

Woningcorporaties gaan procesgestuurd werken

# CORPORATIE CLOUD

Echt procesgestuurd werken is in de corporatiebranche nog geen gemeengoed. De noodzaak wordt echter steeds groter. Corporaties moeten transparanter worden, gaan meer op de kosten letten en klanten verwachten anno 2011 veel meer van een corporatie. De integratie van ketens door middel van processen neemt een grote vlucht. Begin dit jaar heeft NCCW, de ICT-dienstverlener voor woningcorporaties, de Corporatie Cloud geïntroduceerd.

Door Jacob Spoelstra

**D**e Corporatie Cloud is een BPM-platform gebaseerd op Cordys-technologie en wordt ingezet om processen bij woningcorporaties te ondersteunen. We spreken met de programmamanager van de Corporatie Cloud, Bertus Meijer (Cordys) en met twee sprekers op het congres Trends in BPM 2011; Mathilde Tempert, senior consultant bij NCCW en Maarten Brauns, Manager Maatwerk & Cloud Consultancy Corporatie Cloud.

## Aanleiding start BPM-platform

Bertus Meijer: "We hebben bij NCCW een innovatieteam dat voortdurend monitort wat de behoefte van de markt is en hoe wij hier als NCCW op in kunnen springen. Oorspronkelijk zijn we een ERP-leverancier maar we liepen hierbij, net als onze klanten, tegen veel beperkingen aan. Het innovatieteam heeft in 2010 geïnventariseerd aan welke kenmerken een oplossing moet voldoen die adequaat onze klanten kan ondersteunen bij hun processen. Deze kenmerken zijn: je moet locatie-onafhankelijk kunnen werken, het moet het samenwerken tussen

mensen ondersteunen, het moet ketenintegratie ondersteunen, het moet verschillende bronnen kunnen koppelen, ingebed zijn in sociale media en de klant moet het zelf kunnen aanpassen naar eigen behoefte. Een traditioneel ERP-systeem voldoet op een aantal punten niet aan bovenstaande kenmerken”.

Mathilde Tempert: “Met name de interactie tussen mensen los je niet op met een traditioneel ERP-systeem. Er loopt vaak meer buiten een ERP-systeem dan er binnen. Hier loop je mee vast. Vooral als je meerdere stakeholders over afdelings- en organisatiegrenzen wil laten samenwerken en dan heb je het in zijn meest extreme vorm over ketenintegratie. Hier heb je zeker iets anders voor nodig. We zijn toen op zoek gegaan naar een platform dat processen integreert in de gehele keten”.

### In zee met Cordys

Bertus Meijer: “De mensen bij Cordys hebben grotendeels een ERP-achtergrond en zijn tegen dezelfde beperkingen aangelopen als wij. Daarbij merken wij dat het een slagvaardig bedrijf is. Het is ook prettig dat het een Nederlands bedrijf is waardoor de lijntjes kort zijn. Daarbij biedt Cordys een alles-in-één-principe. Ze ondersteunen zowel het beschrijven van de processen als de sturing hierop”.

Maarten Brauns: “Wij leveren van oudsher een applicatie. Wat we vroeger deden was een processtap ondersteunen door een applicatie beschikbaar te stellen. Nu beginnen we met het modelleren van een proces. Dit is nieuw voor veel van onze klanten. Traditioneel zie je bij onze klanten weinig interactie tussen mensen, althans niet gefaciliteerd door middel van de techniek. Hierdoor wordt bij elke processtap de voorgaande stap nog een keer dunnetjes overgedaan. Of er wordt nog een keer afgestemd. Als gevolg hiervan ontstaat er veel dubbel werk met een grote kans op fouten”.

Mathilde Tempert vult aan: “Wij hebben met de Corporatie Cloud veel geïnvesteerd in een procesmodel dat we beschikbaar stellen aan onze klanten. We zijn hierbij vanaf nul begonnen. Wij gebruiken het platform en daar bouwen we content op. Naast de proceslaag zijn we ook leverancier van applicaties die de proceslaag vormgeven. Dus we zijn eigenlijk twee in één. Waarbij de bovenste laag (de processen) ongeacht de onderste laag (de systemen) moet kunnen functioneren. Groot voordeel van het werken met een BPM-platform is dat je relatief eenvoudig gebruik kunt maken van Cloud diensten die al beschikbaar zijn, zoals de service voor de waardebeoordeling van je woning. Voorheen moest je deze functionaliteit zelf in je applicatie bouwen. Onze klanten kunnen dus ook gewoon gebruik maken van leveranciers van andere applicaties. Onze doelgroep is ook niet alleen de afnemers van onze applicaties maar de gehele corporatiemarkt. En dat is inclusief alle bedrijven die in de ketens van de corporatie zitten zoals aannemers, makelaars, deurwaarders, incassobureaus, gemeenten of notarissen”.

Waarom is een BPM-platform van belang voor corporaties? Mathilde Tempert: “Een belangrijke reden is transparantie. Je kunt je processen gecontroleerd uitvoeren. Je kunt precies zien welke processtappen je hebt genomen en welke je nog moet nemen. Het mooie van het Cordys-platform is ook dat je alle processen kunt volgen en kijken waar je in het proces zit. Cordys heeft hiervoor de Business Activity Monitor. Deze procesmonitor geeft haarfijn weer hoe succesvol het proces en elke processtap is. Aan de hand van deze processen kun je het proces dus ook weer aanpassen en verbeteren. Wij passen in onze Corporatie Cloud de BAM toe op de processen van de corporaties”.

