

Corporaties kunnen tot 15 oktober 2010 innovatieve ideeën aanmelden voor de KWH i-opener, een prijsvraag gericht op het effectief verbeteren van primaire processen. Drie genomineerden dingen mee naar een effectmeting van hun idee, uitgevoerd door KWH. Tijdens het KWH-jubileumcongres op 2 december kiezen jury en publiek de winnaar.



MICROSOFT SHAREPOINT 2010

De sociale kwaliteiten van SharePoint 2010

Nadat in de lente van dit jaar Microsoft SharePoint 2010 beschikbaar is gekomen, worden op dit moment de eerste implementaties uitgevoerd. Bij het inrichten van de eerste SharePoint intranet omgevingen is duidelijk geworden dat SharePoint 2010 een aantal krachtige nieuwe toepassingen heeft meegekregen.



Sociale media heeft de afgelopen jaren gezorgd voor een explosie aan informatie op het internet, en met de juiste aanpak is dit ook met SharePoint 2010 binnen organisaties mogelijk

Met het aanschaffen van SharePoint 2010 wordt een gereedschapskist in huis gehaald welke een hoop waardevolle sociale software componenten bevat. SharePoint 2010 biedt verbeterde mogelijkheden rond Wiki's, Blogs en bookmarks. Verder zijn de mogelijkheden rond gebruikersprofielen sterk verbeterd, waardoor functionaliteit die we kennen van Facebook en LinkedIn binnen de organisatie kunnen worden ingezet. Een van de meeste krachtige toevoegingen is de 'Term

Store', waarmee organisaties een 'SharePoint brede' taxonomie en/of folksonomie kunnen opzetten. De Taxonomie zal bekend zijn bij veel mensen, maar de folksonomie is een relatief nieuw begrip. Folksonomie betreft hier een vorm van ordening op basis van consensus door het volk (de medewerkers). Een folksonomie kan (nadat hij goed gevuld is) binnen SharePoint wel centraal beheerd en opgeschoond worden.

De sociale features van SharePoint 2010 kunnen voor organisaties

belangrijke voordelen brengen, in eerste instantie op het gebied van transparantie en kennisdeling. Andere voordelen zijn er te behalen op het gebied van snellere en efficiëntere toegang tot expertise binnen de organisatie, het verlagen van communicatiekosten en het verbeteren van de (afdelings-overstijgende) samenwerking. Al met al zaken waar veel organisaties op zitten te wachten...



KLANTGERICHT RELATIEBEHEER

Contact Beheer: dóór woningcorporaties, vóór woningcorporaties

Met 65 medewerkers in de binnen- en buitendienst heeft de woningcorporatie veel externe relaties en contactpersonen. Om het relatiebeheer te organiseren in één systeem schakelde men Techxx in. Tot volle tevredenheid.



Krachtenbundeling en efficiënter werken waren de insteek voor de fusie op 1 januari 2008 tussen BWS Raalte en Het Saalien Wonen en Bouwen. SallandWonen opereert inmiddels succesvol vanuit één locatie in Raalte. Tijdens de fusie werd duidelijk dat beide organisaties het relatiebeheer op geheel andere wijze hadden georganiseerd. "Veel medewerkers hadden hun eigen contactpersonen in Outlook Contacten staan en/of in Word- of Excellijsten op vele plekken in de organisatie en beheerden deze zelf. Dus toen we toch van voor af aan moesten beginnen, hebben we besloten dat er een goed systeem voor centraal relatiebeheer moest komen," zegt Jeannet ten Have, medewerker Communicatie bij SallandWonen.

Van input naar realisatie
"Techxx presenteerde in eerste instantie Business Contact Manager van Microsoft, maar hier misten we bepaalde functionaliteiten in.

Ik was overdonderd door hoe goed Techxx naar ons heeft geluisterd!

Jeannet ten Have, medewerker Communicatie bij SallandWonen

Techxx was op dat moment bezig met het ontwikkelen van een eigen CRM-systeem, namelijk Contact Beheer. Wij konden al onze wensen en input opgeven om op de beste wijze relaties te gaan beheren vanuit één systeem. Toen Techxx even later Contact Beheer bij ons presenteerde was ik overdonderd door hoe goed zij naar ons hebben geluisterd. Alles kan nu en het is helemaal naar onze wens!"

