

Leefbaarheidsmodule bij Woonplus Schiedam

“Menselijke keuzes blijven doorslaggevend”

‘Leefbaarheid’ is een thema met vele menselijke kantjes, een ‘vaag’ onderwerp dat moeilijk in een automatiseringssysteem lijkt in te passen. Toch ontwikkelde Woonplus in Schiedam samen met DSA•VISION een ‘leefbaarheidsmodule’ die in april als onderdeel van Empire live gaat. Blijkbaar kan het dus toch, de brug slaan tussen ‘beleving’ en harde data. Edward Dalmulder (Woonplus) en Christabe Wybenga (DSA•VISION) vertellen hoe ze het hebben aangepakt.

Met de ontwikkeling van de nieuwe module werd begin 2008 gestart. Edward Dalmulder: “In het begin is het cruciaal dat je de juiste vertaalslag maakt tussen praktijk en systeem, en dat kan alleen maar door heel intensief met elkaar te praten. Wat versta je precies onder leefbaarheid, en wat ga je automatiseren?” Christabe Wybenga: “Ik heb – op basis van een rapport met een eerste terreinverkenning – heel

organiseerden we een workshop bij Woonplus, de uitkomst daarvan gaten we in een document en daar gingen we opnieuw mee om tafel zitten: klopt het zo, moet er nog iets bij, moet er iets wijzigen. Steeds heen en weer, tot we groen licht kregen om tot een functioneel ontwerp te komen, waarin ook de andere deelgebieden werden geïntegreerd. Bij het bouwen van de module hebben we het op dezelfde manier gedaan,

terugkoppelden naar de rode draad liepen we dat risico nu niet.”

Dossier

Kern van het systeem vormt het ‘dossier’, dat voor onderwerpen op alle drie de deelgebieden kan worden aangemaakt en waar allerlei informatie in kan worden ondergebracht. Het bijzondere van de leefbaarheidsmodule is dat die dossiers op vele mogelijke manieren met elkaar kunnen worden gekoppeld. Christabe: “Het dossier biedt een flexibele basis voor verdere

• **“Als je na het goedgekeurde functionele ontwerp zegt: ‘we gaan bouwen, we zien elkaar over een half jaar wel weer’, dan gaan verwachtingen en realiteit uit elkaar groeien.”**

uitbouw, in welke richting men ook maar wil. Neem bijvoorbeeld het dossier van een speeltoestel dat ergens in een speeltuintje staat. Daar staat het benodigde onderhoud in vermeld en wanneer de inspectie heeft plaatsgevonden. Maar nu blijkt dat een groepje hangjongeren, waar ook al een dossier van is, dat speeltoestel heeft vernield. Dan kun je die twee dossiers aan elkaar koppelen en dan krijg je meteen de informatie die je nodig hebt en kan de schade verhaald worden op deze groep. Als morgen een collega wordt gebeld over

[Lees verder op volgende pagina >](#)



Edward Dalmulder (links) en Christabe Wybenga (rechts)

veel sessies gehad met allerlei relevante medewerkers om te kijken: wat doe je nou precies in je dagelijkse praktijk rond het onderwerp leefbaarheid?”

Uit die eerste inventarisatie werd duidelijk dat het thema leefbaarheid opgesplitst moest worden in drie deelgebieden: sociale begeleiding, woonomgeving en participatie en projecten. Christabe: “Per deelgebied

steeds weer in wisselwerking met de mensen van Woonplus: bijstellen, toevoegen, weglaten.”

Edward Dalmulder: “Als je na het goedgekeurde functionele ontwerp zegt: ‘we gaan bouwen, we zien elkaar over een half jaar wel weer’, dan gaan verwachtingen en realiteit uit elkaar groeien. Doordat we steeds

vandalisme aan het speeltoestel, verschijnt de informatie op het scherm en kunnen voortgang en ondernomen acties teruggekoppeld worden aan de klant.”

Maar dat koppelen is niet iets dat het systeem zelf doet. Christabe: “Dat is een menselijke handeling, de gebruiker van het systeem kiest: deze dossiers horen bij

“Het dossier biedt een flexibele basis voor verdere uitbouw, in welke richting men ook maar wil.”

elkaar. Edward Dalmulder: “Daarmee heb je het menselijke aspect van het thema leefbaarheid te pakken: uiteindelijk gaat het om menselijk inzicht en beoordeling. Menselijke keuzes blijven doorslaggevend.” Via het LIB-scherm (LeefbaarheidsInformatieBeheer) kan alle informatie uit de dossiers worden geanalyseerd en kan een koppeling worden gemaakt met de CRM-module van Empire.

