

# BMC

YACHT GROUP

# Uitdagingen & ontwikkelingen voor woningcorporaties

Extra kennis en expertise met de adviseurs van BMC



# Introductie

BMC helpt u, als bestuurder, manager of medewerker van een woningcorporatie, om uw doelstellingen te realiseren, voor uw bewoners en voor uw organisatie:

- met brede kennis van alle sociale aspecten van wonen, met alle technische en strategische kennis van vastgoedbeheer en met de kennis van alle financiële en bedrijfskundige processen die daarbij horen;
- met experts die een ongekend veelzijdige ervaring hebben en altijd zorgen voor de beste oplossingen, experts die nooit tevreden zijn met 'goed', maar altijd voor de klant 'het beste' willen realiseren;
- en met een groot aantal jonge, talentvolle en uitstekend opgeleide mensen die een sterke drive hebben om in de sector van woningcorporaties hun loopbaan te ontwikkelen.

BMC concentreert zich daarbij op dezelfde maatschappelijke thema's als die waarmee de corporaties te maken hebben:

- de digitale samenleving en datagedreven oplossingen;
- duurzaamheid en de energietransitie;
- klantgedrevenheid en bewonersparticipatie;
- transparantie en toegankelijke informatie;
- wendbare organisaties.

De capaciteit die BMC biedt aan de woningcorporaties is vol expertise, met de laatste inzichten in de sector. BMC zet proactief aan tot verbetering. Altijd is de focus gericht op het belang en de positie van de bewoner en uw relatie met die bewoner.

# De digitale samenleving en datagedreven oplossingen

Kerntaken van corporaties, zoals bouwen, renoveren of communiceren, worden steeds meer uitgevoerd met behulp van IT en datagedreven oplossingen. De informatietechnologie biedt veel mogelijkheden om intensief met de bewoners te communiceren: over hun wensen en over de plannen van de corporatie. Bedrijfsvoering en control spelen zich af in clouds; kasten met ordners behoren tot het verleden. De informatietechnologie maakt alle gegevens altijd direct inzichtelijk. Met de nieuwe kennis en tools is er zo een enorme ontwikkeling gaande bij de corporaties. De corporatie is een transparante organisatie geworden: 24 uur toegankelijk en beschikbaar wanneer dat nodig is. Dat vergt inzicht en visie, kennis en vaardigheden en vooral medewerkers die met deze uitdaging aan de slag willen.

Robin Koning  
adviseur



“Natuurlijk zijn alle corporaties in hoog tempo bezig zich op allerlei terreinen te voegen in de digitale samenleving, of zelfs het voortouw te nemen. Toch is er bij de meeste corporaties op onderdelen nog wel verbetering te behalen”, zegt Robin Koning, adviseur van BMC en ingezet bij Vidomes (Delft). “Juist met behulp van digitale communicatie kun je de bewoners er beter bij betrekken, vanuit hun eigen denkwereld. Bijvoorbeeld: niet iedereen kan gemakkelijk een tekening lezen en zien hoe het huis of de straat eruit gaat zien na een renovatie. Je kunt dan beter op een tablet een 3D-presentatie laten zien, dus vanuit de mens denken en niet vanuit de stenen. Daar worden mensen enthousiast van en dan kunnen ze direct reageren.”





Links: Jan Wim Franken  
Opdrachtgever en manager sociaal beheer, Vidomes  
Rechts: Robin Koning  
Adviseur van BMC

“Het leven, ook in een organisatie, laat zich niet altijd voorspellen”, zegt **Jan Wim Franken**, **opdrachtgever en manager sociaal beheer bij Vidomes**. “Je streeft naar een slanke organisatie, maar er kunnen gaten vallen. Niet alleen in de formatie, maar ook wanneer er nieuwe opdrachten komen. Dan heb je iemand nodig aan wie je niet veel hoeft uit te leggen en die meteen aan de slag kan. Maar vooral iemand die extra kennis meeneemt. Wij hadden van alles bedacht over participatie, maar niet iemand beschikbaar die deze kar zou kunnen trekken. Het gaat om extra handjes, maar ook om extra kennis en extra expertise.

Met het binnenhalen van Robin Koning vanuit BMC kregen we ook meteen zijn kritische beschouwing van onze eigen processen. Dat stimuleert ons tot flexibiliteit en verdere ontwikkeling. Nieuwe manieren om bewoners erbij te betrekken, openheid geven op een manier die je zelf nog niet had bedacht. Hij heeft ook veel ervaring opgedaan bij andere corporaties en geeft van daaruit leerzame voorbeelden van andere aanpakken. Dat stimuleert ook onze vaste medewerkers. Het is een soort wake-upcall die leidt tot nieuwe oplossingen, tactisch en strategisch, en tot nieuwe resultaten.”