Belangrijke functionaliteiten
"Belangrijk voor ons als woningcorporatie is dat we relaties kunnen filteren op bepaalde kenmerken. Wij werken met veel verschillende externen en zijn met meerdere projecten tegelijkertijd bezig, waardoor we ook meerdere

kenmerken willen toekennen aan bedrijven en contactpersonen. Met Contact Beheer kan dit. Als naar een bepaalde groep een brief of e-mail wordt verstuurd, kan op basis van die kenmerken heel gemakkelijk een verzendlijst geselecteerd en bewaard worden. Met één druk op de knop is de verzendlijst gekoppeld aan een brief of een e-mail. Wij hebben hiervoor verschillende sjablonen in Contact Beheer staan, zodat alle contactgegevens meteen op de juiste plek worden geplaatst. Dit bespaart een hoop tijd. Op een later moment kan gebruik gemaakt worden van dezelfde verzendlijst. Het toevoegen en verwijderen van contactpersonen is altijd nog mogelijk in de verzendlijst", aldus Jeannet ten Have.

SPORTIEF



Onze teams lopen warm!

19 september 2010
Dam tot Damloop



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.

Hoofredactie Techxx BV	Website www.techxx.nl
Eindredactie Carlijn Hoogvliet Paul Tuinte	Contact Postbus 9 2130 AA Hoofddorp T 023-5574400 E info@techxx.nl
Concept en realisatie Techxx BV	Bezoekadres Siriusdreef 17-27 2132 WT Hoofddorp
Vormgeving en illustraties Simeon Hulsmann	Druk BV Drukkerij Palteam



Techxx World

NR 2 - SEPTEMBER 2010 - 3° JAARGANG
Informatiebulletin over de ontwikkelingen binnen de woningcorporatiemarkt op het gebied van ICT oplossingen.



Klantgericht werken zit in het DNA van onze organisatie

Sla er een gemiddeld ICT-beleidsplan van een woningcorporatie op na en ICT-systemen zijn 'voorwaardelijk' om klantgericht te kunnen werken. Volgens Dick Visser, manager Woondiensten bij woningstichting Het Grootslag in Wervershoof, is er voor klantgericht werken eigenlijk maar één ding noodzakelijk; partnership.

Dick Visser zit al 23 jaar in het vak, waarvan de laatste vijftien jaar als manager Woondiensten van een kleine woningcorporatie. „Het Grootslag is ontstaan uit een fusie van drie kleinere clubjes in Midden West-Friesland. Dat was in 1995, in een periode dat de corporaties het hoofd moesten bieden aan frictieeigstand. Dick: „Door die leegstand werden we eigenlijk gedwongen om klantgericht te werken. We moesten extra ons best doen om huurders vast te houden. Dat maakte ons alert en creatief”.

Partnership
Met ruim 2500 woningen is Het Grootslag nog steeds een kleine corporatie. „Frictieeigstand kennen we al lang niet meer, maar de klantgerichtheid is gebleven. We geven onze klant een prominente plaats in al ons doen en laten. We noemen dat partnership. Klantgerichtheid zit ons in de genen”, vertelt Dick gedreven. De corporatie beschikt over de

KWH-labels voor de kwaliteit van dienstverlening en Participatie.

Meenemen in proces
Als voorbeeld van partnership noemt Dick het schilderen van woningen. „De vaste delen doen we in één basiskleur, maar de kleur van de uitslaande delen en de voordeur mogen de huurders zelf kiezen. Het lijkt onbelangrijk, maar het leuke is dat door deze vrijheid de bewoners zich manifesteren en zich gezamenlijk druk gaan maken om hun woonomgeving. Je neemt ze mee in het proces”, legt Dick uit.

Maatschappelijk ondernemen
Naast het partnership met haar huurders, werkt Het Grootslag ook intensief samen met maatschappelijke partners. Het Grootslag huisvest enkele zorginstellingen en is bijvoorbeeld eigenaar van een dorps huis en een supermarkt. „De beheerder van de supermarkt wilde er mee stoppen en had geen opvolger. We hebben toen

We geven onze klant een prominente plaats in al ons doen en laten

Dick Visser, manager Woondiensten bij woningstichting Het Grootslag



op aandrag van de dorpsraad het pand gekocht en samen met hen een nieuwe beheerder gezocht. Onze huurders kunnen nu gewoon dicht bij huis boodschappen blijven doen”.

