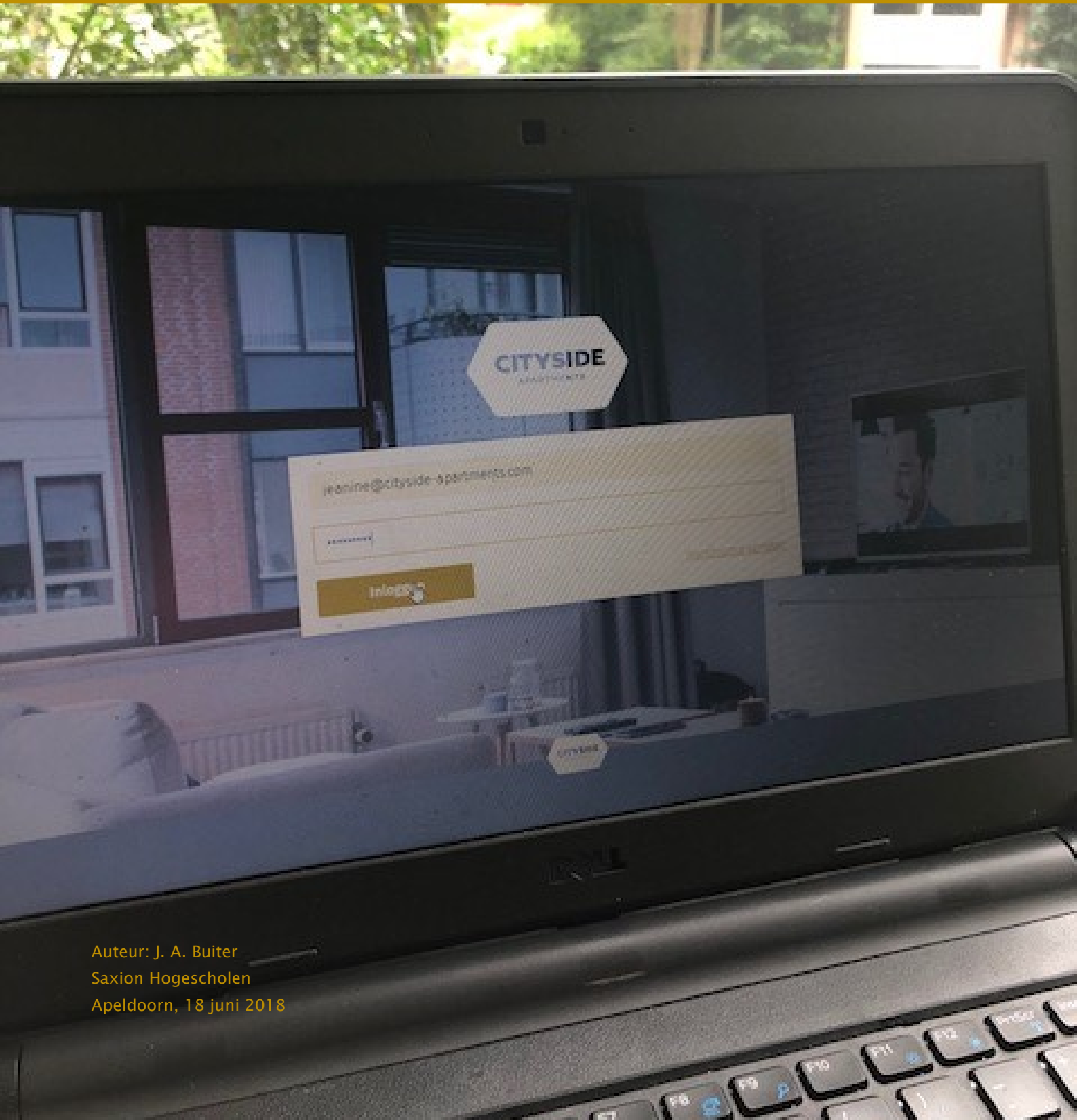


Digitale dienstverlening voor Cityside Apartments; A must have, a should have, a could have or a want to have?

Een thesis-adviesrapport over digitale dienstverlening



Digitale dienstverlening voor Cityside Apartments;

A must have, a should have, a could have or a want to have?

Een thesis–adviesrapport over digitale dienstverlening

Informatie over publicatie

Auteur:	J.A. Buiter
Studentnummer:	403702
Datum van publicatie:	Apeldoorn, 18 juni 2018
Afstudeerperiode:	februari – juni 2018
Opleiding:	Facility Management (voltijd)
Onderwijsinstelling:	Saxion Hogescholen
Academie:	Hospitality Business School
Organisatie:	Cityside Apartments
Contactpersonen:	P. Beumkes, B. Klaarenbeek
Eerste examiner:	C. Brouwer
Tweede examiner:	A. Vriend
Onderzoeksdocent:	R. van Marle

Ik verklaar hierbij dat ik:

- volledig op de hoogte ben van de beoordelingscriteria van de toets Thesis W;
- alle Thesis W gerelateerde inspanning die nodig is om te voldoen aan deze criteria individueel heb verricht;
- geen hulp heb gehad van een tweede persoon, anders dan de door HBS aangeboden begeleiding.

Naam: Jeanine Buiter

Datum: 18 juni 2018

Handtekening:



Voorwoord

Voor u ligt het thesis–adviesrapport waarmee ik de studie Facility Management aan Saxion Hogescholen afrond. Het rapport betreft een onderzoek op het gebied van het digitaliseren van de dienstverlening van Cityside Apartments.

Het schrijven van het thesisrapport is helaas niet zo voorspoedig gegaan als dat de studie Facility Management mij altijd is afgegaan. Een student die weinig tegenslagen heeft gekend gedurende de gehele opleiding is het niet gewend om vast te lopen op bepaalde onderdelen. Het op tijd hulp inroepen is dan ook helaas niet aan de orde geweest en ik heb mijzelf hier behoorlijk in benadeeld. Het vast lopen op een aantal onderdelen resulteerde in een mindere mate van motivatie waardoor ik langere tijd geen goede teksten op papier kon krijgen. Toen de tijd begon te dringen kreeg ik gelukkig alle vrijheid om alles op alles te zetten om de deadline voor het inleveren alsnog te halen zodat ik ook dit deel van de opleiding hopelijk net zo kan afsluiten als het overgrote deel van de opleiding; succesvol!

Mijn collega Hanneke Koning heeft mij in de week voor de deadline aangegeven ‘het die week wel zonder mij af te kunnen’, zodat ik mij volledig kon richten op het schrijven van de scriptie. Hier ben ik haar enorm dankbaar voor! Daarnaast wil ik mijn begeleidend docent Carla Brouwer bedanken voor de tijd die zij in mij en mijn onderzoek heeft gestoken. Vooral de brainstormsessie tegen het einde van de periode heeft mij goede inzichten gegeven en geholpen bij het helder krijgen van de verbanden. Verder wil ik Patricia en Bob en de gehele organisatie bedanken voor de mogelijkheid om binnen en voor Cityside Apartments onderzoek te doen naar dit interessante vraagstuk. Als laatste wil ik alle huurders van Cityside Apartments bedanken die mee hebben gewerkt aan het kwantitatieve onderzoek en de geïnterviewde respondenten voor hun tijd en gedeelde expertise.

Apeldoorn, 18 juni 2018

Jeanine Buiter

Samenvatting

In de verkeringsbranche en telecombranche is het al aangetoond: de consument van tegenwoordig neemt een goed ingerichte en functionerende digitale omgeving van een aanbieder mee in zijn keuze bij het afnemen van een dienst of product. Een goede en volledige informatievoorziening werkt vertrouwen dat een systeem goed functioneert en dat een situatie onder controle is. Dit leidt op termijn tot een hogere klanttevredenheid. Cityside Apartments beseft dat de dienstverlening naar de huurders efficiënter kan worden ingericht. Dit advies geeft inzicht in hoe de organisatie dit kan bewerkstelligen. Het onderzoek dat hiervoor is uitgevoerd is afgeleid uit de volgende managementvraag:

“Hoe kan Cityside Apartments digitalisering van diensten inzetten om het serviceniveau beter te laten aansluiten op haar doelgroep zodat de klanttevredenheid kan worden verhoogd?”

Om deze managementvraag te beantwoorden zijn meerdere vormen van onderzoek uitgevoerd. Bureauonderzoek, kwantitatief veldonderzoek en kwalitatief veldonderzoek hebben gezamenlijk bijgedragen aan het beantwoorden van de volgende hoofdvragen die centraal stonden bij het uitvoeren van het onderzoek:

Hoofdvraag 1: Wat is het huidige serviceniveau van de servicedesk?

Hoofdvraag 2: Welke aspecten dragen bij aan een succesvolle aanpak betreffende de digitalisering van dienstverlening?

Hoofdvraag 3: Wat zijn de wensen en behoeften van de huidige huurders van Cityside Apartments betreft een digitale omgeving?

Het huidige serviceniveau van de van de servicedesk van Cityside Apartments is onder andere in kaart gebracht door middel van een klanttevredenheidsonderzoek dat uitgevoerd is onder de huurders. Aan de hand van het SERVQUAL model is het klanttevredenheidsniveau vastgesteld op een 7,7. Het rapportcijfer dat de huurders in het klanttevredenheidsonderzoek aan de servicedesk in haar totaliteit hebben gegeven is een 7,3. Het aspect waar het minst goed op is gescoord is het nakomen van afspraken c.q. beloften. Dit punt is één van de vijf verbeterpunten die opgesteld zijn aan de hand van de resultaten uit het klanttevredenheidsonderzoek.

