

Management van woningcorporaties

Bedrijfsprocessen verhuur & beheer

Frank van Min

13 maart 2014

Introductie

Wolf Huisvestingsgroep

Doel van deze sessie: in kaart brengen van de [processen](#) en hoe ze beter uit te voeren

Wat is jullie doel?



Screening aspirant huurders



Opzeggen & Opleveringen



Bezichtigen



Toezicht, orde & netheid

Bedrijfsprocessen



Contracten tekenen



Sociaal beheer & participatie huurders



Financieel beheer

Doelstellingen en middelen bedrijfsvoering

- Innovatief of volgend?
- Persoonlijk & sociaal maatwerk of gestandaardiseerd?
- Welke data wil je opslaan?
 - *wat zijn de rechten en plichten van de huurder? (Zie FO)*
- Hoe en waar wil je communiceren?
- Welke documenten? *(Zie FO)*
 - *is backoffice gelijk aan frontoffice?*

Hoe en waar wil je communiceren?

- Face to face
- Tel inbound
- Tel outbound met nummer herkenning
- Tel outbound zonder nummer herkenning
- Post uit
- Post in
- Fax
- Email
 - info@woco
 - afdeling@woco
 - medewerker@woco
 - project@woco
 - noreply@woco
- social media
- online; portalen
- Kantoor/ woning/ overig

Welke omgevingsfactoren beïnvloeden deze processen? (De data, documenten en flowcharts)

Technologie; (zie FC)

- Smart phones: email, foto's, scans en video bellen
- PDF merge
- Touch screen & 4 G
- Open source software
- Datakoppeling
- Mail merge & API
- Social media
- Meet apparatuur
- *Welke nog meer?*
- Anti-inbraak bewegingssensoren
- Skihelm camera?
- Toegangspasjes tot (hotel) deuren
- Vingerprint herkenning?
- Translate
- Slimme energie meters
- Track & trace
- *Welke nog meer?*

Politiek (de Novelle); (zie FO)

- Daeb/ niet Daeb,
- Inkomensregistratie
- Inkomensafhankelijkhuurverhoging,
- Verruiming leegstandswet
- WWS aanpassingen
- *Welke nog meer?*

Jurisprudentie;

- Rechtsgeldigheid digitale ondertekening (zie flowchart; FC)
- Integratieheffing (zie FO)
- *Welke nog meer?*

Welke voorbeelden kennen jullie (binnen en buiten branche)?

- CORA/ VERA
- Portalen van woco's
- Online agenda (stadgenoot)
- Vliegtickets & hotels (prijs afhankelijk van moment boeken)
- Marktplaats
- Datumprinter/ facebook
- Airbnb

Conclusie & Brainstorm

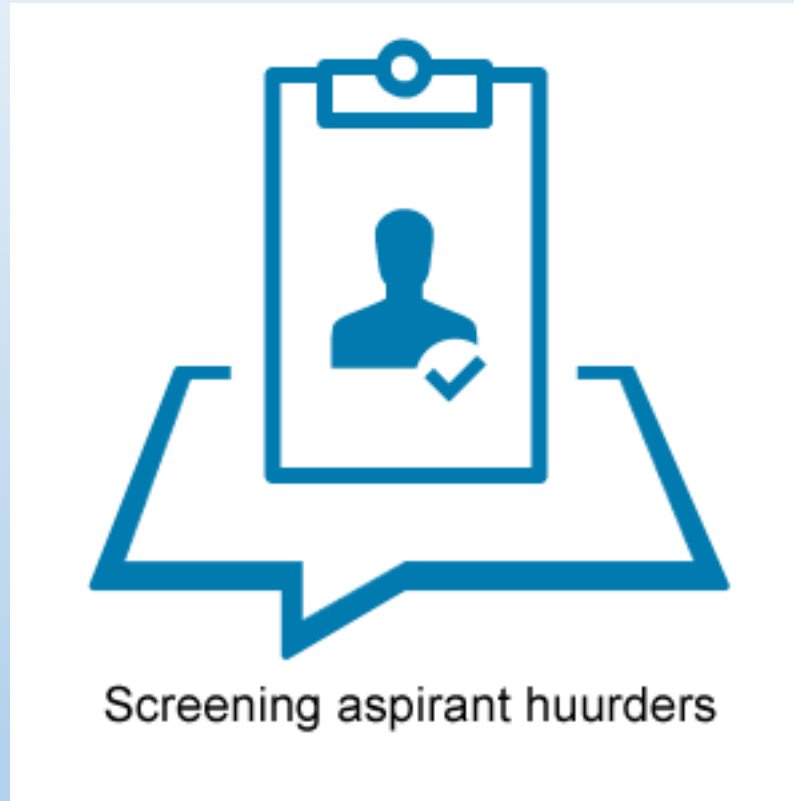
Welke (sub) processen zijn er; welke documenten wil je hebben?

Welke data wil je opslaan?

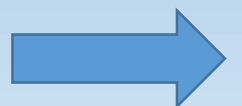
Welke wensen en eisen hebben jullie t.a.v. de (functionaliteiten van de) database

Screening kandidaten

- Documenten



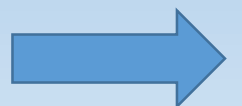
- Database



Bezichtigingen

- [Documenten](#)
- [Flowchart](#)

- [Afspraak bevestiging](#)

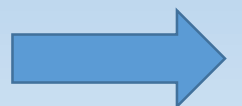


Contracten tekenen

- Documenten

- Flowchart

- Database

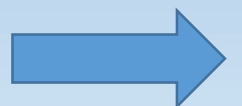


Financieel beheer

- [Documenten](#)

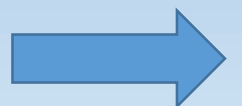
- [Flowchart](#)

- [Database](#)



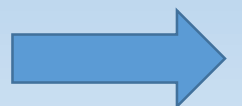
Sociaal beheer & participatie huurders

- [Documenten](#)
- [Flowchart](#)



Toezicht orde en netheid

- [Documenten](#)
- [Flowchart](#)
- [Afspraak bevestiging](#)



Opzeggen en opleveren

- [Documenten](#)
- [Flowchart](#)
- [Afspraak bevestiging](#)