2517 doelgroepen
Dick realiseert zich dat de omvang van de organisatie - zowel in medewerkers als VHE's - het mede mogelijk maakt om klantgericht te werken. Wij hebben 2517 'doelgroepen' en dan is het dus veel makkelijker om prikkels op te vangen. Na elk mutatieproces gaat er bijvoorbeeld een medewerker langs om het proces te evalueren. Zo laat je je als organisatie voortdurend zien en prikkelen. Belangrijk is om er dan

ook iets mee te doen, anders werkt het averechts”, weet Dick.

ICT-hulpmiddelen
Die prikkels – een aangenamer woord dan klacht – zet Het Grootslag om in signalen. Want het kan altijd beter. Op dat punt spelen ICT-hulpmiddelen wel degelijk een rol om vorm en inhoud te geven aan de opvolging. Dick: „We registreren alle huurderscorrespondentie in KlantVenster E-Archief Services. Met één druk op de knop hebben we alle informatie van een huurder op het scherm. Ook voor ons geldt dat historische informatie snel....

Vervolg op pagina 2...

Stelt uw organisatie de klant centraal?
Interview met Hans van der Meer van Microsoft Nederland

LEES VERDER OP PAGINA 2



KlantVenster Portalen
Effectief en efficiënt samenwerken door informatie en kennis beschikbaar op elke lokatie.

LEES VERDER OP PAGINA 3



De sociale kwaliteiten van SharePoint 2010
De opkomst van 'sociale software' binnen organisaties groeit sterk

LEES VERDER OP PAGINA 4

Contact Beheer: vóór woningcorporaties, dóór woningcorporaties
Jeannet ten Have van SallandWonen

LEES VERDER OP PAGINA 4

INHOUD

P2	TECHXXFACTS
P2	TECHXXMESSAGE
P2	TECHXXTIP
P3	WOONBORG START MET KLANTVENSTER INTRANET
P3	FIJN OM TE WETEN
P4	MICROSOFT SHAREPOINT 2010
P4	SPORTIEF
P4	KLANTGERICHT RELATIEBEHEER
P4	COLOFON

Wie denkt dat hij door het aanschaffen van een CRM-systeem zijn klant centraal zet heeft het mis. CRM is een onderdeel van een totale **filosofie, aanpak en strategie**. De tool kan wel enorm meehelpen, maar het heeft met name met het gedrag van mensen te maken.



SOCIAL, SOCIAL, SOCIAL!

Uit het Nationale Klantbelevingsonderzoek is gebleken dat bedrijven te weinig weten van hun klanten. **75 procent** van de consumenten hebben er vooral problemen mee dat bedrijven het klantbelang niet boven het organisatiebelang zetten.



Dit jaar zijn voor het eerst de **Dutch Customer Performance Awards** uitgereikt. De klantpresentaties van de 80 grootste dienstverleners van Nederland zijn gemeten op basis van de Dutch Customer Performance Index. De index is ontwikkeld door het Customer Insights Center van de Rijksuniversiteit Groningen, Mlcompany en MetrixLab. Winnaars: Ikea en Bol.com realiseren de beste klantprestaties.

TECHXXFACTS

De gemiddelde organisatie heeft zo'n

6 verschillende

informatiesystemen in gebruik.

Dit aantal blijft groeien!

Kenniswerkers spenderen

15 tot 35%

van hun tijd aan het zoeken naar informatie.

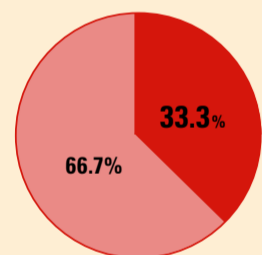
14%

van alle organisaties schatten dat ze complete en accurate data hebben.

73%

geeft toe dat slechte data significant effect hebben op hun bedrijfsresultaat.

Slechts in één derde van de klantcontacten wordt een vraag of probleem in één keer opgelost.



Gemiddeld zijn er liefst

3,4 contacten

nodig om tot een gewenst resultaat te komen.

Medewerkers zijn voor

50 tot 65%

afhankelijk van andere mensen voor het verkrijgen van informatie.