De beantwoording van de tweede hoofdvraag met betrekking op de succesvolle aanpak van het digitaliseren van de dienstverlening, is deels gedaan aan de hand van bureauonderzoek en deels aan de hand van afgenomen interviews. De resultaten uit het bureauonderzoek hebben inzicht gegeven in de trends en ontwikkelingen specifiek gericht op de vastgoedsector. De belangrijkste trend die hieruit voort gekomen is de blockchain technologie. Deze technologie kan voor een grote verandering zorgen voor de administratieve processen van verhuur- en beheerorganisaties. De respondenten bij wie de interviews zijn afgenomen hebben diverse tips en adviezen gegeven. De belangrijkste tip is gegeven in het interview met de software-expert van Thinkwise en gaat in op de achterliggende gedachte van het digitaliseren van een dienst. Het is van belang eerst goed in kaart te brengen hoe de processen precies zijn ingericht alvorens deze te willen digitaliseren.

De derde hoofdvraag is eveneens beantwoord aan de hand van de verspreide enquête onder de huurders. Hier is hen gevraagd naar hun voorkeur met betrekking tot gebruiksgemak van een digitale omgeving en is hen gevraagd een aantal diensten die Cityside Apartments haar huurders biedt, te prioriteren.

De MoSCoW methode heeft vervolgens uitgewezen dat de volgende aspecten een Must have zijn voor de digitale omgeving van Cityside Apartments:

- Klacht/compliment doorgeven
- (technische) storing melden
- Wijziging rekeningnummer doorgeven
- Overlast melden

In het advies zijn drie opties uiteengezet waar het gebruik van een beoordelingsmatrix één van de opties aan heeft gewezen als best passend. De geadviseerde optie heeft betrekking op het afnemen van een al bestaand softwarepakket. Voor een weergave van de aanbieders is een leveranciersmatrix opgesteld. Naast het advies zijn de volgende aanbevelingen gedaan aan Cityside Apartments:

Aanbeveling 1: Opstellen van KPI's voor het waarborgen van de kwaliteit van de dienstverlening

Aanbeveling 2: Achterliggende oorzaak aanpakken

Aanbeveling 3: Technologische ontwikkelingen volgen

De kosten die het advies met zich meebrengen zijn voor: het aanstellen van een digi parent, de aanschaf van een softwarelicentie en ontwikkelen van een animatie voor de uitleg en bekendmaking van het huurdersportaal. De baten waarin het advies zal resulteren zijn niet allemaal uit te drukken in euro's.

De implementatie van het advies kost in het eerste jaar een bedrag van tegen de negen duizend euro aan. Na een periode van twee jaar zal het advies een kostenbesparing op jaarbasis laten zien van in 2020 een bedrag tegen de achthonderd euro.

Afkortingen en begrippen

VMO: Vastgoed Management Organisatie (Vastgoed Beheerplan, onder leiding van T. Van der Linden)

VHE: Verhuurbare eenheid – Een verhuurbare eenheid is het onroerend goed dat een huurder huurt. Dit zijn woningen, bergingen en parkeerplaatsen.

ICT: informatie- en communicatietechnologie

Frontoffice: In het frontoffice bevinden zich vaak klanten en medewerkers. Dit is het zichtbare deel van de organisatie en staat in directe interactie met de consument (De Vries, Lancée, Van Helsdingen, & Borchert, 2014).

Backoffice: Het niet-zichtbare deel van de organisatie. Hierin vinden activiteiten plaats die nodig zijn om de dienst voort te brengen, maar onttrekken zich niet aan de waarneming van de consument (De Vries, Lancée, Van Helsdingen, & Borchert, 2014).

Het middel voor de digitale dienstverlening wordt in deze thesis aangeduid met de volgende begrippen: digitale omgeving, platform, (huurders)portaal.

Inhoudsopgave

1 Inleiding	10
1.1 Achtergrondinformatie Cityside Apartments.....	10
1.2 Aanleiding.....	10
1.3 Managementvraagstuk	11
1.4 Informatiebehoefte en onderzoeksvragen	12
1.5 Leeswijzer	13
2 Uitgevoerd onderzoek	14
2.1 Theoretisch kader.....	14
2.1.1 Zoekmethoden	14
2.1.2 Literature review.....	14
2.1.3 Operationalisering kernbegrippen.....	18
2.1.4 Overige begrippen en modellen	18
2.2 Methodologische verantwoording	19
2.3 Resultaten	21
2.3.1 Resultaten bureauonderzoek	21
2.3.2 Veldonderzoek (kwantitatief)	23
2.3.3 Veldonderzoek (kwalitatief)	27
2.4 Conclusie	31
2.5 Discussie uitgevoerd onderzoek	36
2.5.1 Betrouwbaarheid	36
2.5.2 Interne validiteit	37
2.5.3 Externe validiteit	37
2.5.4 Begripsvaliditeit.....	38
3. Advies	39
3.1 Afgewogen opties.....	39
3.2 Geadviseerde optie	40
3.3 Implementatie en uitvoeren (PDCA).....	42
3.4 Aanbevelingen.....	44
3.5 Visuele weergave effect advies.....	46
3.6 Financiële consequenties advies	47
3.6.1 Kosten	47
3.6.2 Baten	48
3.6.3 Kosten-batenanalyse.....	50

3.7 Conclusie advies.....	51
4. Nawoord	52
4.1 Reflectie op eigen handelen.....	52
4.2 Reflectie op waarde van de thesis voor de gehele vastgoedsector	53
Literatuurlijst.....	54

1 Inleiding

Het eerste hoofdstuk van dit thesis-adviesrapport geeft een beeld van Cityside Apartments, de organisatie waarvoor dit thesisrapport is geschreven. De aanleiding en relevantie komen ook aan bod in dit hoofdstuk. Aan de hand van de opgestelde hoofd- en deelvragen wordt duidelijk waar onderzoek naar is gedaan ten behoeven van deze opdracht. De kernbegrippen die centraal staan bij deze thesisopdracht zijn: digitalisering van dienstverlening, serviceniveau en klanttevredenheid. Deze begrippen komen aan bod in het theoretisch kader wat te lezen is in het eerste gedeelte van het tweede hoofdstuk, welke in gaat op alles rondom het uitgevoerde onderzoek.

1.1 Achtergrondinformatie Cityside Apartments

Sinds 2014 is Cityside Apartments, waarvan het kantoor gevestigd is in Apeldoorn, actief in het opkopen van leegstaande kantoorpanden om deze te transformeren naar woningen. De woningen variëren qua oppervlakte van 21 vierkante meter (studio) tot 62 vierkante meter (driekamerappartement). De woningen worden gestoffeerd (vloer- en wandafwerking) opgeleverd en zijn voorzien van een moderne keuken en sanitair. De complexen waar studio's in zijn gerealiseerd beschikken over een gezamenlijke was- en droogruimte. Daarnaast kenmerken de complexen zich met een gemeenschappelijk dakterras of privé balkon bij woningen. De doelgroep waar Cityside Apartments zich vooral op richt zijn starters op de arbeidsmarkt, ook wel 'young professionals' genoemd. Daarnaast beschikt de vastgoedportefeuille van Cityside Apartments over een aantal complexen waar enkel studenten mogen wonen. Dit is een eis vanuit Gemeente Apeldoorn die graag ziet dat jonge studerende mensen in Apeldoorn blijven wonen. Het doel en tevens de visie van Cityside Apartments luidt als volgt: "Cityside Apartments brengt studenten en young professionals een onvergetelijke "eerste" woonervaring op de beste plekken in Nederlandse steden en maakt tegelijkertijd bestaand vastgoed weer betekenisvol in de vorm van comfortabele wooneenheden." (Klinkhamer, Missie, visie, opzet en plannen, 2016). De bewoners van de opgeleverde woningen zijn de huurders en kunnen gezien worden als de klanten van Cityside Apartments. Deze thesisopdracht richt zich op het managen van het contact tussen de medewerkers van de servicedesk en de huurders.

Begin 2018 heeft Cityside Apartments 22 medewerkers in dienst. Op het kantoor in Apeldoorn werken 11 medewerkers. De overige medewerkers zijn werkzaam binnen het technisch beheer of werken op de bouw aan de realisatie van een nieuw project. Cityside Apartments heeft aan het begin van 2018 in totaal 821 verhuurbare eenheden opgeleverd. Dankzij de verkoop van een pand heeft de organisatie 751 woningen, verdeeld over 12 panden, in eigen beheer. Naast de particuliere tak die bestaat uit wooneenheden, heeft Cityside Apartments een commerciële tak. Deze thesisopdracht zal zich in eerste instantie enkel richten op de particuliere huurders omdat de commerciële huurders in principe geen contact hebben met de medewerkers van de servicedesk.

1.2 Aanleiding

Op dit moment sluit het serviceniveau van de servicedesk niet voldoende aan op de jonge en dynamische doelgroep die Cityside Apartments bedient. Dit blijkt uit recente data (februari 2018) uit een van de maandelijkse enquêtes die afgenomen worden onder de huurders. In de 'uitcheck'-enquête die verstuurd wordt naar voormalige huurders, hebben huurders namelijk aangegeven het vervelend te vinden om vaak contact op te moeten nemen voor – in hun ogen – onbelangrijke meldingen of om kleine zaken geregeld te krijgen (Cityside Apartments (Rental services), 2018).

