



SharePoint is het Zwitsers zakmes van Microsoft, althans volgens algemeen directeur Steve Ballmer. Hij benadrukte tijdens de lancering het belang van cloud computing, om eraan toe te voegen dat nog niet iedereen hier volledig voor kiest. "Je kunt bij Microsoft SharePoint 2010 volledig voor cloud computing kiezen, volledig offline of een combinatie."

EEN CENTRALE TOEGANGSPOORT VOOR MEDEWERKERS

# Formele en sociale netwerken verbinden mensen

Mensen met elkaar verbinden en productiever maken; dat is het ultieme doel van Microsoft SharePoint 2010. Dit vernieuwde zakelijk samenwerkingsplatform is op 12 mei jl. door Microsoft gelanceerd.

SharePoint laat medewerkers efficiënt en effectief samenwerken door hen op elke locatie en met elk beschikbaar apparaat toegang te geven tot de informatie en kennis die zij nodig hebben voor hun werk. Door deze digitale manier van samenwerken worden mensen en hun informatie op elke denkbare plek met elkaar verbonden. Betreffende informatie en afspraken zijn makkelijk en snel toegankelijk.

**Juiste informatie**

Informatie is eenvoudig te lezen of aan te passen en kan vervolgens weer simpel gepubliceerd worden. Het vinden van de juiste informatie gaat snel en makkelijk door

geavanceerde zoektechnieken. Alle inhoud, bibliotheken, lijsten zijn zowel offline als online te doorzoeken.

**Thuiswerken**

Tegenwoordig bieden de meeste bedrijven mogelijkheden voor thuiswerken en SharePoint 2010 biedt daarvoor verschillende mogelijkheden. Ook mobiel werken behoort tot de mogelijkheden. Net als de andere Office programma's als Word en Excel, werkt ook met SharePoint nu met het Microsoft Ribbon. Dat maakt het gebruik consistent en dus makkelijk. Bovendien hoeven de gebruikers geen dure trainingsprogramma's te volgen.



SHAREPOINT GOVERNANCEPLAN

# SharePoint 2010 volgens Techxx

Het is van belang de juiste richting te geven aan een Microsoft SharePoint Intranet, Extranet en/of Website implementatie. Een richting die aansluit op de missie, visie, kernwaarden en (communicatie)doelstellingen van uw organisatie. Daarvoor maakt Techxx gebruik van een SharePoint governanceplan.

## Als de informatie intern goed georganiseerd is kan de informatie ook beter naar buiten gecommuniceerd worden

Frans Eijpe, SharePoint Consultant bij Techxx BV

Hierin staan het informatiebeheer, structuur en verantwoordelijkheden centraal. Het werken met SharePoint 2010 heeft voor een woningcorporatie twee belangrijke voordelen.

**Professioneel samenwerken**

Medewerkers kunnen sociaal en professioneel samenwerken. Met professioneel bedoelen we dat procedures en functi omschrijvingen vastliggen. Ze zijn voor iedereen inzichtelijk. Het sociaal samenwerken bevat de menselijke factor. Dit is informeler en bepaalt wie wat, wanneer en waar doet.

**Verskillende ingangen**

Het andere essentiële voordeel van SharePoint 2010 is dat informatie toegankelijk is vanuit verschillende ingangen. Door slimme 'tags' aan documenten te hangen, zijn die documenten voor elke afdeling, locatie, team of persoon snel te vinden en te gebruiken.

Als de informatie intern goed georganiseerd is kan die ook beter naar buiten gecommuniceerd worden. Duidelijk is wie betrokken is bij welk proces, wat de afspraken en verantwoordelijkheden zijn. Iedereen is veel beter op de hoogte van elkaar en het reilen en zeilen binnen de corporatie.



SPORTIEF



Op zondag 19 september wordt in Amsterdam één van 's werelds grootste hardloopevenementen georganiseerd: de Dam tot Damloop. Afgelopen jaar liepen 10 medewerkers van Techxx de 16,1 kilometers van Dam tot Dam. Dit jaar behalen wij samen met onze de klanten de eindstreep.