# Duurzaamheid en de energietransitie

Corporaties hebben een essentiële rol in het realiseren van de landelijke duurzaamheidsopgave. Traditionele energievoorziening maakt plaats voor alternatieven. Afval krijgt een andere betekenis: het wordt de grondstof van een volgend product. Dat heeft een grote impact op de materialen en productiecyclus van nieuwe woningen. Van de corporaties wordt

verwacht dat ze handelen met het oog op toegevoegde waarde en niet meer primair vanuit winstoogmerk. Tegelijkertijd moet wonen betaalbaar zijn en blijven. Ook moeten zij zoveel mogelijk gehoor geven aan de brede roep om meer betaalbare huurwoningen. Deze transitie stelt hoge technische en maatschappelijke eisen, waarbij de adviseur kan helpen met inzicht, ervaring en 'extra handjes'.

**Adviseur Robin Koning:** "Duurzaamheid is nu al een uitgangspunt bij nieuwbouw, maar bij renovatie is de praktijk soms weerbarstig. Een bewoner die diep in de zorgen zit en financieel het hoofd niet boven water kan houden, heeft wel wat anders aan zijn hoofd dan zonnepanelen. De huurprijs is voor hem op dat moment belangrijker dan het milieu.

Bovendien: veel mensen houden niet van verandering. Ze zien bijvoorbeeld op tegen elektrisch koken. Daar moet je begrip voor hebben, en samen zoeken naar oplossingen. Ook bij technische oplossingen kun je mensen betrekken. Niet voor, maar samen met de bewoners beslissen. De resultaten laten zien, in alle openheid, ook wat de investeringen betreft."

# Klantgedrevenheid en bewonersparticipatie

Woningcorporaties zoeken naar nieuwe manieren om het gesprek aan te gaan, tussen de bewoners onderling en tussen bewoners en corporatie. Ook belangengroepen mengen zich in discussies. Corporaties willen toegang vinden tot de creativiteit waarover bewoners beschikken als het gaat om hun huis, hun straat, het groen of speelvoorzieningen. De betrokkenheid van de huurder bij de eigen woning is groot, maar de betrokkenheid bij het beleid van de corporatie is niet gemakkelijk te mobiliseren. De oude formules van inspraak en verantwoording via vergaderingen en uitgebreide verslagen leiden in de huidige samenleving niet meer automatisch tot de beste en breedgedragen resultaten. Er zijn nieuwe communicatievormen nodig in het aanbod aan de huurder en in de eigen processen: open oren en ogen

voor nieuwe ideeën, zowel in de wijk zelf als bij andere corporaties. Moeten de oude vormen dan automatisch de prullenbak in? Dat hangt af van de geschiedenis en de cultuur van de organisatie, en van de strategische keuzes die daarbij worden gemaakt. De visie en het beleid van de corporatie zijn het startpunt van de BMC-adviseur.

Participatieadviseur is de functie die Robin Koning vanuit BMC vervult bij Vidomes. "Niet voor de bewoners denken, maar samen met hen denken over oplossingen. Dat is gemakkelijker gezegd dan gedaan. De behoorlijk opgeleide, oudere autochtone mannen en vrouwen, die vaak van oudsher actief zijn, vormen meestal niet een afspiegeling van het geheel van wijkbewoners. Je moet het kantoor uit, als het ware met een ijscokar de wijk in, op nieuwe manieren in gesprek komen: vragen naar de knelpunten, naar de toekomstdromen en zorgen van mensen. Tonen dat je wilt zorgen

voor oplossingen. Waar mogelijk ideeën honoreren en toezeggingen waarmaken.

Als je erin slaagt om de mensen met elkaar in contact te brengen, bijvoorbeeld door eet-ontmoetingen vanuit verschillende culturen, komen er verhalen en ideeën tevoorschijn. Dat geeft een heel andere opbrengst dan de klassieke vergaderingen van een huurdersraad of bewonerscommissies. Er zijn geen twee corporaties hetzelfde en elk probleem vraagt om een eigen

strategische of tactische oplossing. Ik analyseer de processen, reik suggesties aan en help bij een resultaatgerichte en proactieve uitvoering van de besluiten.