In de vastgoedbranche, waar de organisatie zicht toe mag rekenen, is het enorm van belang dat je als ontwikkelaar je kunt onderscheiden (Erdman, 2015). Cityside Apartments heeft dit lange tijd gedaan door zich te onderscheiden met haar concept van het aanbieden van luxe gestoffeerde appartementen. Doordat steeds meer vastgoedeigenaren en beleggers de populariteit en de rendabiliteit hiervan in zien, is het voor Cityside Apartments een uitdaging om zich te onderscheiden ten opzichte van de concurrent. Door het bieden van uitstekende dienstverlening hoopt Cityside Apartments zich te onderscheiden van andere vastgoedontwikkelaars in de transformatiebranche zodat de verhuur van de woningen voorspoedig blijft gaan (Cityside Apartments, Onze filosofie, z.d.). Cityside Apartments heeft het idee om (een gedeelte van) de dienstverlening te digitaliseren zodat de medewerkers sneller hun werkzaamheden kunnen uitvoeren, wat belangrijk is wanneer de groep huurders groter wordt. Hierbij is het wel van belang dat de kwaliteit van de dienstverlening op hoog niveau is (Cityside Apartments, Delphi sessie – visie over digitale dienstverlening, 2018). De volgende stap is om te onderzoeken hoe de digitale dienstverlening precies vorm moet krijgen en wat de behoeften en voorkeuren van de huurders zijn ten opzichte van een digitale omgeving. Gedigitaliseerde dienstverlening sluit daarnaast goed aan bij de behoeften van jongeren, de doelgroep waar Cityside Apartments zich op richt (Timmermans, Bemer, Ebbers, & Mulder, Burgers over de digidrempel heen?, 2014). Het digitaliseren van de huidige dienstverlening staat daarom centraal in deze thesisopdracht.

|| In bijlage A is te lezen wat de organisatie tot op heden aan de digitalisering van processen heeft gedaan. ||

1.3 Managementvraagstuk

Het managementvraagstuk van deze thesisopdracht heeft te maken met de mogelijkheden van het integreren en inrichten van gedigitaliseerde dienstverlening ten behoeven van de huurders. Waar een mogelijke digitale omgeving aan moet voldoen, hoe dit moet worden ingericht en geïmplementeerd, wat de (financiële) kosten en baten ervan zijn en wat de vervolgstappen zijn, zullen onder andere worden beantwoord door de opgestelde adviesvraag. De adviesvraag, of wel managementvraag, die centraal staat bij de thesisopdracht, luidt als volgt:

“Hoe kan Cityside Apartments digitalisering van diensten inzetten om het serviceniveau beter te laten aansluiten op haar doelgroep zodat de klanttevredenheid kan worden verhoogd?”

Deze thesisopdracht zal resulteren in een eindproduct in de vorm van een strategisch advies. Dit strategische advies zal richtlijnen en opties bevatten voor het (verder) digitaliseren van de dienstverlening van Cityside Apartments. Dit advies zal naar verwachting bijdragen aan de toekomstbestendigheid van Cityside Apartments en brengt in kaart waar zij de focus de komende periode op moet leggen.

Het directe doel van dit advies is het maken van een efficiëntieslag in de huidige werkprocessen omtrent beheer- en verhuurzaken bij de servicedesk. Het primaire doel van dit onderzoek is om inzicht te krijgen in de wensen en behoeften van de huurders ten aanzien van een gedigitaliseerde dienstverlening. Daarnaast is het secundaire doel van dit onderzoek om bij te dragen aan de doelstelling met betrekking tot het uitbreiden van de vastgoedportefeuille met 500 woningen per jaar.

Wanneer de huidige klanttevredenheid voldoende hoog is en wanneer er voor kan worden gezorgd dat dit zo blijft, kan de organisatie zich verder richten op de groei en hoeft zij zich minder bezig te houden met het verhogen van de tevredenheid van de huidige huurders. Wanneer de dienstverlening meer toereikend is en meldingen van huurders snel en efficiënt worden afgehandeld, zal dit naar verwachting bijdragen aan de hogere klanttevredenheid.

Bij het opstellen van het advies zal rekening moeten worden gehouden met bepaalde ontwerpeisen. Zo is het van belang dat het aansluit bij de behoeften van de doelgroep, moet er waar mogelijk gebruik worden gemaakt van de nieuwste technologieën en moet het aansluiten bij de competenties van de medewerkers.

1.4 Informatiebehoefte en onderzoeksvragen

Voor het genereren van een gedegen antwoord op de geformuleerde managementvraag en doelstellingen die daar inherent aan zijn, is het van belang dat voldoende informatie wordt verzameld. Bij dit vraagstuk kan worden gesteld dat vier soorten informatiebehoefte benodigd zijn. De volgende vier onderzoeksdoelstellingen kunnen worden gekoppeld aan de verschillende informatiebehoefte:

- In kaart brengen wat de huidige mogelijkheden, trends en ontwikkelingen zijn met betrekking tot het digitaliseren van dienstverlening;
- Inzicht krijgen in mogelijke software-oplossingen;
- Inzicht krijgen in ervaringen met digitale dienstverlening van soortgelijk vastgoedbedrijf;
- inzicht krijgen in het huidige serviceniveau en de klanttevredenheid van de huurders;
- kennis genereren over de wensen en behoeften van de eindgebruiker (de huurders) met betrekking tot een digitale omgeving.

De onderzoeksdoelstellingen zijn vervolgens vertaald naar hoofd- en deelvragen. De deelvragen zullen bijdragen – en richting geven aan – een allesomvattend antwoord op de geformuleerde hoofdvraag.

Hoofdvraag 1: Wat is het huidige serviceniveau van de servicedesk? De volgende twee deelvragen worden bij deze hoofdvraag uiteengezet om een zo volledig mogelijk antwoord te verkrijgen:

- Wat zijn de huidige werkprocessen van de medewerkers van de servicedesk?
- In hoeverre zijn de huurders tevreden over de huidige dienstverlening van de servicedesk?

Hoofdvraag 2: Welke aspecten dragen bij aan een succesvolle aanpak betreffende de digitalisering van dienstverlening? De volgende vier deelvragen zullen bijdragen aan een juiste beantwoording van de hoofdvraag:

- Wat zijn de trends en ontwikkelingen op het gebied van digitalisering van dienstverlening, specifiek voor een bedrijf in de vastgoedbranche?
- Met welke wet- en regelgeving dient rekening te worden gehouden bij het ontwikkelen en integreren van een digitale omgeving voor het regelen van huurderszaken?
- Wat zijn de ervaringen met digitale dienstverlening bij een soortgelijk bedrijf uit de vastgoedsector?
- Welke software-oplossingen zijn mogelijk voor het aanbieden van digitale dienstverlening?

Na het beantwoorden van de eerste twee hoofdvragen met bijbehorende deelvragen kan een beeld worden geschetst van de eisen (vanuit de literatuur) met betrekking tot het digitaliseren van de dienstverlening. Na het bepalen van het huidige serviceniveau worden de belangen van de eindgebruikers betrokken bij dit proces. Dit wordt gedaan in de volgende hoofdvraag.

Hoofdvraag 3: Wat zijn de wensen en behoeften van de huidige huurders van Cityside Apartments betreft een digitale omgeving? De volgende twee deelvragen geven aan op welke punten zal worden gefocust bij het beantwoorden van de hoofdvraag:

- Op welke manier wil de eindgebruiker toegang krijgen tot de digitale dienstverlening?
- Welke informatie is relevant voor huurders om te kunnen zien/regelen in een digitale omgeving?

De hoofd- en deelvragen zijn door middel van een boomdiagram geoperationaliseerd om op die manier het onderzoek visueel weer te geven. Dit boomdiagram is te zien in bijlage II.

De opgestelde managementvraag bestaat uit meerdere elementen die terug zijn te zien in de geformuleerde hoofd- en deelvragen. Het eerste gedeelte uit de adviesvraag gaat over hoe Cityside Apartments digitalisering van diensten in kan zetten. De tweede en derde hoofd- en deelvragen hebben hier betrekking op. Het laatste gedeelte van de managementvraag gaat over het verhogen van de klanttevredenheid. Hierbij is het van belang dat het huidige niveau van klanttevredenheid eerst bekend is. De eerste hoofdvraag is op dit gedeelte van toepassing.

1.5 Leeswijzer

Dit thesis-adviesrapport is in vier delen te onderscheiden. Het eerste gedeelte, 'de inleiding', licht de aanleiding en doelen van het thesisvraagstuk toe. In het tweede onderdeel, 'het uitgevoerde onderzoek', is het theoretisch kader, de methodologische verantwoording en de resultaten van het uitgevoerde onderzoek opgenomen. In dit hoofdstuk wordt in de paragraaf 'conclusie', antwoord gegeven op de verschillende opgestelde hoofd- en deelvragen. Vervolgens geeft de 'discussie', ook opgenomen in het tweede gedeelte, inzicht in de validiteit en betrouwbaarheid van het onderzoek. Het derde onderdeel van dit thesis-adviesrapport is volledig gericht op het advies. Hierin worden de gemaakte afwegingen van de opties besproken en zijn de financiële consequenties van het advies uitgewerkt. In het vierde gedeelte wordt op het eigen handelen gereflecteerd en wordt aangegeven in hoeverre het advies toereikend is voor de gehele vastgoedbranche.

