten, maar met waarde toevoegen. Precies daarom vat Hendrik de ambitie samen in drie woorden: **“automatiseren, controleren en optimaliseren.”**



Samenwerken als partners



Voor Beter Wonen is DataBalk nadrukkelijk geen leverancier, maar een partner voor de lange termijn. In de samenwerking staan openheid, transparantie en een nuchtere manier van werken centraal. Geen ingewikkelde verhalen, maar samen kijken wat nodig is en het vervolgens ook gewoon doen.

Samenwerken als partners



Die manier van samenwerken zie je terug in de dagelijkse praktijk. Supportvragen worden duidelijk geclassificeerd, kritische zaken krijgen direct aandacht en verwachtingen worden actief afgestemd. Tegelijkertijd is er wederzijds besef dat dit alleen werkt als beide partijen daarin investeren.

Naarmate de corporatie groeit, is opschalen en verder professionaliseren noodzakelijk om dit serviceniveau vast te houden, iets waar Beter Wonen en DataBalk samen scherp op blijven. Dat vraagt om heldere afspraken, een duidelijke koers en een tempo dat past bij zowel innovatie als de dagelijkse praktijk. Vanuit stabiele basisprocessen ontstaat steeds meer ruimte voor sturing, rapportages en nieuwe toepassingen, zoals AI.



Vooruitkijken met een stevig fundament



Met het fundament nu op orde, kijkt Beter Wonen vooruit. De komende periode ligt de focus op twee belangrijke thema's. Enerzijds het onderhoudsdomain. Door onderhoudsdata betrouwbaarder vast te leggen, wil Beter Wonen meer grip krijgen op het onderhoud en de meerjarenbegroting beter onderbouwen.



Vooruitkijken met een stevig fundament



Anderzijds speelt het rapportagevraagstuk een steeds grotere rol. Beter Wonen wil haar rapportagestructuur verder professionaliseren om beloftes waar te maken richting toezicht en verantwoording. Denk aan registratie, jaarrekening en BTW-processen. Betrouwbare, samenhangende data vormen daarbij de basis. DataBalk speelt daarin een centrale rol, als fundament onder betrouwbare data en samenhangende processen.



Door te investeren in eenduidige data en toekomstbestendige technologie werkt de corporatie aan grip op haar organisatie, zonder het menselijke karakter te verliezen. Zo ontstaat stap voor stap meer rust, overzicht en ruimte.

Contact



Onze accountmanagers helpen je graag verder.

Benieuwd hoe DataBalk met GRIP ook jouw organisatie vooruit kan helpen? We gaan graag met je in gesprek.



Niels Nijman

niels.nijman@databalk.nu

+31 652786947



Jeroen van Vliet

jeroen.l.vanvliet@databalk.nu

+31 627008244