## Het mooie is dat je geleidelijk proces voor proces kunt implementeren

Maarten Brauns: “Het platform lost het probleem op dat mensen langs elkaar heen werken, dus niet goed samenwerken. Dat ze van elkaar niet weten wat ze doen of moeten doen. Het gaat verder dan de reguliere workflowsystemen. Het geeft je de mogelijkheid om buiten afdelings- en organisatiegrenzen heen te werken. En niet alleen data met elkaar te integreren maar vooral het gehele proces te integreren”.

### Reactie klanten op de Corporatie Cloud

Bertus Meijer: “We merken dat het concept aanslaat in de markt. Voordat we begonnen hadden we al drie klanten die samen met ons aan de slag wilden. Twee hiervan werken er inmiddels ook al mee. De Woningstichting uit Wageningen en Tablis Wonen uit Sliedrecht gebruiken voor het reparatie-verzoekenproces de Corporatie Cloud. Het gehele proces is nu van voor tot achter meetbaar. Omdat de aannemers ook onderdeel zijn van het proces kunnen de prestaties van deze aannemers nu ook worden gemeten. Met deze gegevens worden dus nu ook de SLA-besprekingen met de aannemers gevoerd. Inmiddels hebben we al zo'n zes corporaties die met de Corporatie Cloud aan de slag gaan en ik verwacht dat het komende jaar nog vele zullen volgen. Het mooie is ook dat we buiten onze branche ook al aanvragen krijgen om te kijken hoe we daar processen kunnen optimaliseren met ons BPM-platform”.

Wat is de impact van de implementatie? Mathilde Tempert: “Het mooie is dat je geleidelijk proces voor proces kunt implementeren. Je hoeft niet direct een geheel nieuw ERP-systeem en alle processen te implementeren maar je kunt per proces een optimalisatie maken. Groot struikelblok is dat de corporaties de taal zijn gaan spreken van een applicatie en moeite hebben om in processen te denken. Ze moeten nu zelf gaan

bedenken hoe ze het willen hebben en dat kan de ene corporatie gemakkelijker dan de ander. Daar helpen wij ze ook bij". Bertus Meijer: "De essentie is dat je van te voren wel moet weten waar je heen wilt en je moet je organisatie daar op voorbereiden. Als je geen duidelijk doel hebt dan ga je hetzelfde krijgen als je nu al hebt. Om een voorbeeld te noemen. Veel corporaties willen processen via internet laten lopen. Dit kun je om verschillende redenen doen. Bijvoorbeeld om kosten te besparen. Maar een ander doel kan zijn om je klanten beter te bedienen. Is het doel kostenbesparing dan kan het proces er anders uit komen te zien dan als het doel is je klanten beter bedienen. In het laatste geval zitten er bijvoorbeeld veel meer processtappen om je klant beter voor te lichten". Mathilde Tempert: "Echt procesmatig werken heeft veel consequenties. Over je afdelings- of organisatiemuur kijken is lastig. Mensen gaan nu echt samenwerken. Controles binnen het proces hoeven niet uit te worden gevoerd omdat je er zeker van kunt zijn dat je voorganger zijn taak heeft afgerond. Hierbij win je dus ook veel tijd. Je automatiseert een standaard proces en hebt dus meer tijd over voor het afhandelen van de uitzonderingen."

Wat vinden de corporaties ervan dat het via Cloud computing gaat? Maarten Brauns: "Corporaties gaan ook met hun tijd mee en zien hier zeker de voordelen van. Wij hebben het voordeel dat we al meer dan dertig jaar onze klanten bedienen met een ASP-concept, dus onze klanten zijn gewend om hun beheer uit handen te geven. Cloud computing gaat uiteraard nog een stap verder maar heeft hierdoor ook nog meer voordelen. Omdat de processen van een corporatie niet alleen binnen de muren van een corporatie gebeuren maar vaak juist daarbuiten, is locatie-onafhankelijk werken een must. Ook het kunnen profiteren van webservices die elders beschikbaar worden gesteld, wordt door corporaties als een voordeel van dit concept gezien".

Tenslotte, jullie spreken ook op het congres Trends in BPM 2011? Wat gaan jullie de bezoekers daar vertellen? Maarten Brauns: "In grote lijnen hetzelfde wat we net hebben gezegd; denk in processen en niet in applicaties". Mathilde Tempert: "En we laten het daar ook zien dat het werkt".

Jacob Spoelstra is communicatie adviseur bij NCCW.

Meld u direct aan op:  
[www.mavim.nl/debasisvoorsucces](http://www.mavim.nl/debasisvoorsucces)

**mavim**

Ziet u als processpecialist dat een integrale benadering de beste kans van slagen heeft, maar ondervindt u bij het integraal doorvoeren van procesmanagement verschillende barrières?

**Bezoek dan het seminar**  
BPM; de basis voor succes!?  
28 juni Makeblide, Houten  
[www.mavim.nl/debasisvoorsucces](http://www.mavim.nl/debasisvoorsucces)

**Microsoft**  
GOLD CERTIFIED  
Partner

**Het gevoel van lekker werken!**