2 Uitgevoerd onderzoek

In dit hoofdstuk is alles met betrekking tot de verschillende vormen van uitgevoerd onderzoek beschreven. Het hoofdstuk is ingeleid met het theoretisch kader waarin de kernbegrippen zijn gedefinieerd. Vervolgens is de methodologische verantwoording van de uitgevoerde onderzoeken toegelicht en onderbouwd. De resultaten van de uitvoerde onderzoeken worden besproken en zijn terug te zien in de conclusie, waarin antwoorden is gegeven op de opgestelde hoofd- en deelvragen. In de discussie zijn de validiteit en betrouwbaarheid van de onderzoeken toegelicht.

2.1 Theoretisch kader

In het theoretisch kader zijn de kernbegrippen digitalisering van dienstverlening, serviceniveau en klanttevredenheid beschreven. Deze kernbegrippen zijn afgeleid uit de managementvraag en vormen de rode draad door dit thesisrapport. Van deze kernbegrippen zijn meerdere definities uit de literatuur weergegeven en besproken. Aan de hand van deze definities uit wetenschappelijke artikelen en eerder uitgevoerd onderzoek, kunnen de hoofd- en deelvragen beter worden geïnterpreteerd. De overige begrippen uit de hoofd- en deelvragen zijn kort aan bod gekomen zodat het duidelijk is welke definities van de begrippen zijn gehanteerd in dit thesisrapport. Het theoretisch kader kan worden gezien als de fundering van dit onderzoek.

2.1.1 Zoekmethoden

De methode van het zoeken naar geschikte bronnen is te lezen in bijlage B.

2.1.2 Literature review

De kernbegrippen die in dit theoretisch kader aan bod komen zijn allen af te leiden uit de geformuleerde vragen in hoofdstuk 1.4. Van de volgende kernbegrippen worden de definities weergegeven: digitalisering van dienstverlening, serviceniveau en klanttevredenheid. Per kernbegrip zijn minimaal drie beschrijvingen of definities weergegeven.

Digitalisering van dienstverlening

Het eerste kernbegrip is 'digitalisering van dienstverlening'. Theoretisch gezien zijn dit twee begrippen, namelijk: digitalisering en dienstverlening.

Voor het helder krijgen van de definitie van dienstverlening in deze combinatie, is het boek *Dienstenmarketingmanagement* geraadpleegd. De vier basiskennmerken van dienstverlening zijn volgens dit boek: ontastbaarheid, heterogeniteit, vergankelijkheid en interactieve consumptie. Een eenduidige definitie voor dienstverlening is lastig te formuleren. Dit heeft te maken met de mate waarvan sprake is van de basiskennmerken bij een dienst. Het begrip is als volgt gedefinieerd: *Diensten zijn van oorsprong ontastbare en relatief snel vergankelijke activiteiten, waarbij tijdens de interactieve consumptie directe behoeftesatisfactie centraal staat en niet materiële bezitsvorming wordt nagestreefd* (De Vries, Lancée, Van Helsdingen, & Borchert, 2014).

Digitaliseren kent een minder abstracte definitie en luidt als volgt: *Digitalisering is een proces waarbij analoge data wordt omgezet naar data voor een digitale gegevensdrager* (Brullemans, 2016). Door het digitaliseren van informatie wordt dit toegankelijk voor specifieke groepen of personen. Hierbij kan het gaan om diensten, afbeeldingen, documenten, audio etc. De mogelijkheden van ICT (informatie- en communicatietechnologie) dragen bij aan het realiseren hiervan. Onder ICT-strategie worden de strategisch-tactische beslissingen aangaande alle ICT-toepassingen verstaan. ICT kan in drie richtingen

van strategisch belang worden onderscheiden: kostenbeheersing, serviceverbetering en productinnovatie (Keuning & De Lange, 2011). Een andere betekenis van digitalisering gaat meer over procedurele dienstverlening. Hierbij wordt aangegeven dat processen die vroeger per post werden geregeld, nu geregeld worden met de computer en internet (Brullemans, 2016).

De eerste definitie van digitalisering van dienstverlening komt van een auteur werkzaam voor het management en organisatieadviesbureau Nextthinking. De gegeven definitie is gericht op de dienstverlening van overheidsinstanties (gemeenten). In principe verschilt dit niet veel met de dienstverlening van overige organisaties en is daarom bruikbaar voor deze thesisopdracht: *“Digitalisering van dienstverlening wil zeggen dat gemeenten hun dienstverlening zo veel als mogelijk via de digitale weg aanbieden aan burgers en ondernemers, teneinde ervoor te zorgen dat de dienstverlening efficiënt wordt geleverd, wordt deelgenomen aan de informatiesamenleving, dat het innovatievermogen wordt vergroot, en dat het opdrachtgeverschap richting leveranciers wordt verbeterd”* (Geurtsen RC, 2015).

In het rapport ‘The Digital Transformation of Services’ (2010) wordt de digitalisering van de dienstverlening als een transformatie gezien. Diensten waren voorheen het zwarte gat van de economie. Producten innoveerden, bleven diensten altijd hetzelfde. Onderstaande beschrijving van de auteurs van het rapport geven weer dat er in 2010, toen het rapport tot stand kwam, een fundamentele transformatie op het gebied van dienstverlening aan de gang was: *“A fundamental transformation of services is underway, driven by developments in information and communications technology (ICT) tools, the uses to which they are being put, and the networks on which they run. Services were once considered a sinkhole of the economy, immune to significant technological or organizational productivity increases.* (Zysman, Feltman, Murray, Kushida, & Nielsen, 2010)”. Deze beschrijving geeft de relatie tussen de begrippen dienstverlening en digitalisering goed weer. De beschrijving geeft duidelijk weer dat de transformatie van de dienstverlening te danken is aan de ICT mogelijkheden en dat de manier waarop deze worden ingezet en van welke netwerken gebruik wordt gemaakt bijdragen aan een succesvolle gedigitaliseerde dienstverlening.

De digitale dienstverlening van Cityside Apartments zal naar verwachting vorm krijgen in een digitaal platform. Daarom is onderstaande beschrijving van een digitaal platform opgenomen in dit theoretisch kader. Deze beschrijving geeft de kracht en mogelijkheden van het gebruik van een online platform goed weer. De beschrijving komt uit het boek ‘De kracht van platformen’ en luidt als volgt: *“Platformen stellen spelers in staat hun inspanningen te coördineren en zo sneller te innoveren. Platformen zijn programmeerbaar: de manier waarop technologie wordt ontworpen of ingezet, de toegang en samenwerkingscultuur hebben directe invloed op elkaar”* (Kreijveld, 2014).

Conclusie

Alle drie de beschrijvingen van het gecombineerde begrip ‘digitalisering van dienstverlening’ geven voldoende weer wat de essentie van het kernbegrip is. Een combinatie van de tweede en derde beschrijvingen van de kernbegrippen resulteert in de volgende definitie die in deze thesisopdracht gehanteerd zal worden: *“Digitale dienstverlening in de vorm van een digitaal platform stelt een organisatie in staat sneller te coördineren en te innoveren, mits er gebruikt wordt gemaakt van de juiste ICT mogelijkheden en inzet van netwerken.”*

|| Voor meerdere voordelen van digitale dienstverlening wordt verwezen naar bijlage C. ||

Informatievoorziening

Een groot deel van de uitgevoerde onderzoeken naar digitale dienstverlening hebben gaan ook over informatievoorziening. Hieruit blijkt dat een goede informatievoorziening inherent is aan digitale dienstverlening. Volgens Bakker (1998) wordt informatievoorziening vaak als integraal en op strategisch niveau benaderd. Per onderdeel, of vaak op productniveau wordt de kwaliteit van de informatievoorziening geëvalueerd. Echter, de kwaliteitsperceptie wordt veeleer bepaald door de volledigheid, toegankelijkheid en beschikbaarheid tegen (lage of geen) kosten van alle informatie, waar de klant tijdens diverse stadia behoefte aan heeft (Bakker, 1998). Uit onderzoek van Mollema (1990) is gebleken dat de communicatie naar gebruikers, onder andere over beschikbaarheid en wijze van gebruik van (beschikbare) informatiemiddelen, minstens zo belangrijk is als de informatievoorziening zelf.

Serviceniveau/klanttevredenheid

Literatuuronderzoek wijst uit dat de begrippen serviceniveau (servicekwaliteit) en klanttevredenheid, vrijwel niet los van elkaar kunnen worden gezien. Om die reden zijn deze begrippen samen behandeld in dit theoretisch kader. In de gevonden literatuur komt namelijk naar voren dat het serviceniveau direct invloed uitoefent op de klanttevredenheid. Alle gevonden literatuur met betrekking tot een van de twee begrippen, bevat ook het andere begrip.

