



**Woonpunt Mechelen zet stappen in digitale transitie**

## **Van papier naar digitaal ‘Single Point of Access’ met OpenIMS**

**Woonpunt Mechelen heeft in de afgelopen periode flinke stappen gezet in haar digitale transitie. Van vooral veel papieren dossiers is veel van de relevante informatie van de sociale huisvestingsmaatschappij nu digitaal beschikbaar. Zowel voor de medewerkers als voor eventueel externe belanghebbenden. OpenSesame ICT stond de Belgische sociaal verhuurder bij in haar digitale transitie.**

In Nederland zouden we spreken van een wooncorporatie. In België heeft men met over sociale huisvestingsmaatschappijen of sociale verhuurkantoren. Er is in die markt bij onze zuiderburen veel te doen. De Belgische overheid ziet namelijk graag dat er meer samenwerking komt, met de daarbij horende schaalvergroting en daarmee hogere efficiëntie tegen lagere kosten.

### **Doel: stappen zetten in grotere efficiëntie**

Geert van Rossum is de ‘man in charge’ als het gaat over de IT bij Woonpunt Mechelen, een relatief kleine sociale verhuurmaatschappij: ‘Wij hebben zo’n 3000 woningen in beheer. Dat is in vergelijking met veel Nederlandse collega’s maar een beperkt aantal. Dat is ook precies de aanleiding om stappen te zetten naar een grotere organisatie met vooral een hogere efficiency tegen lagere kosten. Bovendien zouden de informatiestromen transparanter en beter toegankelijk moeten worden. Volgens de wens van de Belgische overheid moeten tegen de zomer van dit jaar sociale huisvestingsmaatschappijen (SHM) en sociale verhuurkantoren (SVK) samengaan en toewerken naar één speler per gemeente: de woonmaatschappij. In Mechelen werken Woonpunt Mechelen en SVK Mechelen daarom al sinds eind 2019

samen en zijn sinds 2021 verder actief onder de naam Woonpunt Mechelen.'

## Probleem: veel informatie alleen op papier beschikbaar

De doelstelling van Woonpunt Mechelen is om aan specifieke doelgroepen en tegen een betaalbare prijs woningen te verhuren en/of te verkopen. Van Rossum: 'Het zal duidelijk zijn dat met het verhuren of verkopen van deze betaalbare woningen nogal wat informatie gemoeid gaat. Van huurcontracten tot onderhoudsrapportages en van persoons- en financiële gegevens van de huurder tot informatie over bijvoorbeeld disputen. Tot voor kort werd al die informatie bewaard in papieren dossiers en stond veel informatie in het ERP. Bij elkaar niet bepaald de meest toegankelijk manier van informatie delen met alle betrokkenen en/of belanghebbenden. Dat zijn er al met al nogal wat. Van aannemers tot huurders tot de gemeente Mechelen tot de rijksoverheid wellicht.' Dus werden de eerste stappen gezet op weg naar een betere, digitale toegankelijkheid van die dossiers. Het papieren archief werd gescand en daarmee was in ieder geval al een verbetering mogelijk in het delen van informatie met anderen.'

## Echte digitalisering moest nog beginnen

Het papier was dan weliswaar al gescand, de echte digitalisering moest nog beginnen. Geert: 'In het kader van de al eerdergenoemde schaalvergroting hebben we veelvuldig contact met Woonhaven Antwerpen. Zij beheren zo'n 18.000 woningen, zijn dus al fors groter, maar in essentie hebben zij dezelfde behoefte als wij: meer grip op informatie en -processen en de mogelijkheid om zowel de organisatie als de andere betrokkenen meer en beter inzicht te bieden in de informatie, die ten slotte ook (grotendeels) over hen gaat.'

## Veel specialisten met 'eigen systeem'

Binnen de huisvestingsmaatschappij werken veel specialisten die allemaal zo ongeveer hun eigen systeem hebben om het werk gedaan te krijgen. De organisatie groeide, net zozeer als de hoeveelheid informatie en de behoefte om beter en meer te kunnen samenwerken. Geert: 'Het zoeken naar informatie werd een steeds moeizamer traject. Waar wij behoefte aan hadden was meer structuur en een betere toegankelijkheid van alle relevante informatie rondom het verkoop-, verhuur- en toewijzingsproces. Extra bijkomstigheid was dat we over twee locaties verdeeld zaten na het samengaan met SVK Mechelen. Kortom, we waren op zoek naar een partner die ons vooruit zou kunnen helpen in onze digitale transitie en waarmee we voor de toekomst waren voorzien van de juiste instrumenten om beter beheer en hogere efficiëntie tegen lagere kosten te realiseren.'