Meer dan

50%

van alle bedrijfsinformatie is opgeslagen op persoonsgebonden (disk) locaties.

Stelt uw organisatie de klant centraal?

Hans van der Meer van Microsoft Nederland



Klantgericht werken, wat houdt dat nou werkelijk in? Hans van der Meer vertelt u de visie van Microsoft, de verschillende facetten die komen kijken bij het centraal zetten van uw klant en hoe u klantgericht werken in uw organisatie kunt verbeteren.

Klantgericht werken, het zou vanzelfsprekend moeten zijn dat elke organisatie zijn klant centraal zet. In de praktijk blijkt dit niet altijd aan de orde van de dag. Is klantgericht werken een onderdeel van uw bedrijfsstrategie? Weet u alles van uw klant? Heeft u alle informatie van uw klant in één overzicht binnen handbereik?

Klanttevredenheid

De oorsprong van klantgericht werken ligt in het centraal stellen van de klanttevredenheid. Een tevreden klant is goed voor je reputatie, de business en de organisatie wordt niet alleen gezien als leverancier maar ook als sparringspartner. Om dit te bereiken moet je als eerste kijken naar klanttevredenheid uit is opgebouwd. Aan welke elementen kun jij als organisatie zelf iets doen? Zijn de hulpmiddelen beschikbaar om daar maximaal op te acteren en te executeren? Heb je inzicht in de klant? Weet je wat er bij de klant gebeurt?

Geworteld in de organisatie

Het centraal stellen van je klant is geen eenmalig project! Het moet

een onderdeel zijn van je totale bedrijfsstrategie. Op het moment dat een organisatie de klant centraal wil zetten, moet dat op hoog niveau

Het ontsluiten van alle bestaande informatiesystemen is van groot belang

Hans van der Meer, Audience Marketing Manager bij Microsoft Nederland

in de directie gedragen worden. De directie moet definiëren wat klantgericht werken voor de organisatie betekent. Een belangrijk onderdeel is dat dit wordt teruggelegd bij de mensen in de eigen organisatie om het bewustwordingsproces te starten. Onderzoekresultaten moeten in de organisatie worden teruggelegd, waarna de eigen mensen gestimuleerd worden door daar in groepjes over na te denken en te bespreken hoe dit verbeterd kan worden. Als een onderdeel van de oplossing is dat betere technologie nodig is om

klant informatie bij te houden, kan de medewerker aangesproken worden op zijn verantwoordelijkheid als hier uiteindelijk niet op de juiste wijze gebruik van wordt gemaakt.



Het resultaat

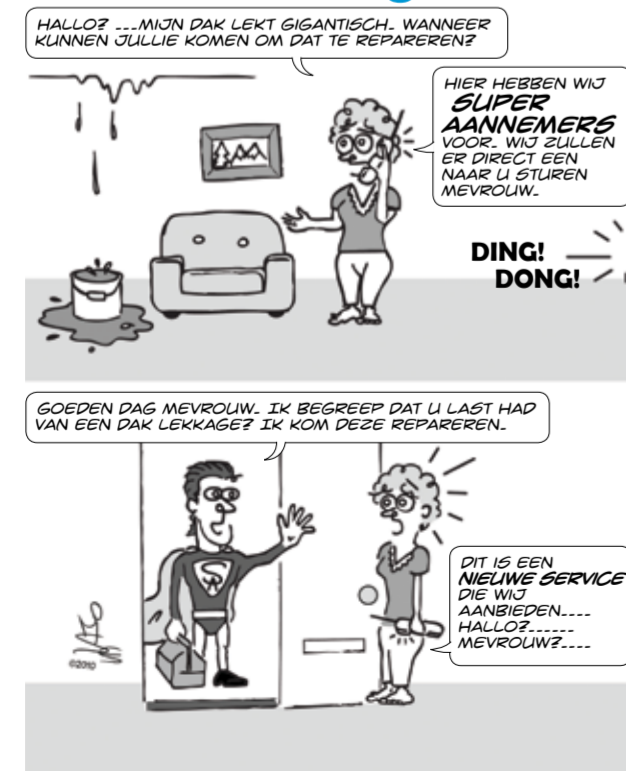
Het speelveld onder de huidige economische omstandigheden wordt steeds breder en klanten worden kritischer. De keus is groter, waardoor je er niet meer om heen komt om de

klant centraal te stellen.