Het begrip klanttevredenheid kent in de literatuur veel verschillende definities. Ondanks dat deze definities sterk van elkaar verschillen, kenmerken de definities zich door de eindgebruiker van het product of de dienst centraal te hebben staan. In bijlage B zijn meerdere theorieën met betrekking tot klanttevredenheid opgenomen. In dit thesisrapport wordt gebruik gemaakt van de theorie van het SERVQUAL model. In dit model wordt onder tevredenheid verstaan: het verschil tussen wat de klant verwacht en wat de klant ervaart. Het serviceniveau dient hiervoor eerst in kaart te worden gebracht. Daarnaast is het van belang dat de klant wordt gevraagd naar het minimum aan serviceniveau, het gewenste serviceniveau en de perceptie van het serviceniveau. Aan de hand van die resultaten kan een beeld worden geschetst van het niveau van klanttevredenheid waar de klant zich in bevindt (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985). Het SERVQUAL-model gaat uit van vijf dimensies (zie ook het figuur hieronder), namelijk: tastbare zaken, betrouwbaarheid, responsiviteit, zorgzaamheid en inleven in de klant. Volgens het model kan de kwaliteit van dienstverlening aan de hand van deze dimensies worden bepaald. De determinant tastbare zaken betreft aspecten zoals faciliteiten, apparatuur en personeel. In hoeverre een dienstverlener in staat is een beloofde dienst betrouwbaar en accuraat uit te voeren hoort bij de dimensie betrouwbaarheid. Bij responsiviteit kan gedacht worden aan de bereidwilligheid van de dienstverlener om de klanten te helpen en snel van dienst te zijn. Zorgzaamheid heeft te maken in welke mate het personeel in staat is om vertrouwen naar een klant over te brengen en in hoeverre de organisatie kennis en hoffelijkheid van personeel belangrijk vindt. De laatste dimensie: inleven in de klant, meet of de organisatie voor individuele aandacht zorgt en deze besteedt aan de klant (De Vries, Lancée, Van Helsdingen, & Borchert, 2014). Volgens Mulders (2014) is de betrouwbaarheid een belangrijke factor waarmee een onderneming hoog kan scoren zolang dit goed is. Wanneer hier ook maar iets mis gaat, heeft dit een groot negatief effect op de klanttevredenheid. Het aspect responsiviteit gaat over tijd en snelheid. Afhankelijk van de onderneming die de dienstverlening faciliteert is dit een belangrijke factor. Het aspect zorgzaamheid kan worden afgeleid van de competenties van de medewerkers die verantwoordelijk zijn voor de dienstverlening. Het inlevingsvermogen heeft te maken met het begrip dat een medewerker voor een klant op kan brengen. De tastbaarheid van dienstverlening heeft betrekking op alle aspecten die vast kunnen worden gehouden. Hierbij kan gedacht worden aan apparatuur,

transportmiddelen, gebouwen etc. Deze factoren hebben allen impact op de prijs van het product of de diens en de kwaliteit van het product en de kwaliteit van de service (Mulders, 2014).

SERVQUAL toepassen

Voor het meten van de kwaliteit (aan de hand van het SERVQUAL model) moet de klant ondervraagd worden. Dit wordt veelal gedaan via surveyonderzoek via het internet. Door middel van een aantal gerichte vragen kan de klant aangeven hoe belangrijk een dimensie is, wat zij ervan verwacht en in hoeverre deze verwachting ook is uitgekomen. De resultaten van deze meetmethode laten zien hoe tevreden de respondent over iets is. Aan de hand van de vastgestelde wegingsfactoren kan vervolgens het cijfer van de klanttevredenheid worden bepaald (Mulders, 2014).

Conclusie

Het meten van kwaliteit is vrij complex. De beschreven modellen zijn hier allemaal bruikbaar voor. Door de afweging te maken tussen de modellen met betrekking tot de gewenste data kan de voorkeur naar een bepaald model gaan. De definitie van klanttevredenheid komt bij de meeste modellen redelijk overeen. De volgende definitie zal daarom ook gehanteerd worden in dit thesiswerkstuk: *Klanttevredenheid is het verschil tussen wat de klant verwacht en wat de klant ervaart* (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985). Afgaande op de informatiebehoefte en aard van de organisatie en dienstverlening, is het SERVQUAL model van Parasuraman, Zeithaml & Berry (1985) een geschikt model voor het meten van de tevredenheid van de huurders van Cityside Apartments. De dimensies die met behulp van dit model worden gemeten zijn goed te herleiden en om te buigen naar onderwerpen voor de ontwikkeling van de enquêtevragen ten behoeven van kwantitatief onderzoek.

Samenhang tussen de begrippen

Na het definiëren van de gehanteerde kernbegrippen is informatie gezocht met betrekking tot de samenhang tussen de begrippen. Hier is veel actuele literatuur over te vinden. Veel overheidsinstanties zijn druk bezig met het implementeren of verbeteren van de digitale dienstverlening. DA2020 geeft hier aanleiding toe. DA2020 is de digitale agenda van de overheid waarin praktische ondersteuningsmiddelen worden geboden (VNG Realisatie, sd). Naast informatie met betrekking tot de digitalisering van overheidsdiensten, is er ook veel actuele literatuur vanuit overige organisaties te vinden.

In het rapport 'Burgers over de digidrempel heen' van TNS Nipo (2014) is onderzoek gedaan naar de tevredenheid van de burgers over het huidige aanbod van digitale diensten anno 2014. Dit onderzoek heeft uitgewezen dat het overgrote deel aan organisaties respectievelijk laag scoorden. Wanneer de respondenten werd gevraagd naar een mogelijke verbetering heeft meer dan 80% aangegeven dat de toegankelijkheid en gebruiksvriendelijk moet worden verbeterd. Wanneer deze twee zaken worden verbeterd wordt de tevredenheid van de respondenten aanzienlijk verhoogd over het digitale dienstenaanbod (Timmermans, Bemer, Ebbers, & Mulder, Burgers over de digidrempel heen?, 2014).

Een onderzoek naar dienstverlening van zorgverzekeraars laat zien dat een grote groep van de respondenten digitale dienstverlening erg belangrijk vindt. Dit blijkt uit het gegeven dat 40% van de respondenten heeft aangegeven een slechte digitale dienstverlening van een zorgverzekeraar een reden vindt om over te stappen naar een verzekeraar die dit beter heeft geregeld. Dit laat zien dat een goede digitale dienstverlening bijdraagt aan de klanttevredenheid van de verzekeringnemers (Enabl-U, 2017). Een soort gelijk onderzoek is uitgevoerd onder telecomproviders. Ook in deze sector draagt investeren in digitalisering bij aan een hogere omzet en klanttevredenheid (Capgemini, 2016).

Informatievoorziening en tevredenheid

Een onderzoek naar consumer behaviour (consumentengedrag) van Solomon (1996) wijst uit dat een goede en volledige informatievoorziening vertrouwen wekt dat een systeem (goed) functioneert en dat de situatie onder controle is. Op termijn zal dit volgens het onderzoek leiden tot een meer positieve houding ten opzichte van de organisatie waar de informatie van afkomstig is. Een meer positieve houding ten opzichte van de organisatie kan vervolgens worden gemeten door middel van een klanttevredenheidsonderzoek (Solomon, 1996).

2.1.3 Operationalisering kernbegrippen

Om de definities en beschrijvingen van de kernbegrippen te gebruiken als input voor het veldonderzoek, is het van belang dat deze uiteen worden gerafeld. Door de aspecten en sub aspecten van de kernbegrippen door middel van de uitgewerkte modellen in kaart te brengen kunnen deze gebruikt worden bij de ontwikkeling van de vragen voor in het veldonderzoek. De enquêtevragen worden samengesteld aan de hand van – en gebaseerd op – de operationalisering van de kernbegrippen. In bijlage F zijn op de operationalisering van beide kernbegrippen opgenomen.

De elementen uit het SERVQUAL model zijn opgenomen in het boomdiagram en vloeien uit in onderwerpen die voldoende helder zijn voor de huurders die de onderdelen hebben beoordeeld door middel van de enquête. Het is namelijk van belang dat de standaardonderwerpen uit de vragenlijst van SERVQUAL aan worden gepast aan de specifieke situatie of bedrijf waar het op wordt toegepast om effectief te blijven (Carman, 1990). De bronnen waar uit blijkt dat de gekozen onderwerpen gekoppeld kunnen worden aan de elementen uit het SERVQUAL model zijn weergegeven in een tabel in bijlage G.

2.1.4 Overige begrippen en modellen

Uit de hoofd- en deelvragen (hoofdstuk 1.4) komen meerdere begrippen naar voren die niet allemaal uitgewerkt worden door middel van literatuuronderzoek. Voor het realiseren van een interpretatie die eenduidig is van de begrippen, worden deze wel kort toegelicht.

Doelgroep

De doelgroep kan omschreven worden als een specifieke groep mensen met overeenkomsten en kenmerken waar de organisatie zich op wilt richten en deze wilt bereiken met haar aanbod. De doelgroep van Cityside Apartments zijn young professionals en studenten die op zoek zijn naar woonruimte. Kenmerken en behoeftes van deze doelgroep zijn uitgewerkt en te vinden in bijlage Q.

Werkprocessen identificeren

Een werkproces is een specifieke ordening van activiteiten dwars door tijd en plaats, met een begin, een eind en duidelijk definieerde inputs en outputs: een structuur voor actie (Hardjono & Bakker, 2001). De definitie van een werkproces luidt: *“De inrichting van activiteiten waarmee een bedrijf doet wat nodig is om waarde voor haar klanten te creëren”* (Tolsma & Wit, 2009). Hierbij dient men wel scherp voor ogen te houden dat een werkproces iets compleet anders is dan een ketenproces of een procesketen. Een werkproces wordt gezien als het synoniem voor een ‘algemeen’ proces, waarbij meerdere activiteiten elkaar opvolgen (Obers & Achterberg, 2012).

Huurderszaken (verhuur en beheer)

Alle werkzaamheden op het gebied van verhuur en beheer van een woning. Dit varieert van het opstellen van een contract tot het plaatsen van camera's of het activeren van toegangstags (Beumkes, 2018).