Omdat ik al behoorlijk lang meeloop in allerlei functies en organisaties, kan ik ook de thema's vastgoed en financiën & bedrijfsvoering goed verbinden met zaken als samenwerking met bewoners. 'Samenredzaamheid' is daar een mooi woord voor."

## Jong talent

De wisselwerking tussen de opdrachtgever, de proactieve trainee en BMC leidt altijd tot ontwikkeling, waarbij het belang van de huurder voorop staat. De bovengemiddelde verwachting van de klant willen we in elke opdracht waarmaken, niet alleen met de ervaren adviseurs, maar ook met de trainees. BMC is dan ook altijd op zoek naar jonge mensen die daar ook een uitdaging in zien.



Twan Massen  
Adviseur Financiën en Bedrijfsvoering

Twan Massen, adviseur na een tweejarig traineeship Financiën & Bedrijfsvoering: "Vanuit mijn vakgebied bestuurskunde heb ik mij altijd maatschappelijk willen inzetten. >>



« Ik ben in anderhalf jaar doorgegroeid van een ondersteunende rol in de bedrijfsvoering naar het zelfstandig aanleveren van verantwoordingsinformatie voor de overheid. Nu ben ik bezig met een procesbeschrijving voor de inkomens-toets in een nieuw digitaal systeem. Een grote uitdaging op het gebied van informatie-technologie en een grote verantwoordelijkheid voor de mensen om wie het gaat. Alles wat ik geleerd heb in mijn studie en bij BMC komt hier samen. Ik wil me verder vooral in de breedte ontwikkelen. Deze basis is op den duur ook geschikt om eventueel in een andere publieke of private sector aan de slag te gaan. Als je bij BMC een carrière hebt opgebouwd, dan heb je iets waar je mee voor de dag kunt komen. Bij elke nieuwe opdrachtgever van BMC, maar ook eventueel bij een volgende werkgever. Voor iemand die ambitieus is, kan ik deze weg zeker aanraden.»

**Marco Janssen** is als zeer ervaren adviseur tevens ontwikkelmanager voor de jonge aankomende adviseurs. “Het is fantastisch om vanuit ons eigen BMC Ontwikkelcentrum jonge mensen, afgestudeerd op wo- of hbo-niveau, te helpen hun vakkennis en persoonlijke vaardigheden verder te ontwikkelen. Dat gebeurt in wekelijkse trainingsdagen. Iedereen heeft daarbij zijn en haar eigen doelen, generalistisch of specialistisch. We hebben allerlei experts, zoals op het gebied van persoonlijke ontwikkeling of inhoudelijke aspecten, informatieveiligheid of openbaar bestuur. Maar natuurlijk vooral op de specifieke corporatieonderwerpen, zoals de Woningwet, duurzaamheid en financiële, sociale en vastgoedaspecten, worden trainingen gegeven door de experts van BMC. Wanneer dat nodig is, schakelen we deskundigen van buiten in, zoals een fiscalist, een jurist of een deurwaarder. Overigens kunnen ook trainees die in dienst zijn bij een corporatie deelnemen aan ons trainingsprogramma.”



Marco Janssen  
Adviseur en ontwikkelmanager



# Transparantie en toegankelijke informatie

De informatietechnologie biedt enorme mogelijkheden om intensief met de bewoners te communiceren: over de plannen van de corporatie of over de wensen of klachten van de huurders, de gemeente of andere maatschappelijke partners. Maar bovenal wint de bedrijfsvoering enorm aan kwaliteit.



Twan Massen  
Adviseur Financiën en Bedrijfsvoering

**Adviseur Financiën en Bedrijfsvoering Twan Massen** heeft recentelijk zijn tweejarig traineeship afgerond. Hij is ingezet bij Oosterpoort (Groesbeek). “Transparantie is erg belangrijk. De corporatie moet alles verantwoorden en laten toetsen. De nieuwe Woningwet heeft verstrekkende gevolgen. BMC is op dit gebied erg bedreven en ik heb hierover veel kennis opgedaan in het BMC Ontwikkelcentrum. Doorgewinterde adviseurs begeleiden mij op hun specifieke terrein en ik heb een eigen leercoach, op wie ik altijd een beroep kan doen. Ik heb bijvoorbeeld een zeer ervaren controller als permanente sparringpartner. Daar heeft mijn opdrachtgever ook baat bij, want hij is altijd verzekerd van de beste en meest actuele kwaliteit. Zo help ik de corporatie te voldoen aan alle hedendaagse normen voor transparant werken en het samenspel met bewoners via goed toegankelijke informatie.”

