



DE Standaard

samenwerken | samen innoveren | samen kennis delen | samen beheren | samen testen | samen opleiden

## NIEUWSBRIEF DE Standaard NR. 3 jaargang 2019

### STAND VAN ZAKEN DE STANDAARD



#### Vorbereidingsfase

Gereed (voor alle werkgroepen).

#### Eerste iteratie

Gereed (voor alle werkgroepen).

Hoge mate van standaardisatie in 1<sup>e</sup> iteratieronde (80 a 90%),  
hierdoor verwachten we in de 2<sup>e</sup> iteratie ronde minder workshops.  
KPI's besproken en met Cegeka-dsa afgestemd (VERA)

#### Tweede iteratie

Afgerond: Incasso/Crediteuren

Workshops: overige werkgroepen allen ingepland en deels gestart.

#### Acceptatiefase

Vorbereidingen worden op dit moment getroffen.



*Altijd goed geregeld.*

*Speciaal dank aan Woonbron, Eigen Haard, Mitros en Portaal voor de goede ontvangst, eten en drinken die we altijd krijgen bij de workshops!*

### 'WE KUNNEN ER ALLEEN MAAR BETER VAN WORDEN'

#### INTERVIEW PIET STAM CEGEKA-DSA OVER DE AFREKENEN SERVICE & VERBRUIK

##### **Waar lopen de woningcorporaties met de huidige Service & Verbruik inrichting tegenaan?**

Elke woningcorporatie heeft op dit moment zijn eigen inrichting van bijvoorbeeld de tabel met afrekenbare service elementen. Wat wij geprobeerd hebben en waarin wij geslaagd zijn is het standaardiseren van de inrichting van deze tabel. We hebben een lijst van elementen samengesteld waarin alle deelnemende woningcorporaties en Cegeka-dsa zich kunnen vinden. Als je mij aan het begin van het project gevraagd had of we dit zouden gaan realiseren dan had ik nee gezegd, en toch is het ons gelukt. Dit is een prestatie waarop we allemaal heel erg trots kunnen zijn.



##### **Wat doen jullie binnen de workshops?**

Als je het heel plat bekijkt zijn we de hele tijd druk met het vergelijken van tabellen in Excel. Dit klinkt misschien erg saai maar dat is het niet. We leggen de tabellen met de inrichting van de SWEMP woningcorporaties naast onze huidige standaardinrichting. De punten waar de inrichting overeenkomt zijn we snel uit en over de verschillen voeren we vervolgens discussie om tot een inrichting van de tabel te komen waarmee elke woningcorporatie van SWEMP het proces kan uitvoeren.

##### **Wat gaat de nieuwe inrichting voor woningcorporaties opleveren?**

De winst zit hem wat mijn betreft vooral in het kunnen vertrouwen dat je systeem blijft werken bij een update naar een nieuwe versie. Wij van Cegeka-dsa testen en ontwerpen de software op basis van deze inrichting. Hoe dichter de woningcorporatie bij DE standaardinrichting blijft hoe groter de kans dat het systeem voor de woningcorporatie goed werkt. Daarnaast bepalen we niet alleen DE Standaard maar leggen we ook vast waarom we bepaalde keuzes maken. Dit communiceren we met de woningcorporatie zodat zij optimaal gebruik kunnen maken van de door ons gemaakt keuzes.

##### **Wat is jouw persoonlijke visie op De Standaard?**

Ik denk dat DE standaardisering minstens net zo belangrijk is voor Cegeka-dsa als voor de woningcorporaties. Ook ik leer elke workshop weer van de woningcorporaties waarom ze voor een bepaalde inrichting hebben gekozen. Wanneer er goede argumenten zijn om voor een bepaalde inrichting te kiezen, nemen wij deze mee in DE Standaard. Hiermee wordt het systeem niet alleen beter voor de SWEMP woningcorporaties maar voor alle woningcorporaties die gebruik gaan maken van DE Standaard. Mijn slogan naar onze interne organisatie is dan al vanaf het begin 'We kunnen er alleen maar beter van worden'. Ik ben dus erg enthousiast over de doelstellingen van het project maar ook zeker over de manier waarop het project tot nu toe verloopt.