We starten met 40 hardlopers op de Dam in Amsterdam. Gezamenlijk in Techxx hardloopshirts gaan we de uitdaging aan en maken we er een gezellige dag van. Tot aan de grote dag schrijft Martijn, fanatieke hardloper en Consultant bij Techxx, wekelijks een blog. Zijn tips, sportadvies en ervaringen op het gebied van hardlopen zijn te lezen op [www.techxx.nl](http://www.techxx.nl). Hier kunt u ook uw ervaringen achterlaten!

Had u graag mee willen lopen, maar heeft u zich niet inschreven? De teams zitten vol, maar wij kunnen u op de reservelijst plaatsen voor als er eventuele uitvallers zijn. U kunt uw gegevens achterlaten via [damloop@techxx.nl](mailto:damloop@techxx.nl)



OPGELEVERDE PROJECTEN

## Nieuwe website Woonstichting St. Joseph live!



Woonstichting St. Joseph staat niet stil! De laatste maanden is hard gewerkt aan het nieuwe communicatieconcept, waarvan de door Techxx gerealiseerde website een onderdeel vormt.

Om de website op een eenvoudige werkwijze actueel te kunnen houden, is gekozen voor KlantVenster Website, gebaseerd op Microsoft SharePoint technologie. In korte tijd heeft Techxx de oude website overgezet naar een website vormgegeven in de nieuwe huisstijl. Nu het nieuwe concept geheel is doorgevoerd, is Woonstichting St. Joseph in staat de nieuwe communicatiestrategie vorm te geven. In de komende maanden gaat Woonstichting St. Joseph de interactieve functionaliteiten op de website uitbreiden en zal ook het intranet conform de nieuwe huisstijl worden ingericht.



## COLOFON

Techxx World is een uitgave van Techxx BV en is bestemd voor alle klanten en relaties in de woningcorporatiebranche. Techxx World verschijnt viermaal per jaar.

<b>Hoofredactie</b> Techxx BV	<b>Website</b> <a href="http://www.techxx.nl">www.techxx.nl</a>
<b>Eindredactie</b> Marie-José Hoefmans Carlijn Hoogvliet	<b>Contact</b> Postbus 9 2130 AA Hoofddorp T 023-5574400 E <a href="mailto:info@techxx.nl">info@techxx.nl</a>
<b>Concept en realisatie</b> Techxx BV	<b>Bezoekadres</b> Siriusdreef 17-27 2132 WT Hoofddorp

**Vormgeving en illustraties**  
Simeon Hulsmann

**Druk**  
R.J.P.P.



# Contact en controle voor alle belanghebbenden

'Belanghebbenden' is het belangrijkste begrip uit de Good Governance Code. Elke belanghebbende verdient een eigen doelstelling. Daarover moeten we communiceren en verantwoording afleggen.' Aan het woord is Ton Boots, directeur van Kennemer Wonen.

Boots refereert aan de volgende Code: Good Governance is het waarborgen van de onderlinge samenhang van de wijze van sturen, beheersen, verantwoorden en toezicht houden van een organisatie, gericht op een efficiënte en effectieve realisatie van doelstellingen, evenals het daarover op open wijze communiceren en verantwoording afleggen ten behoeve van belanghebbenden.

**Andere controle en toezicht**

Niet alleen onze huurders zijn belanghebbenden. Ook werknemers, het Rijk met haar toezichhouders, gemeenten, zorginstellingen en andere relaties zijn dat. Vooral door fusies groeien de Nederlandse corporaties in omvang. Daardoor is de afstand tot de klant toegenomen. 'Vroeger kende je mevrouw van Dijk op de hoek die haar sleutel nog wel eens vergat. Dus had je een sleutel voor haar klaar hangen en dronk je samen een kop

koffie. Nu zitten we soms in een ivoren toren: ver van onze klanten. En dat zijn nu juist de mensen waar we het allemaal voor doen,' memoreert Boots. Ondertussen wijst hij op een sculptuur op zijn kast. 'Het was vroeger voor onze klanten veel makkelijker om controle te houden. Tegenwoordig is de organisatie stukken gecompliceerder en gaat er veel meer geld in om. Dat vraagt om andere middelen voor controle en toezicht.'