## Strengere procedure bij selectie

Woonpunt Mechelen deed uitvraag in de markt en na een strenge procedure kwamen ze uit bij OpenSesame ICT met OpenIMS. Geert: 'Voordat we dat besluit namen hadden we wel een aantal tests laten doen met actuele cases van zowel Woonpunt Mechelen als van Woonhaven Antwerpen. Met hen trokken we namelijk samen op in dit traject, om zo ook zeker te zijn van een werkend systeem voor de toekomst. Wanneer we steeds meer moeten gaan samenwerken met aanpalende huisvestingsmaatschappijen is dat een belangrijke eis. Woonhaven Antwerpen heeft hetzelfde ERP-systeem en heeft dezelfde werkwijze als wij, dus die samenwerking lag voor de hand. Die gezamenlijke cases waren erop gericht dat de betreffende leverancier serieuze uitdagingen uit de hedendaagse praktijk zou kunnen oplossen. Dat kon OpenSesame het best van alle aanbieders.'

### Meer informatie

Over OpenIMS is te vinden op [openims.com](https://openims.com).  
Iemand persoonlijk spreken over onze oplossingen?  
Bel onze experts op  
+31(0)30 – 60 35 640

---

OpenSesame ICT is een Nederlands softwarebedrijf dat zich richt op de realisatie van kennisintensieve, bedrijfsmatige oplossingen op basis van het Open Source platform.

## Oplossing: Van document georiënteerd naar proces georiënteerd

Inmiddels is OpenIMS al even in gebruik en kan Van Rossum uit ervaring spreken hoezeer de huisvestingsmaatschappij ervan profiteert. 'Het gaat in ons metier om veel en complexe processen rondom de woningen, het onderhoud, de verhuur/verkoop en alle betrokkenen (overheid, verhuurder, aannemers, onderhoudsbedrijven etc.). Waar we voorheen vooral document georiënteerd werkten, kunnen we nu veel meer vanuit de processen werken. Bij een specifiek werkproces hoort een aantal informatiestromen en die worden via OpenIMS naadloos en op het juiste moment ingesloten in het proces. Andersom, wanneer vanuit een proces en/of ERP-systeem documenten worden gegenereerd worden die geautomatiseerd op de juiste plaats toegevoegd aan het goede dossier. Via het aansluitende beveiligde intranet kunnen we nu heel snel en eenvoudig informatie delen, updaten met het DMS en daartoe toegang verlenen aan derden wanneer en met wie dat nodig is. Vanuit werken op papier zijn we naar 'one single point of access' gegaan. We werken controleerbaar, compliant en bij de verschillende processen zijn verschillende proceseigenaren toegewezen. Dat maakt het doorlopen van die processen een stuk efficiënter en effectiever. Processtappen worden toegewezen en er is voortdurend grip op de doorloop van het proces. Ook bij afwezigheid van een medewerker kunnen collega's inzien wat de status van een proces is en of er eventueel actie moet worden ondernomen om het niet onnodig te vertragen.'

## Oplossing: Kwaliteitsverbetering en hogere klanttevredenheid

De inzet van OpenIMS heeft geleid tot een serieuze slag in kwaliteitsverbetering in de processen en genereert daarmee ook een hogere gebruikerstevredenheid. Geert: 'Informatie is beter vindbaar, de doorlooptijd van processen is korter, het is een gebruiksvriendelijk systeem en we hebben volledig grip op de processen en informatie. Kortom we zijn volledig compliant. Op deze manier bestaat er geen enkele behoefte om ergens 'omheen te werken': het systeem doet wat het moet doen en bedient ons fantastisch. Het is lastig om een en ander in geld uit te drukken, maar het is duidelijk dat we hiermee serieuze stappen hebben gezet in onze digitale transitie en klaar zijn voor de toekomst.'

### Meer informatie

Over OpenIMS is te vinden op [openims.com](http://openims.com).  
Iemand persoonlijk spreken over onze oplossingen?  
Bel onze experts op  
+31(0)30 – 60 35 640

---

OpenSesame ICT is een Nederlands softwarebedrijf dat zich richt op de realisatie van kennisintensieve, bedrijfsmatige oplossingen op basis van het Open Source platform.