Werkgroep Beheren Eenheden	Werkgroep Verkoop Eenheden	Werkgroep Incasso	Werkgroep Crediteuren administratie	Werkgroep Leefbaarheid / Klachten	Werkgroep Verhuren Eenheden	Werkgroep PO	Werkgroep Ontwikkelen Eenheden	Werkgroep DO	Werkgroep Financiën	Werkgroep Huuradministratie	Werkgroep Beheren Klantrelaties/CRM
----------------------------------	----------------------------------	----------------------	---	---	-----------------------------------	-----------------	--------------------------------------	-----------------	------------------------	--------------------------------	---



DE Standaard

samenwerken | samen innoveren | samen kennis delen | samen beheren | samen testen | samen opleiden

## NIEUWSBRIEF DE Standaard NR. 3 jaargang 2019

### **TIJD EN MANDAAT PROJECTLEDEN - PROJECTMANAGER CARLO VAN DEN BERGH**

Aan de voorkant van het project hebben we een inschatting gemaakt van de benodigde tijd voor o.a. de werkgroepleden (9-14 dagen per werkgroep). Dit geldt voor de gehele looptijd van het project (10 maanden). Omdat deze werkdruk soms pieken kent, kan dit op bepaalde momenten toch knellen met de overige werkzaamheden. Nu we inmiddels ruim op weg zijn horen we wel van de werkgroepleden terug dat het "mee valt".

Wat we ook terug krijgen is dat men "het wel spannend vindt" om namens de organisatie beslissingen te nemen over de werking met het systeem straks als het geïmplementeerd is. We benadrukken bij de interne coördinatoren van de SWEMP-leden dat ook vanuit management aan de werkgroepleden kenbaar gemaakt moet worden dat ze het mandaat krijgen wat nodig is om hun rol goed te vervullen.



Werklunch bij Mitros uitleg DE Standaard door o.a. Mustafa Ozkaya



### **'HOE MEER WE ZAAIEN, HOE MEER WE ZULLEN OOGSTEN'**



#### **DIANA OTTEN, SENIOR SERVICEKOSTEN EN ADMINISTRatieve PROCESSEN PORTAAL**

Binnen het project DE Standaard is het doel tot één inrichting van DE voor alle SWEMP-corporaties te komen. Medewerkers van **Staedion, Woonbron, Eigen Haard, Mitros** en **Portaal** werken samen om de "beste manier van dingen doen" te bepalen. We bespreken onze huidige werkmethodes en maken gebruik van elkaars expertise en vindingrijkheid om hierin tot een standaard te komen. Ik heb een aantal workshops bijgewoond. Mijn ervaring is positief, de SWEMP-leden werken goed samen.

De gesprekken verlopen respectvol, veilig en constructief. Ik zie dat DE Standaard gaat zorgen voor meer gestroomlijnde processen. Natuurlijk betekent het ook wat. Om tot een standaard te komen zullen aanpassingen moeten worden geaccepteerd en dat levert éénmalig voor alle SWEMP-leden een (soms grote) inspanning. Ik probeer dit te relativiseren, *'want hoe meer we zaaien, hoe meer we zullen oogsten'*.



### **WERKGROEP MODULE LEEFBAARHEID IN DE PRAKTIJK**

De grootste algemene verschillen met de huidige inrichting binnen SWEMP is dat corporatie specifieke inrichtingen algemeen gemaakt zijn om te borgen dat iedereen met de standaard kan werken. Een voorbeeld hiervan is dat een doorverwijzing van een dossier vaak de naam van de instantie als actiecode gebruikte. Deze is dan aangepast naar Inschakelen derden of contact gemeente of overdracht advocaat. Omdat module Leefbaarheid redelijk los staat van overige modules was het gemakkelijk issues intern op te lossen en snel te standaardiseren.

Nieuwsbrief NR. 4: een SWEMP-bestuurder aan het woord.

Werkgroep Beheren Eenheden	Werkgroep Verkoop Eenheden	Werkgroep Incasso	Werkgroep Crediteuren administratie	Werkgroep Leefbaarheid / Klachten	Werkgroep Verhuren Eenheden	Werkgroep PO	Werkgroep Ontwikkelen Eenheden	Werkgroep DO	Werkgroep Financiën	Werkgroep Huuradministratie	Werkgroep Beheren Klantrelaties/CRM
----------------------------------	----------------------------------	----------------------	---	---	-----------------------------------	-----------------	--------------------------------------	-----------------	------------------------	--------------------------------	---