“De ene organisatie is sterk in dit opzicht, de andere heeft weer een ander thema ver uitgewerkt. Doordat wij bij zoveel corporaties meewerken in de voorhoede van ontwikkelingen, nemen we die ook weer als input mee naar andere corporaties. En niet te vergeten je netwerk. Je kent altijd wel iemand die jou - en dus je opdrachtgever - weer verder kan helpen”, aldus BMC-adviseur Robin Koning.

# Wendbare organisaties

Bewoners verwachten in toenemende mate een 24-uurs-dienstverlening. Huurders, partners en medewerkers verwachten dat de corporatie snel en adequaat inspeelt op veranderende omstandigheden. Ook veranderende markt doet een appèl op de wendbaarheid van de corporatie. Ze moet adequaat inspelen op veranderingen in de energiewereld, of op nieuwe businessmodellen zoals Airbnb of in de private verhuursector. En de corporatie moet openstaan voor vernieuwing en experimenten. De samenleving, vertegenwoordigd door de politiek en de media, stelt hoge eisen aan de manier waarop de corporatie haar belangrijke maatschappelijke rol vervult. BMC biedt altijd een platform voor brede kennisuitwisseling. Zo is bijzonder hoogleraar Innovatie en Regionaal Bestuur Marcel Boogers van de Universiteit Twente tevens senior adviseur bij BMC. Er is dus altijd extra kennis in huis, ook bijvoorbeeld van collega's die vergelijkbare kwesties hebben opgelost in andere organisaties,

zoals gemeenten of zorgorganisaties. Opdrachtgevers zijn altijd verzekerd van een analytische ondersteuning bij complexe kwesties of het doorvoeren van veranderingen in de organisatiecultuur. Een corporatie moet altijd wendbaar en transparant zijn, maar in sommige gevallen heeft dit principe extra aandacht nodig.

“Die meerwaarde van extra expertise en waardevolle netwerken verwachten klanten van BMC, dat hoort bij onze reputatie”, zegt **Louwe Kater, businessunitmanager Woningcorporaties**.

“Van een BMC'er wordt niet een gewoon goede prestatie verwacht: BMC wordt gezien als kennisorganisatie die haar adviseurs in staat stelt om extra skills en extra kennis naar de klant te brengen. Op alle gebieden, maar vooral op de actuele maatschappelijke trends die ook het werk van de corporatie aanjagen. Geen enkele corporatie wil in de achterhoede komen, want bewoners, de politiek en de hele samenleving stellen hoge eisen aan de sector. De BMC'er zit niet vast aan de bestaande cultuur en werkwijzen, stelt kritische vragen en draagt resultaatgerichte oplossingen aan.”

# BMC en woningcorporaties

De businessunit Woningcorporaties kent drie vakgroepen: **Wonen, Vastgoed en Financiën & Bedrijfsvoering.**

De businessunit werkt nauw samen met de andere onderdelen van BMC. Dat leidt op elk werkgebied van de corporatie tot meerwaarde. Op het gebied van **financiën & bedrijfsvoering**, de kwaliteit van **bestuur en organisatie**, de zorg voor de **openbare ruimte en leefbaarheid**, **cultuur en erfgoed**, **human resources management**,



Louwe Kater  
Businessunitmanager Woningcorporaties

**het sociaal domein, jeugdbeleid en zorg:** alle experts zijn binnen de organisatie van BMC aanwezig. Door elkaars expertise te benutten, versterken zij elkaar, ter wille van een optimale ondersteuning van de klant. Zodat u, als bestuurder of manager van de woningcorporatie, er altijd van verzekerd bent dat BMC letterlijk alles voor u uit de kast haalt. Onze adviseurs zetten zich in voor u, uw medewerkers en uw organisatie, horizontaal en verticaal. Net zoals u altijd het best denkbare advies en de best denkbare ondersteuning gerealiseerd wilt hebben, willen wij altijd die meerwaarde bieden die u meer dan tevreden maakt.

## Meer informatie & contact

Meer informatie of een vrijblijvende afspraak maken? Wij komen graag bij u voor een inspirerend gesprek. Neem dan contact op via telefoonnummer (033) 496 52 00 of stuur een mail naar [info@bmc.nl](mailto:info@bmc.nl) of neem een kijkje op onze website [www.bmc.nl](http://www.bmc.nl).



Kijk voor meer informatie ook eens op onze website [www.bmc.nl](http://www.bmc.nl)