Faciliteren met ICT

Om de gegevens van de klant goed te bewaken, te analyseren en te bewerken is het faciliteren van klantgericht werken met ICT essentieel. Om de grote hoeveelheid informatie-impulsen op de woningcorporatiemedewerker te faciliteren en de informatie over de individuele huurder of stakeholder uit alle informatievoorzieningen overzichtelijk te houden, is het ontsluiten van alle bestaande informatiesystemen van groot belang. Techxx heeft KlantVenster op basis van SharePoint technologie ontwikkeld. KlantVenster biedt de mogelijkheid om in één venster informatie uit alle informatievoorzieningen te presenteren. Hierdoor wordt aan medewerkers de maximale flexibiliteit geboden om alle informatie over een huurder inzichtelijk te hebben om daarop direct te kunnen acteren. Met KlantVenster biedt u de basis aan uw medewerkers om klantgericht werken te realiseren.

TechxxMessage



TECHXX TIP

Is kwaliteit van dienstverlening te meten?

Het Kwaliteitscentrum Woningcorporaties Huursector (KWH) meet de kwaliteit van de dienstverlening van een woningcorporatie. Bij de meting is de woonconsument het uitgangspunt, hoe ziet de organisatie eruit door de ogen van de klant? De dienstverlening wordt gemeten over het gehele verhuurproces en bestaat uit verschillende onderdelen waaronder het afhandelen van klachten en het uitvoeren van een reparatie. Bij het behalen van een bepaald kwaliteitsniveau ontvangt de woningcorporatie het KWH-Huurlabel.

In 2009 vonden 193 metingen plaats voor 188 corporaties. Inmiddels zijn er tien corporaties die hun kwaliteit van dienstverlening continu laten meten. Op die manier behouden ze continu inzicht in hun kwaliteit van de dienstverlening. Klanten en belanghouders zijn verzekerd dat de corporatie het hele jaar door werkt aan het niveau van haar kwaliteit.

Bron: KWH-Prestatie-Index 2009

VERVOLG PAGINA 1

Klantgericht werken zit in het DNA



en eenvoudig beschikbaar moet zijn. Een klant houdt er niet van om te wachten. KlantVenster E-Archief Services helpt ons daarbij.

Andere corporaties

Op de vraag of de klantgerichte werkwijze van Het Grootslag toepasbaar is, zegt Dick: „Jazeker. Gooi je tent open, ga serieus in gesprek met je klant en doe er iets mee. Je zult zien dat het werkt”.

LEES HET GEHELE INTERVIEW MET DICK VISSER OP: WWW.TECHXX.NL

KLANTVENSTER



Website

Portalen

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

KLANTVENSTER INTRANET

KLANTVENSTER EXTRANET

BEELDENBANK

KENNISBANK

PROJECTENSITES

BUSSINESS INTELLIGENCE

QUESTIONS & ANSWERS

Contact Beheer

Workflow Services

E-Archief Services



CENTRAAL RELATIEBEHEER

Woonborg start met KlantVenster Intranet

Woonborg uit Vries staat aan de vooravond van de ingebruikname van het KlantVenster Intranet. Het op Sharepoint 2010 gebaseerde intranet wordt gefaseerd ingevoerd. Erik de Jong, informatiemanager bij de Drentse woningcorporatie, vertelt over de keuze voor de portaaloplossing en licht de fasering toe.

Erik maakte in februari 2009 de overstap van woningcorporatie Lefier naar Woonborg en ging in de nieuwe functie van informatiemanager aan de slag.

„Ik constateerde al snel dat informatie op veel verschillende plaatsen werd opgeslagen, gestructureerd in ons primaire systeem en ongestructureerd op allerlei werkplekken. Of erger nog: ergens tussen de oren van medewerkers. Met name om de ongestructureerde informatie samen te brengen, te delen, tekende de behoefte aan een intranetoplossing zich al snel af”.