MoSCoW methode

Voor het rangschikken van de behoeftes van de huurders met betrekking tot de digitale omgeving zal gebruik worden gemaakt van de MoSCoW methode. Dit is een samenstelling van beginletters die voor het volgende staan: M = must-have, S = Should-haves, C = Could-haves en W = Would-haves. Bij deze methode gaat het om het pakket van eisen die hierbij in volgorde van prioriteit neer kunnen worden gezet. Zo is het overzichtelijk wat de belangrijkste eisen zijn en de minder belangrijke eisen (Clegg, z.d.).

2.2 Methodologische verantwoording

Voor het beantwoorden van de hoofd- en deelvragen zijn diverse vormen van onderzoek uitgevoerd. In de methodologische verantwoording is de aanpak van deze vormen van onderzoek beschreven. De onderzoeksstrategie, waarnemingsmethode, meetinstrument, selectie van eenheden en het analyseplan behoren ook tot de methodologische verantwoording. In onderstaande tabel is hier een schematische weergave van opgenomen. Onder de tabel zijn de gekozen zoekmethodes toegelicht.

Tabel 2.2.1 Te gebruiken onderzoeksmethoden

Hoofdvraag	Deelvragen	Onderzoeksmethode
H1: Wat is het huidige serviceniveau van de servicedesk?	– Wat zijn de huidige werkprocessen van de medewerkers van de servicedesk? – In hoeverre zijn de huurders tevreden over de huidige dienstverlening van de servicedesk?	– Combinatie van beide vormen van veldonderzoek (kwantitatief en kwalitatief) – Veldonderzoek (kwantitatief) in de vorm van een survey
H2: Welke aspecten dragen bij aan een succesvolle aanpak betreffende de digitalisering van dienstverlening?	– Wat zijn de trends en ontwikkelingen op het gebied van digitalisering van dienstverlening, specifiek voor een bedrijf in de vastgoedbranche? – Met welke wet- en regelgeving dient rekening te worden gehouden bij het ontwikkelen en integreren van een digitale omgeving voor het regelen van huurderszaken? – Wat zijn de ervaringen met digitale dienstverlening bij een soortgelijk bedrijf uit de vastgoedsector? – Welke software-oplossingen zijn mogelijk voor het aanbieden van digitale dienstverlening?	– Combinatie tussen bureau-onderzoek en veld onderzoek (kwalitatief) – Combinatie tussen bureau-onderzoek en veldonderzoek (kwalitatief) – Veldonderzoek (kwalitatief) in de vorm van een interview – Combinatie tussen bureau-onderzoek en veldonderzoek (kwalitatief)
H3: Wat zijn de wensen en eisen van de huidige huurders van Cityside Apartments betreft een digitale omgeving?	– Op welke manier wil de eindgebruiker toegang krijgen tot de digitale dienstverlening? – Welke informatie is relevant voor huurders om te kunnen zien/regelen in een digitale omgeving?	– Veldonderzoek (kwantitatief) in de vorm van een survey – Veldonderzoek (kwantitatief) in de vorm van een survey

Bureauonderzoek

Door middel van bureauonderzoek zijn de volgende deelvragen beantwoord:

- Wat zijn de trends en ontwikkelingen op het gebied van digitalisering van dienstverlening, specifiek voor een bedrijf in de vastgoedbranche?
- Met welke wet- en regelgeving dient rekening te worden gehouden bij het ontwikkelen en integreren van een digitale omgeving voor het regelen van huurderszaken?
- Welke software-oplossingen zijn mogelijk voor het aanbieden van digitale dienstverlening?

Tabel 2.2.2 Bureauonderzoek

Onderzoekstrategie	Deze vorm van literatuuronderzoek is uitgevoerd op macroniveau.
Waarom niet voor een andere methode gekozen?	Voldoende informatie over beschikbaar is door middel van diverse publicaties.
Waarnemingsmethode	Voor de uitvoer van het bureauonderzoek is diverse literatuur geraadpleegd.
Selectie van onderzoekseenheden	De gebruikte bronnen zijn beoordeeld aan de hand van de volgende aspecten: afkomst informatie van betrouwbare instelling of organisatie, gebruik van verwijzingen in tekst, controleren van verwijzingen uit de tekst, meerdere bronnen die het zelfde beschrijven.
Analyse	De resultaten uit het bureauonderzoek zijn samengevat.

Veldonderzoek (kwalitatief)

Onderstaande deelvragen zijn beoordeeld door middel van kwalitatief veldonderzoek.

- Wat zijn de huidige werkprocessen van de medewerkers van de servicedesk?
- Met welke wet- en regelgeving dient rekening te worden gehouden bij het ontwikkelen en integreren van een digitale omgeving voor het regelen van huurderszaken?
- Wat zijn de ervaringen met digitale dienstverlening bij een soortgelijk bedrijf uit de vastgoedsector?
- Welke software-oplossingen zijn mogelijk voor het aanbieden van digitale dienstverlening?

Tabel 2.2.2 Veldonderzoek (kwalitatief)

Onderzoekstrategie	diepte interviews
Waarom niet voor een andere methode gekozen?	zoveel mogelijk informatie omtrent het onderwerp te vergaren
Waarnemingsmethode	half-gestructureerde methode – De vragen en antwoorden staan bij deze vorm van interviewen niet vast (Baarda, Van der Hulst, & De Goede, Basisboek interviewen, 2012)
Meetinstrument	Interview guide
Selectie van onderzoekseenheden	Expertselectiemethode en op basis van willekeurigheid en beschikbaarheid
Analyse	Gecodeerde transcripten

Veldonderzoek (kwantitatief)

- Wat zijn de huidige werkprocessen van de servicedesk?
- In hoeverre zijn de huurders tevreden over de huidige dienstverlening van de servicedesk?
- Op welke manier wil de eindgebruiker toegang krijgen tot de digitale dienstverlening?
- Welke informatie is relevant voor huurders om te kunnen zien/regelen in een digitale omgeving?

Tabel 2.2.3 Veldonderzoek (kwantitatief)

Onderzoekstrategie	Turfmethode, survey onderzoek
Waarom niet voor een andere methode gekozen?	Het verzamelen van gegevens van grote groepen mensen is bij dit thesivraagstuk van toepassing omdat de meningen van zoveel mogelijk huurders een goed beeld creëren van de huidige klanttevredenheid.
Waarnemingsmethode	Turflijst, overwegend gesloten vragenlijst
Meetinstrument	Softwareprogramma Socratos, turflijst
Selectie van onderzoekseenheden	Alle huurders van Cityside Apartments hebben een uitnodiging ontvangen om deel te nemen aan dit onderzoek.
Analyse	Univariate analyse in SPSS

|| Voor de volledige methodologische verantwoording wordt verwezen naar bijlage H. ||

Conclusie

De aanpak per onderzoeksvraag is verschillend. In totaal zijn er vier verschillende vormen van onderzoek uitgevoerd: bureauonderzoek, kwantitatief onderzoek en kwalitatief onderzoek, waarvan bij twee vormen verschillende onderzoeken bij kwantitatief onderzoek, namelijk: het uitvoeren van een survey onderzoek en het bijhouden van een turflijst. De toelichting per uitgevoerd onderzoek maakt duidelijk waarom voor een bepaalde methode van onderzoek is gekozen. De uitgevoerde onderzoeken hebben allen bijgedragen aan het geformuleerde advies ten behoeven van het managementvraagstuk. Om te bepalen of het advies ook aansluit op de visie van de opdrachtgever met betrekking tot het onderwerp is nog een aanvullend onderzoek uitgevoerd in de vorm van een Delphi sessie. De methodologische verantwoording en uitgewerkte sessie zijn opgenomen in bijlage D.

2.3 Resultaten

Per uitgevoerd onderzoek staan hier de resultaten die het onderzoek heeft opgeleverd, beschreven. De uitkomsten die verkregen zijn uit de onderzoeken zijn geordend door middel van de beschreven analysetechnieken. De resultaten zijn nog vrij van interpretaties ten behoeven van de antwoorden op de onderzoeksvragen. Dit komt aan bod in 2.3 Conclusie.

2.3.1 Resultaten bureauonderzoek

Het bureauonderzoek heeft inzicht gegeven in de trends- en ontwikkelingen in digitale dienstverlening en heeft tot verdieping geleid in de wet en regelgeving omtrent digitale dienstverlening. Het volledige bureauonderzoek is te lezen in bijlage I. Per doeleinde van het uitgevoerde bureauonderzoek is een samenvatting van de resultaten weergegeven.