**Proces ligt vast**

Kennemer Wonen ontstond op 1 januari 2009 uit een fusie. In Alkmaar en omstreken opereren nu twee woningcorporaties van vergelijkbare grootte. 'Dat geeft gezonde concurrentie. Ook een waarborg voor een stukje Corporate Governance,' vindt Boots. De fusie en daar toekomstgericht mee omgaan was reden om een nieuw ERP-systeem aan te schaffen. 'We maakten het ons daarmee niet makkelijk. We moesten eerst de

## Wij communiceren op open wijze en leggen verantwoording af aan alle belanghebbenden

Ton Boots, directeur van Kennemer Wonen



interne processen bepalen om daarmee ons systeem in te kunnen richten. Dat ERP-systeem en alle andere ICT-oplossingen die we hier hebben, zijn essentieel voor Good Governance. Enerzijds doordat processen vastliggen, anderzijds doordat het systeem geautomatiseerde rapportages genereert.'

**Onafhankelijke check**

'In de nieuwe organisatie hebben wij een controller aangesteld. Onafhankelijk van het Management Team (MT) checkt hij of de cijfers die het systeem genereert, kloppen met het reële beeld. Hij informeert het bestuur en de

Raad van Commissarissen (RvC). Die RvC wordt bij Kennemer Wonen binnenkort vernieuwd. Geen mensen uit het old-boys network maar selectie door een sollicitatieprocedure', vertelt Boots.

**Interactieve website als wens**

Binnen Kennemer Wonen wordt gewerkt met intranet. Dit intranet geeft de Raad van Commissarissen helder inzicht in de organisatie. De website doet dat ook maar werkt voorsnog statisch. Een interactieve website is een wens. 'Dan zijn alle procedures en het complete scala aan gegevens inzichtelijk.

*Vervolg op pagina 2...*



Seriesus geld besparen met ICT!

Interview met Maurits Cammaraat van PricewaterhouseCoopers

LEES VERDER OP PAGINA 2



**Het KlantVenster huis**

Een solide bouwwerk op uw bestaande informatiesystemen

LEES VERDER OP PAGINA 3



Formele en sociale netwerken verbinden mensen

Met Microsoft SharePoint 2010

LEES VERDER OP PAGINA 4



LEES VERDER OP PAGINA 4

INHOUD

- P2 **TECHXXFACTS**
- P2 **TECHXXMESSAGE**
- P2 **TECHXXTIP**
- P3 **MEER RELATIE, MINDER EXCEL**
- P3 **FIJN OM TE WETEN**
- P4 **EEN CENTRALE TOEGANGSPOORT VOOR MEDEWERKERS**
- P4 **SHAREPOINT GOVERNANCEPLAN**
- P4 **SPORTIEF**
- P4 **OPGELEVERDE PROJECTEN**

Op **16 maart 2010** hebben de Europese ministers besloten de wetgeving voor e-facturieren te wijzigen. Door e-facturieren in Europa verder te vereenvoudigen, moet het gebruik ervan flink kunnen toenemen, zo luidt de stelling.



**STEDS MEER APPLICATIONS VERHUIZEN NAAR HET NETWERK OF DE 'CLOUD'.**  
 Google wil afdrucken vanaf mobiele apparaten makkelijker maken door documenten via internet naar de printer te sturen: **printen via de cloud, dus!**



'Een organisatie die geen meldingen van misstanden binnen krijgt, moet zich ernstig achter de oren krabben', vindt Jaap van Manen, hoogleraar Corporate Governance aan de Rijksuniversiteit Groningen. 'Het thema integriteit zit dan nog te weinig in het bewustzijn van alle medewerkers.'

**TECHXXFACTS**

Tussen 1945 en 2000 heeft het Nederlandse ministerie van financiën zo'n

**6 miljard** munten laten slaan.

**50%**

daarvan is spoorloos verdwenen.

Van alle 65-plussers raapt

**90%**

een 20 cent muntstukje van de straat op. Van de mensen tussen 18 en 34 doen dat slechts

**67%**

**€ 20.000,-**

per jaar zijn de gemiddelde kosten die een bedrijf heeft aan één werkplek met alles erop en eraan.