Edward: “Alle informatie die met leefbaarheid te maken heeft, wordt zo toegankelijk voor alle corporatiemedewerkers.” Christabe geeft een voorbeeld: “Een mevrouw heeft klachten over duivenpoep op haar balkon. De medewerker die langsgaat krijgt een heel verhaal over de zorgen die de vrouw heeft over haar zoon die in Uruzgan zit. Daar gaat het eigenlijk meer over dan over die duivenpoep. Noteer dat in het dossier, dan kan daar bij het volgende contact rekening mee gehouden worden, bijvoorbeeld door naar haar zoon te vragen.”

Risico

Een risico van zo’n systeem zou kunnen zijn dat alle mogelijke informatie er in terecht komt en een eigen leven gaat leiden. Edward Dalmulder: “Allereerste punt: we houden ons uiteraard aan de privacywetgeving. Je mag gegevens bijvoorbeeld maar een bepaalde tijd vasthouden. Dus de dossiers worden regelmatig geschoond. Tweede punt: je legt informatie pas vast nadat je ter plekke bent wezen kijken. We gaan geen geruchten registreren. Daar wordt in de training voor het werken met de module veel aandacht aan besteed.”

Christabe: “Voordat je met zo’n module aan de slag kunt, moet je eerst zelf goed bepalen hoe je ermee gaat werken. Wanneer heeft registratie toegevoegde waarde? Wat doen we met die informatie?

Een belangrijke en heel legitieme waarde van het systeem is dat je je eigen organisatie ermee kunt beschermen. Bijvoorbeeld kunt aantonen dat het onderhoud van een speeltoestel in orde was, op het moment dat er een ongeluk mee gebeurt. Tevens is het ter bescherming van je eigen medewerkers: moet een klant bezocht worden die voorheen verbaal of fysiek gewelddadig was, dan kunnen vooraf maatregelen genomen worden.” Maar de leefbaarheidsmodule is er niet

alleen om onheil te voorkomen, het gaat er ook om de leefbaarheid in de wijk te verbeteren.

Edward: “De informatie uit de leefbaarheidsmodule komt ook terecht in de managementrapportage, zodat je permanent kunt aflezen hoe het er voor staat, kunt inzoomen op bepaalde gebieden en eventueel kunt ingrijpen. Ook de steeds belangrijkere participatie van bewoners kan ermee worden ondersteund.”

Open samenwerking

Vol lof zijn de twee over de inzet van de medewerkers bij Woonplus en DSA•VISION die betrokken waren bij de bouw van de module. Christabe: “De drie wijkcoördinatoren en de kerngebruiker – Kanar Rashid, Yvonne van Hees, Marija Bjelobrck en Jeffrey Davidsz – brachten een grote deskundigheid met betrekking tot hun eigen dagelijks werk in, en toch beten ze zich niet vast in de eigen werkprocedures, maar konden elkaars deskundigheid respecteren en daardoor samen tot iets nieuws komen. Ook de programmeurs bij DSA•VISION, Helmut Smit en Jacob Vlaanderen, hebben daar belangrijk aan bijgedragen. Ik heb nog niet eerder meegemaakt dat zo’n grote module met zo weinig problemen werd opgeleverd.

We hebben wel heel wat heftige discussies gehad, maar we zijn er echt op een schitterende manier uitgekomen.

Leefbaarheid: integraal onderdeel van de uitvoering

Voor Sigrid Kapsenberg, manager wonen bij Woonplus, is de nieuwe module ook een hulpmiddel om het thema ‘leefbaarheid’ maximaal in de dagelijkse praktijk aanwezig te laten zijn. “Voorheen was leefbaarheid een ondergeschikte afdeling binnen Dagelijks Onderhoud, maar in 2006 is besloten het tot integraal onderdeel van de uitvoering te maken. Door het nu in Empire onder te brengen, kunnen we er nog beter grip op krijgen, en resultaatgericht sturen.” Ook zij benadrukt de menselijke factor: “Het gaat er niet zozeer om wat je er allemaal in kan stoppen, maar om: wat wil je er uit halen? Je hebt niks aan een overvloed aan informatie waar je in verdrinkt, je moet informatie hebben waar je



Sigrid Kapsenberg

“Je hebt niks aan een overvloed aan informatie waar je in verdrinkt, je moet informatie hebben waar je ook wat mee kunt doen. Dus daar moeten we zelf steeds goed bij na blijven denken.”

ook wat mee kunt doen. Dus daar moeten we zelf steeds goed bij na blijven denken. Door zorgvuldig hoofdzaken van bijzaken te onderscheiden, bijvoorbeeld.”

Zo’n 20 medewerkers gaan actief met de module aan de slag in de zin dat ze zelf informatie gaan invoeren, en nog eens circa 50 medewerkers krijgen passief toegang tot het systeem. Na een aantal weken training gaat de leefbaarheidsmodule bij Woonplus live op 27 april. ◀