



Marcel Vogel (qlinker):

Digitaliseren voor minimaal menselijk handelen

Ongeveer drie jaar geleden werd qlinker als Nederlands eerste digicorporatie gepresenteerd. Met de ervaring van honderd jaar woningbouw, zonder de restricties van honderd jaar woningbouw. Betekent dat een verhaal van ‘vrijheid, blijheid’ waarbij je altijd kunt kiezen voor de klant en innovatie? Een gesprek met Lead Architect Marcel Vogel over out-of-the-box denken, digitale processen en de verhuring van de eerste 136 woningen.

Waar woningcorporaties de laatste jaren druk bezig zijn geweest met het digitaliseren van de bedrijfsvoering, zit die gedachte bij qlinker in het DNA. “Het automatiseren van processen en werkwijzen is een stuk makkelijker omdat je vanaf nul begint, zeker wanneer je het vergelijkt met een bestaande organisatie. En dat is ook één van de redenen dat qlinker is opgericht. Wel hebben we te maken met dezelfde wet- en regelgeving waardoor sommige zaken nog niet gelukt zijn, zoals het volledig automatiseren van accountantsdossiers.”

Out-of-the-box

Het vanaf scratch beginnen van een woningcorporatie betekent tegelijkertijd dat grote innovatieve stappen gezet kunnen worden om de klanttevredenheid te verhogen, vertelt Marcel. “Zo kunnen huurders via de qlinker-app het gehele proces van het zoeken van een woning tot het ondertekenen van een huurcontract op hun smartphone uitvoeren. We denken daarbij zoveel mogelijk out-of-the-box waarbij we bij alles de huurder centraal zetten. Het gaat immers om hun proces, niet die van ons. Zo worden onze woningen op de site van

het regionaal woonruimteverdeelsysteem gepubliceerd, maar zoekt en vindt de huurder de woningen via de app. Dat noemen we persoonlijk digitaal.”

Echt anders

Samen met zijn team is Marcel als Lead Architect verantwoordelijk voor de procesinrichting van de nieuwe corporatie. “Daarbij proberen we het écht anders te doen waar dat mogelijk is. Een ander voorbeeld hiervan is hoe wij een woning opleveren. Dat proces is iets wat qlinker volledig digitaal doet. Daarbij hebben we opleverfilmmpjes gemaakt en een digitale woonwijzer, om zo de overdracht van de sleutel alsnog een feestelijk, persoonlijk moment te maken.”

Huurpaspoort

“Een ander voorbeeld is de aanlevering van documenten, iets dat klanten volledig via het Huurpaspoort kunnen doen,” gaat Marcel verder. “De huurder hoeft hierdoor niet bij ons op kantoor te komen. Als alles voorspoedig verloopt, kan de woningzoekende nadat hij een bericht heeft gekregen de eerste kandidaat te zijn, binnen tien minuten alle formaliteiten afgehandeld hebben.”

Minimaal menselijk handelen

Om de digitale processen te ondersteunen, maakt qlinker op de achtergrond onder andere gebruik van de Datarotonde van ISRES. “De Datarotonde zorgt voor de afhandeling van het dataverkeer tussen alle onderliggende applicaties. We kijken momenteel ook hoe we nieuwe technologische innovaties zoals een proces engine én business rule engine efficiënt kunnen inzetten, om zo de efficiency van qlinker te vergroten. Deze ‘engines’ zijn een framework waarmee we inzicht hebben in de status van processen waarbij de link naar IT direct inzichtelijk is. Dit maakt het werk een stuk overzichtelijker. Hierbij kiezen we voor het principe van straight through processing. Dat houdt in dat alleen bij uitzondering menselijk handelen noodzakelijk is. Middels een business rule engine

kunnen de qlinker-medewerkers eenvoudig regelen onder welke voorwaarden er bijvoorbeeld een betalingsregeling mag worden afgesloten.”

Data-uitwisseling

Qlinker maakt in deze digitaliseringsoplossing bewust geen gebruik van Robotic Proces Automation (RPA). Marcel: “RPA is ons inziens een middel om onvolkomenheden in applicaties op een efficiënte wijze op te vangen. De visie van qlinker is dat we gebruik willen maken van applicaties waarbij data-uitwisseling en proces orkestratie op basis van API's plaatsvindt. Dan is de inzet van RPA niet nodig.”

Wisselwerking

Op de vraag wat de wisselwerking is tussen qlinker en Mitros, vertelt Marcel: “Iets wat wij regelmatig doen is gebruikmaken van de expertise van onze Mitros-collega's. Zij zijn enthousiast en denken graag mee over nieuwe mogelijkheden. De ervaringen die wij opdoen kunnen zij vervolgens weer gebruiken in hun processen. Bij Mitros wordt immers ook continu doorontwikkeld, maar dan wel op basis van de huidige processen. Omdat wij zaken integraal aanpakken en opnieuw kunnen neerzetten, van processen tot en met architectuur, proberen we een klantbeleving van minimaal een 9 én een efficiencydoelstelling van 30 procent te behalen. Het mooie is dat deze twee thema's bij qlinker hand in hand gaan.”

Waardevolle ervaring

Inmiddels heeft qlinker haar eerste 136 woningen verhuurd. “Daarmee hebben we waardevolle ervaring opgedaan. Of dit betekent dat onze processen ook als een huis staan? Ik denk dat het altijd goed is om jezelf continu te willen blijven verbeteren. De komende periode blijven we werken aan verbeteringen die door onze huurders zijn aangedragen, upgrades onder de motorkop en breiden we de mogelijkheden via de app uit. Om daarmee onze processen zo goed mogelijk aan te laten sluiten bij de klant.”

“Vanaf scratch beginnen betekent dat we grote innovatieve stappen kunnen zetten om klanttevredenheid te verhogen.”