Een werkplek thuis kost per jaar gemiddeld

**€ 5.000,-**

De hoeveelheid papier die op een gemiddeld Nederlands kantoorbureau ligt, vertegenwoordigt onafgemaakt werk van

**± 37 uur**

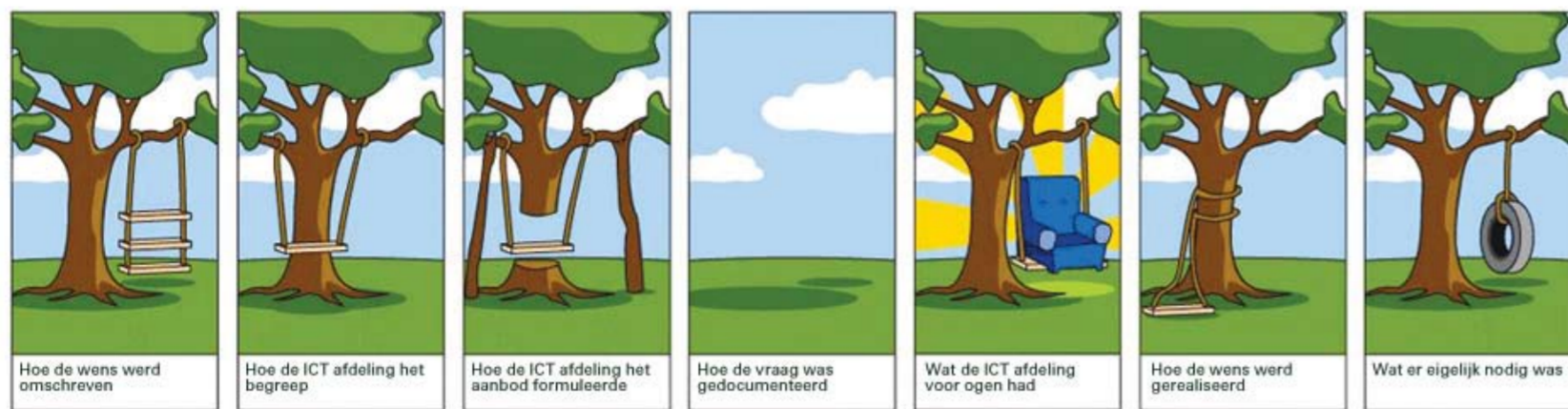
In het dagelijks leven heb je een Burger Service Nummer (BSN); online heb je een IP-adres. IP staat voor Internet Protocol. Een IP-adres of IP-nummer bestaat uit een reeks van

**12 cijfers**

waarmee jouw computer zichtbaar en identificeerbaar is voor andere computers op het internet.

# 'Serieus geld besparen met ICT'

Maurits Cammeraat van PricewaterhouseCoopers



ICT levert uit zichzelf niets op; het kost alleen maar geld. Maar zonder ICT ontstaan al snel problemen. Pas als ICT de processen binnen een organisatie verbetert, gaat het serieus geld opleveren. Hoe? Maurits Cammeraat van PricewaterhouseCoopers (PwC) legt uit.

Corporate Governance is verder te vertalen naar IT Governance. Dat is de besturing van de informatiehuishouding en de informatietechnologie van strategisch tot operationeel niveau. Die sturing is nodig om de gekozen organisatiestrategie te implementeren en om de bedrijfsprocessen te optimaliseren. Maurits Cammeraat van PwC heeft een duidelijke visie hoe IT Governance de informatiehuishouding kan verbeteren.

**De klant aan het werk**

Processen binnen de corporaties vragen veel informatie. Denk maar aan gegevens van huurders en wooneenheden, onderhoud en nieuwbouwtrajecten en bijvoorbeeld alle factuurstromen daar omheen. Een slimme stap is om een deel van de processen door de klant te laten uitvoeren: via inloggen op de website kunnen huurders hun gegevens inzien en aanpassen. Ook onderhoudsklachten kunnen zo

makkelijk gemeld worden. Het zou een concrete vraag aan de IT-afdeling kunnen zijn om deze mogelijkheid te ontwikkelen. Dan is het cruciaal dat deze wens nauwkeurig vertaald wordt in een

alle lagen binnen de organisatie. We zien een duidelijke trend dat informatiemanagement een belangrijker plek in de organisatie krijgt', legt Cammeraat uit. Vraag en aanbod van IT-diensten

moeten nu beter bij elkaar gebracht gaan worden. Daarvoor zouden corporaties een nieuwe onafhankelijke functie in het leven moeten roepen. Iemand die tussen de vraag- en aanbodzijde gaat functioneren: een makelaar die de regie in handen neemt. Iemand die gevoel heeft bij de vraagzijde en de ins en outs van de aanbodzijde kent. 'Het scheppen van deze functie is overigens geen doel op zich. Voor kleine organisaties is het bewustzijn van dit proces al essentieel', aldus Cammeraat.