Goede ervaringen

Met zijn overstap naar Woonborg bracht Erik naast zijn kennis ook zijn netwerk mee. „Omdat we bij Woonborg nog geen intranetoplossing hadden, heb ik mijn contacten bij Techxx aangeboord. Enerzijds omdat ik bij Lefier al goede ervaringen met Techxx had opgedaan. Maar ook omdat ik beslist een intranet op het Microsoft SharePoint-platform wilde. Zo sluit de techniek naadloos aan op onze bestaande Microsoft architectuur en Office Suite 2010, die in een later stadium ook geïmplementeerd zal worden. Het feit dat ons intranet op SharePoint

KlantVenster Portalen

Ongestructureerde data en gestructureerde data bundelen om in de kennisbehoefte van medewerkers en klanten te voldoen, dat doet KlantVenster Portalen. KlantVenster Portalen biedt woningcorporaties een complete en toekomstvaste oplossing voor de ondersteuning van klantgerichte werkprocessen op basis van Microsoft SharePoint technologie.

Een portaal is een plaats waar personen plaatsafhankelijk en tijdonafhankelijk nieuws, informatie, documenten en kennis kunnen uitwisselen. Of u nu de interne informatievoorziening en samenwerking wilt optimaliseren, projectmatig wilt werken of de communicatie met uw doelgroepen efficiënter en eenduidig wilt ondersteunen, voor elk van deze doelen kunt u een portaal opzetten.

Portaal naar doelgroep

Als woningcorporatie communiceert u met diverse doelgroepen op verschillende wijzen. Middels het inzetten van bijvoorbeeld Intranet, Extranet, Website, Projectensite of een Afdelingsite, kunt u met elke groep op de juiste wijze communiceren. De website kan als toegangspoort dienen naar het intranet en extranet, waar gepersonaliseerde informatie gevonden kan worden en activiteiten kunnen worden ondernomen. KlantVenster Portalen kunt u ook integreren met KlantVenster E-Archief Services. U beschikt dan over een compleet Enterprise Content Managementsysteem.

Integratie informatiesystemen

Uw primaire systemen en secundaire systemen kunnen in het portaal worden geïntegreerd. Informatie wordt hierdoor naar de medewerker toegebracht. Informatie zoeken in verschillende



informatiebronnen is hierdoor verleden tijd en medewerkers zijn verzekerd van de juiste en accurate informatie.

Klantkaart als startpunt

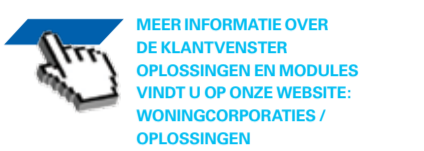
Door gegevens uit verschillende systemen te combineren heeft Techxx de klantkaart ontwikkeld. De klantkaart vormt het startpunt voor een ieder die zich bezighoudt met de dienstverlening naar uw klanten. De klantkaart geeft in één venster een overzicht van alle relevante informatie over uw klant. NAW-gegevens, gekoppelde contactpersonen, contactmomenten, contracten, documenten, e-mails, informatie over openstaande zaken en geplande taken worden bij elkaar gebracht en op een overzichtelijke wijze gepresenteerd. Door middel

van koppelingen met de bestaande informatiesystemen, beschikken uw medewerkers over relevante en betrouwbare informatie en wordt samenwerking, communicatie en servicegerichtheid bevorderd.

Keuzes maken

Het geheim van een goed functionerend portaal is de juiste keuzes maken, zodat het aan de wensen, behoeften en ontwikkelingen van uw organisatie voldoet. Onze SharePoint-consultants helpen u graag bij het maken van de juiste keuze op basis van uitgewerkte concepten, best practices en lessons learned. Wilt u meer informatie over KlantVenster Portalen en de mogelijkheden bij uw organisatie? Neemt u dan contact met ons op, wij zijn u graag van dienst!

Portalen



KlantVenster Intranet - Startpagina



KlantVenster Intranet - Wie is Wie



KlantVenster Projectensite



KlantVenster Beeldenbank

FIJN OM TE WETEN

Denk bij het starten van een Portaal aan:

- De aansluiting op de communicatie- en informatiestrategie
- Een gefaseerde projectmatige aanpak
- Benoeming van de doelgroepen, scenario's en het beschrijven van de (toekomstige)gebruikers
- Het onderkennen van het onderscheid tussen publiceren, kennisdelen en samenwerken
- Het organiseren van betrokkenheid van directie/MT
- Duidelijke afspraken en het toewijzen van het eigenaarschap van de content (inhoud)
- Het feit dat een portaal continu aanpassingen vergt als gevolg van ontwikkelingen in de organisatie