Trends en ontwikkelingen digitale dienstverlening – vastgoedsector

- Blockchain: “Blockchain technologie gaat de manier waarop we investeren in het vastgoed volledig veranderen. Investeren in vastgoed is straks voor iedere portemonnee mogelijk. Door de administratie vast te leggen op een blockchain, zijn de administratiekosten nihil.” (Bonenkamp, 2017)
- Standaardisatie van data: Gestandaardiseerde data is een voorwaarde om effectief gebruik kunnen maken van het volledige dataverwerkingsproces. Het verkrijgen van deze waardering is nog wel afhankelijk van de precisie van de data, wat nog niet eenvoudig blijkt te verkrijgen. Desondanks wordt verwacht dat het delen van gestandaardiseerde informatie tussen verschillende (vastgoed)bedrijven een belangrijke ontwikkeling zal zijn op korte termijn (Deloitte, 2017).
- Focus op vertrouwen: Door de ontwikkeling ‘give data back to the people’ kan de klant zelf beslissen op en zo ja, welke data hij wil delen. Hierdoor komt de focus dus te liggen op wederzijds vertrouwen. Hoe beter het wederzijdse vertrouwen is, hoe beter aan de woningwens kan worden voldaan (Tuyl, 2017).
- BIM e-commerce: Dankzij de Building Information Technology wordt het werkelijkheid om online een woning aan te schaffen. Op deze manier gaat ook de woningmarkt (met name de nieuwbouwsector) de eerste stappen naar e-commerce zetten. Deze innovatie zal niet alleen plaats vinden bij de inrichting van de klantenservice maar ook bij de manier waarop de keten op een digitale manier beter leert samenwerken. BIM is hierbij de verbinder in de keten. Niet alleen vanuit de bouwkolom maar ook aan de kantzijde (van der Wal, 2017).
- Locatie wordt minder belangrijk: De komst van zelfrijdende auto's en de toenemende mate waarin mensen een auto met elkaar delen zijn de belangrijkste ontwikkelingen op het gebied van mobiliteit. De ontwikkeling van zelfrijdende auto's zou ervoor kunnen zorgen locatie een minder belangrijke factor wordt binnen de onroerend goed-sector (Deloitte, 2017).
- Augmented Reality: Met AR is het mogelijk om met een mobiel vastgoed echt te ervaren. Het ‘echt’ ervaren van vastgoed was al mogelijk door middel van Virtual Reality (VR) maar hierbij is een bril of helm bij benodigd (Vastgoedactueel, 2018).
- Informatiebehoefte wordt meer gedifferentieerd: Het is belangrijk dat alle beschikbare vastgoedinformatie vanuit meerdere behoeften wordt geanalyseerd en dat het uitwisselbaar is tussen verschillende IT systemen. De gebruikte software moet hier goed voor ingericht zijn en voldoende flexibiliteit bieden. De software moet erop ingericht zijn dat het gemakkelijk kostenverdelingen, meerjarenonderhoudsbegrotingen en rapportages kan ontwikkelen (Van der Leer, 2018).
- Proptech: Proptech is een samenstelling van de woorden ‘property’ en ‘technology’ en verwijst naar technologische toepassingen die het ontwerpen, bouwen, gebruiken, waarderen, (ver)huren, (ver)kopen en beheren van gebouwen optimaliseren of vernieuwen. PropTech is niet nieuw, maar krijgt steeds meer aandacht omdat PropTech sociale innovaties, technische innovaties, productinnovaties en nieuwe businessmodellen combineert voor het oplossen van maatschappelijke vraagstukken rondom wonen, leven en werken. (Upstream, 2018).

Wet- en regelgeving digitale dienstverlening

Sinds 25 mei 2018 is veel veranderd met betrekking tot het verzamelen van persoonsgegevens dankzij de ingang van de nieuwe AVG wetgeving. Het verzamelen van persoonsgegevens is in hoge mate aan de orde bij vastgoed- en verhuurorganisaties. Door de digitalisering van de processen is het van belang dat de softwaresystemen hier goed op in zijn gericht (Vastgoedjournaal, 2017).

- Give data back to the people: Organisaties worden meer transparant in hoe zij hun data verzamelen en zo kan de klant zelf beslissen óf en welke data hij of zij wilt delen met een organisatie. De wetgeving die hierbij van toepassing is, is de Algemene verordening gegevensbescherming-wetgeving (AVG) (Tuyl, 2017). Een van de belangrijkste veranderingen van de AVG wetgeving voor de woningsector is dat persoonsgegevens op aanvraag aangepast dan wel verwijderd kunnen worden. Het afschermen van de persoonsgegevens geldt voor alle ICT-toepassingen: van browserinstelling tot bedrijfssoftware zoals back office systemen met woningdossiers (Putten, 2017).
- AVG is breder dan alleen persoonsgegevens: Door deze risico's te beperken en beheersbaar te maken kan een organisatie hier een ISO certificaat voor krijgen. Een internationale standaard voor informatiebeveiliging is ISO 27001. Dit is een belangrijke standaard voor bedrijven die veel werken met klantdata en persoonsgegevens (Steenkamp, 2018).
- BKR gratis inzien: Het Bureau Kredietregistratie (BKR) registreert alle schulden van consumenten zonder dat zij dat weten. Vanaf 25 mei 2018 is het mogelijk om gratis je eventuele BKR registratie op te vragen bij het bureau (Vastgoed, 2018).
- Auteurswet en wet en regelgeving IT auditor: Bij het afnemen van een software pakket is de auteurswet van toepassing. Hierin staat onder andere dat van de afgenomen software een eventuele reservekopie mag worden gemaakt indien noodzakelijk (it-notaris, sd).

Softwareoplossingen voor het aanbieden van digitale dienstverlening

In bijlage R is een overzicht opgenomen van de verschillende aanbieders van dergelijke softwarepakketten. Daarnaast is het mogelijk om een systeem zelf te laten bouwen of ontwikkelen.

2.3.2 Veldonderzoek (kwantitatief)

Het kwantitatieve veldonderzoek is ingezet voor het identificeren van de huidige werkprocessen van de servicedesk en het in kaart brengen van het huidige klanttevredenheidsniveau van de huurders.

Huidige werkprocessen identificeren

Gedurende twee weken hebben de medewerkers van de servicedesk een turflijst bijgehouden wat inzicht heeft geboden in de aard van werkzaamheden aan de hand van binnenkomende meldingen. Per melding of vraag is aangegeven of de medewerker het zelf heeft afgehandeld of dat de melding/vraag door is gezet naar een collega of onderaannemer. De ingevulde turflijst is weergegeven in bijlage N. Door middel van percentages en gekleurde opmaak van de cellen wordt duidelijk welke meldingen het vaakst door zijn gezet naar collega's/onderaannemer en hoeveel meldingen de medewerkers van de servicedesk zelf op hebben kunnen lossen. Deze analyse van de turflijst staat in bijlage O.

In twee weken tijd zijn in totaal 159 meldingen binnen gekomen via diverse kanalen. Helaas kan niet met zekerheid worden gezegd dat alle binnen gekomen meldingen genoteerd zijn op de turflijst. Dit is af en toe niet haalbaar wegens de drukke momenten op de servicedesk. Zo is vooral de maandag een drukken dag met vele meldingen vanuit het weekend. Deze zijn naar verwachting niet allemaal genoteerd. Ondanks dat niet alle meldingen op de turflijst zijn verwerkt, geeft de lijst wel een goed beeld van hoe vaak bepaalde meldingen binnen komen en hoe vaak de medewerkers van de servicedesk deze zelf af hebben kunnen handelen.

Informatie

Bij het analyseren van de turflijst en na gesprekken met de medewerkers van de servicedesk is naar voren gekomen dat veel meldingen slechts informatievragen zijn geweest. Over de onderwerpen huurfactuur, huurovereenkomst, huuropzegging, allonges, borg, faciliteiten zoals dakterrassen/CityGym, verhuurdersverklaring en servicekosten zijn met name enkel vragen gesteld door huurders om informatie te verkrijgen. Bijna een derde van het totaal aantal meldingen (30,4%) had betrekking op één van de genoemde onderwerpen. Vrijwel al deze vragen hebben de medewerkers zelf kunnen beantwoorden. Een enkele keer is hierbij de hulp van een collega ingeroepen. Bij het in orde maken van een verklaring of allonge is ook een beroep gedaan op een collega. Respectievelijk gezien is 89% van deze meldingen direct afgehandeld door de medewerker van de servicedesk.

(Technische) storingen

Een redelijk groot percentage (40,8%) van de meldingen had te maken met (technische) storingen. Dit is heel divers genomen en kan gaan van een vraag/melding over een verstopt doucheputje tot aan het melden van een defecte lift. Het overgrote deel van deze meldingen is doorgezet naar een collega van de technische dienst of naar een onderaannemer omdat hier reparatie dan wel vervangen gewenst was. Het aantal meldingen uit deze categorie dat wel kon worden opgelost door de servicedesk omdat dit vaak een vraag betrof ligt op een percentage van 42%. 58% van deze meldingen zijn dus doorgezet naar een onderaannemer of naar een collega.

Meldingen over overlast

In principe was het al bekend dat de meldingen over overlast van andere bewoners of overige overlast altijd wordt afgehandeld door de medewerkers van de servicedesk. Omdat hier de persoonlijke factor van groot belang is wordt bij een dergelijke melding vrijwel altijd telefonisch contact opgenomen. Het aantal meldingen over overlast is, gezien op het totaal aantal meldingen, 5% geweest. Van deze 5% is 100% van de meldingen afgehandeld door de medewerkers van de servicedesk.

Diensten

Over de diensten die voor de huurders zichtbaar zijn, komen ook diverse meldingen binnen. Dit zijn met voornamelijk meldingen over de schoonmaakdienst en de glasbewassing. Vaak betreft dit klachten over dat de ruimtes niet goed schoon zijn gemaakt of een vraag over wanneer de ramen weer zullen worden gewassen. Respectievelijk zijn 5,6% van het totaal aantal meldingen hierover gegaan. Hiervan hebben de medewerkers van de servicedesk 22% zelf afgehandeld. De overige 78% van de meldingen is doorgezet naar de verantwoordelijke over dienst.

Wijziging rekeningnummer

Wijzigingen in persoonlijke gegevens komen zelden tot nooit voor. Wanneer adresgegevens of iets dergelijks zullen veranderen gaat dit namelijk altijd samen met een verhuizing. Een wijziging die wel veel wordt doorgegeven aan de servicedesk is het aanpassen van het rekeningnummer waar vandaan de huur automatisch wordt geïncasseerd. 5% van het totaal aantal meldingen had hier op betrekking.