**De strategie ingevoerd**

De informatiemanager zal vraag en aanbod binnen de organisatie bij elkaar brengen. Hij (of zij) kan de informatiearchitectuur bepalen en een routekaart voor de implementatie van volgende projecten vastleggen. Zo worden de verschillende systemen op de juiste manier met elkaar verbonden en verbetert de organisatie. Informatiesystemen en de processen eromheen ondersteunen zo de implementatie van de strategie.

## We zien dat informatiemanagement een belangrijkere plek in de organisatie krijgt

Maurits Cammeraat van PricewaterhouseCoopers



concrete vraag voor de IT-afdeling. De IT-afdeling heeft vaak voldoende technische kennis om aan wensen te voldoen. 'Maar het is niet de taak van de IT-afdeling om die wens zelf, zonder overleg intern, in een vraag te vertalen', betoogt Cammeraat.

**Een eigen makelaar voor IT**

'Ook binnen een bedrijf en woningcorporatie is er een vraag- en een aanbodkant. In het geval van ICT levert de IT-afdeling het aanbod. Een vraag aan de IT-afdeling ontstaat uit wensen van

### TechxxMessage

DIT IS DE NIEUWE ICT-MAKELAAR. HIJ ZAL EEN BELANGRIJKE PLEK IN ONZE ORGANISATIE KRIJGEN.



**TECHXX TIP**

**Kan je integriteit testen?**



Werkgevers testen met assessments hoe integer en authentiek iemand is. Roos Vonk, hoogleraar psychologie aan de Radboud Universiteit Nijmegen, vraagt zich echter af of die eigenschappen te meten zijn. 'Het gaat niet om woorden, maar om daden.'

'Wil je echt weten of iemand integer is, dan kun je denk ik toch het beste naar diens gedrag kijken. Niet naar woorden, maar naar daden. En naar je eigen reacties: zou je de persoon in vertrouwen nemen over een gevoelig dilemma? Zou je een tweedehands auto van hem kopen, of een koopsompolis? Is het antwoord nee, dan hoef je die test echt niet meer af te nemen.'

Bron: intermediair.nl

**VERVOLG PAGINA 1**

**Contact en controle voor alle belanghebbenden**



We kunnen dan op een nog meer open wijze communiceren en verantwoording afleggen aan onze belanghebbenden. Laten we goed in ons achterhoofd houden dat we ook werken voor ouderen en sociaal zwakkeren. Internet is voor hen niet altijd toegankelijk. Voor de generatie van nu is dat anders. Dat is de generatie van de knopjes', besluit Boots.

**KLANTVENSTER**

## Het KlantVenster huis

Het KlantVenster huis is een solide bouwwerk dat verder bouwt op de fundamenten van uw bestaande informatiesystemen. Het geeft vorm aan de essentiële processen van de woningcorporatie door gegevens uit die verschillende systemen met elkaar te combineren. Het KlantVenster huis kent vijf hoofdproductgroepen; ieder met vaak weer eigen modules.



### Workflow Services

Procedures en toegewezen taken zijn inzichtelijk. Ze zijn controleerbaar en kunnen door de proceseigenaar worden aangepast.

- FACTUURVERIFICATIE FLOW
- PAD FLOW
- KVV FLOW
- HUURMUTATIE FLOW
- HUURROPZEGGING FLOW
- AANBIEDING FLOW

### E-Archief Services

Documenten digitaliseren, indexeren en weer snel terugvinden. Dynamische kaarten geven in één venster alle benodigde informatie van een huurder.

- BRIEVEN ARCHIVERING
- BULKBRIEVEN ARCHIVERING
- DOSSIER SYNCHRONISATIE
- DIGITALE HANDTEKENING

**CENTRAAL RELATIEBEHEER**

## Meer relatie, minder Excel

Woningbouwvereniging Oudewater heeft flinke ambities om de komende jaren de dienstverlening te verbeteren.

Om alle relaties goed te kunnen beheren groeide de behoefte naar een centraal relatiebeheersysteem.

**Constant handmatig werk**

'Voordat we Contact Beheer in gebruik namen, had iedere medewerker zijn eigen adreslijsten in Excel en hield dat voor zichzelf bij', zegt Gerda Zuiver, Management assistent bij Woningbouwvereniging Oudewater. 'Binnen onze vereniging was er niemand verantwoordelijk voor het up-to-date houden van de gegevens. Zodra een bericht of mailing verstuurd moest worden, werden her en der adressen vandaan

gehaald en hoopten we dat de gegevens actueel waren. Het was dus constant handmatig werk om een adreslijst te maken en het bericht te versturen.'

**Centraal relatiebeheer**

'Om deze reden ben ik het relatiebeheer centraler proberen te gaan organiseren. Met Excel kom je wel een heel eind, maar het is veel handiger om alle contactpersonen te beheren vanuit één systeem. 'Binnen onze vereniging was er niemand verantwoordelijk voor het up-to-date houden van de gegevens. Zodra een bericht of mailing verstuurd moest worden, werden her en der adressen vandaan



**Tijdwinst en nauwkeurigheid**

'Het implementatieproces is goed verlopen. Ik ben Contact Beheer volledig aan het bijhouden en updaten. Handig aan Contact Beheer is dat je op heel veel dingen gericht kan zoeken en daar een mailing aan kan koppelen. De lijstjes die ik voorheen handmatig moest samenstellen, zijn er nu gewoon. Buiten dat dit tijdwinst oplevert, ben je gewoon accurater bezig. Ook staan in Contact Beheer voor het verzenden van brieven en faxen standaard sjablonen. Als we een brief versturen, hebben we meteen de juiste gegevens op de juiste plek staan. De synchronisatie met Outlook Contacten betekent

voor mijn collega's die vaak buiten de deur zijn, dat zij altijd over de meest actuele gegevens beschikken.'

**Advies voor anderen**

Gerda adviseert andere woningcorporaties die nog in excellisten relatiegegevens beheren, over te gaan op een gemakkelijk relatiebeheersysteem. 'Je werkt veel accurater als je een systeem hebt waar alle relatiegegevens op één plek hebt staan. Als je een systeem hebt waar één of twee medewerkers gegevens in kunnen wijzigen, ben je veel sneller compleet en ben je af van de verschillende en verouderde gegevens!', aldus Gerda Zuiver.

**Bouw uw eigen duurzame KlantVenster huis met**

- KLANTVENSTER E-ARCHIEF SERVICES
- KLANTVENSTER WORKFLOW SERVICES
- KLANTVENSTER CONTACT BEHEER
- KLANTVENSTER WEBSITE
- KLANTVENSTER PORTALEN



MEER INFORMATIE OVER DE KLANTVENSTER OPLOSSINGEN EN MODULES VINDT U OP ONZE WEBSITE: [WONINGCORPORATIES / OPLOSSINGEN](#)

### Website

Helder en interactief communiceren met uw huurders en andere belanghebbenden.

### Portalen

Mensen effectief en efficiënt laten samenwerken door informatie en kennis op elke locatie beschikbaar te maken.

- KLANTVENSTER INTRANET
- KLANTVENSTER EXTRANET
- BEELDENBANK
- KENNISBANK
- PROJECTSENSITES
- BUSSINESS INTELLIGENCE
- QUESTIONS & ANSWERS

### Contact Beheer

Een relatiebeheersysteem, gecreëerd met behulp van corporaties voor de corporatiebranche. Gegeneerde documenten worden opgeslagen in KlantVenster E-Archief Services; synchronisatie van Outlook contacten is mogelijk.

**FIJN OM TE WETEN**

**Contact Beheer betekent voor u**

- Al uw relatiegegevens en contacthistorie op één centrale plek
- E-mails en mailings genereren en verzenden met één druk op de knop
- Mailings sturen op basis van uw eigen Word-sjablonen
- Altijd en overal toegang tot uw relatiegegevens
- Synchronisatie van uw contacten binnen Contact Beheer en Microsoft Outlook
- Gegeneerde documenten opslaan in KlantVenster E-Archief Services
- Persoonlijke verzendlijsten maken en beheren
- Uitgebreid en gedetailleerd zoeken