Overige meldingen

De overige meldingen die niet in bovenstaande categorieën zijn onderverdeeld hebben betrekking gehad op (aan)vragen voor een sleutel, tag, berging of parkeerplaats. Dit aantal ligt op 13,2% van het totaal aantal meldingen. 81% van deze meldingen zijn bij de medewerkers van de servicedesk gebleven en afgehandeld. Voor 19% van deze meldingen is de hulp van een collega ingeroepen.

Overige monitoring ten behoeven van het in kaart brengen van werkzaamheden

Aan de hand van rapportages uit de WhatsAppdienst Trengo is het mogelijk om inzicht te verkrijgen in het aantal binnenkomende WhatsAppgesprekken en de reactiesnelheid op deze berichten. Een overzicht van het aantal binnenkomende WhatsAppgesprekken en de eerste reactiesnelheid op deze berichten is weergegeven in bijlage P. Deze overzichten hebben betrekking op dezelfde tijdsperiode als de periode dat de binnenkomende meldingen zijn geturfd. Helaas is het lastig om iets uit de reactiesnelheid te concluderen omdat hier meerdere factoren mee hebben gespeeld. Uit het overzicht kan gehaald worden dat de gemiddelde eerste reactiesnelheid op een bericht 85 minuten bedraagt, omgerekend naar uren is dat 1,4 uur. De reactiesnelheid is sterk beïnvloed door een storing die regelmatig voorkomt met de 'Trengo telefoon', aldus de medewerkers van de servicedesk (servicedesk, 2018). Met de Trengo telefoon wordt de telefoon bedoeld waarop de WhatsAppberichten binnen komen. Op het moment dat de telefoon uit is doordat deze niet is opgeladen of omdat er een update is uitgevoerd waardoor WhatsApp opnieuw geïnstalleerd moet worden, zijn de berichten in de tussentijd niet binnen gekomen. Ook de webapplicatie van Trengo heeft meerdere keren storingen gehad waardoor de berichtjes niet binnen zijn gekomen.

Resultaten survey onderzoek

De enquête die verstuurd is naar de huidige huurders van Cityside Apartments is door een representatief aantal huurders ingevuld (42,2%). Het survey onderzoek is uitgevoerd om inzicht te krijgen in de tevredenheid over de huidige dienstverlening van de servicedesk. Daarnaast zijn de huurders door middel van de enquête gevraagd naar hun voorkeuren ten behoeven van de digitale omgeving.

Huidige tevredenheid dienstverlening

Door middel van het SERVQUAL model is de huidige klanttevredenheid in kaart gebracht. Aan de hand van herkenbare onderwerpen voor de huurders van Cityside Apartments zijn de diverse elementen uit het SERVQUAL model getoetst. Bij de enquêtevraag waar de huurders gevraagd zijn naar hun beoordeling van de aspecten van de dienstverlening van de servicedesk, konden de respondenten per aspect een keuze maken door middel van een dropdown box. De antwoorden zijn gebaseerd op de 'likertschaal' en de keuze was mogelijk tussen zeer tevreden, tevreden, neutraal, ontevreden en zeer ontevreden. Bij het verwerken van de data in het analyseprogramma SPSS worden deze antwoordmogelijkheden aangeduid met cijfers. Zeer tevreden wordt aangeduid met een 1, tevreden met een 2, neutraal met een 3, ontevreden met een 4 en zeer ontevreden met een 5. In de uitgewerkte frequentietabel en het bijbehorende figuur (zie bijlage L) is te zien dat vrijwel alle aspecten gemiddeld zijn beoordeeld met een 2, wat staat voor tevreden. Het enkele aspect dat met 3 is beoordeeld heeft betrekking op het nakomen van afspraken c.q. beloftes. Wanneer hier dieper op in wordt gegaan dan is te zien dat het aspect 'klantvriendelijkheid' met een 1,74 het best scoort en het aspect 'nakomen van afspraken c.q. beloftes' met een score van 2,52 het laagste scoort. Met de standaarddeviatie (standaardafwijking) wordt de spreiding van de waardes met rondom het gemiddelde aangegeven. Hoe dichter de standaarddeviatie bij de 0 (nul) ligt, hoe kleiner het significante verschil is (Van Marle, 2018).

In de frequentietabel die van toepassing is op dit onderdeel is te zien dat het onderdeel wat de hoogste score heeft, klanttevredenheid, ook de laagste standaarddeviatie heeft, namelijk 0,694. Dit betekent dat er weinig respondenten een erg afwijkend antwoord hebben gegeven ten opzichte van het gemiddelde. Het onderdeel met de laagste score, nakomen van afspraken c.q. beloftes, heeft ook de grootste standaardafwijking, namelijk 1,080.

De enquêtevraag met betrekking tot het beoordelen van de verschillende aspecten is door (slechts) 73% van het totaal aantal respondenten ingevuld. Het grote aantal 'missing values' kan worden verklaard door de voorafgaande enquêtevraag. In de vraag voorafgaand is de respondenten gevraagd aan te geven of zij het afgelopen jaar contact hebben gehad met de servicedesk. 82% heeft hier ja aangegeven en 18% nee. Enkel de 82% heeft daarna door middel van routing de vragen met betrekking tot het beoordelen van de servicedesk gekregen. De 18% die heeft aangegeven geen contact te hebben gehad met de servicedesk heeft een vervolgvraag gekregen waarin ze hebben kunnen aangeven wat hier de reden voor is. 87% heeft hier aangegeven dat het niet van toepassing is geweest. 6% heeft aangegeven niet bekend te zijn met de mogelijkheid contact op te nemen met de servicedesk en 8% heeft de categorie 'Anders, namelijk:' aangeklikt. De antwoorden die hier vervolgens naar voren zijn gekomen variëren van 'mijn partner regelt dit altijd' tot aan 'ze reageren toch niet'. Bij de laatste opmerking is iets meer achtergrondinformatie gezocht en het bleek dat de betreffende persoon niet tevreden was over de dienstverlening van een aantal jaar terug, toen zij in het appartement kwam wonen in 2016. Deze data is daarom niet van toepassing op de huidige dienstverlening en kan daarom buiten beschouwing worden gelaten.

Na het beoordelen van de verschillende aspecten van de dienstverlening van de servicedesk, is de huurders gevraagd de servicedesk is zijn totaliteit een cijfer te geven. Het gemiddelde rapportcijfer door de huurders gegeven is een 7,3. De mode (het vaakst gegeven cijfer) is een 8 geweest. De standaardafwijking bij deze vraag is redelijk hoog en ligt op 1,493. Dit laat zien dat er redelijk grote verschillen zijn tussen de gegeven cijfers ten opzichte van het gemiddelde cijfer. De respondenten die een lager cijfer dan een 6 hebben gegeven hebben vervolgens de vraag gekregen dit toe te lichten.. Het antwoord dat het vaakst is gegeven bij dit onderdeel heeft betrekking op het niet nakomen van afspraken c.q. beloftes.

|| Voor alle frequentietabellen en toelichting op de vragen die van toepassing zijn op dit onderdeel wordt verwezen naar bijlage L. ||

Cijfer klanttevredenheid op basis van wegingsfactoren

Aan de hand van de wegingsfactoren voor het meten van de tevredenheid van klanten is het eindcijfer een 7,7. Dit cijfer zal variëren wanneer de wegingsfactoren worden aangepast (Mulders, 2014). In onderstaande tabel is het resultaat van de scores te zien.

Tabel 2.3.2.1 Score klanttevredenheid – wegingsfactoren

Factor	Weging	Score (0,10 t/m 1,00)	Resultaat
Tasbaarheid	10	0,70	7
Betrouwbaarheid	20	0,76	15,2
Responsiviteit	30	0,81	24,3
Zorgzaamheid	15	0,77	11,55
Inlevingsvermogen	25	0,76	19
Totaal	100		77,05 = cijfer: 7,7

Na het analyseren van de resultaten is besloten met enkele respondenten telefonisch contact op te nemen naar aanleiding van de door hen gegeven antwoorden. Hierin zijn de wat diepgaandere redenen achter de antwoorden naar voren gekomen. Zo heeft een respondent aangegeven het vooral prettig te vinden wanneer alle informatie op één plek beschikbaar komt en heeft een andere respondent aangegeven graag meer inzicht te willen in haar financiële gegevens. In bijlage M is hier meer over te vinden.

2.3.3 Veldonderzoek (kwalitatief)

De uitkomsten uit het kwalitatieve veldonderzoek zijn verkregen door middel van drie afgenomen interviews. De transcripten en bijbehorende codebomen zijn te vinden in bijlage S. Omwille van de verschillende perspectieven van de afgenomen interviews zijn drie verschillende interview guides ontwikkeld en is voor elk individuele interview een codeboom gecreëerd. De overeenkomsten die bij de individuele codebomen zijn ontstaan zijn aan de hand van de overkoepelende axiale codes hieronder beschreven. Door de erg verschillende perspectieven waar vanuit de interviews zijn gehouden zijn de axiale codes per respondent besproken en zijn er weinig verbanden gelegd.

Voor de digitalisering/ergernissen waarom overgaan naar digitale dienstverlening

In het interview met software-expert is gevraagd naar argumenten waarom men niet meer tevreden is over de huidige software. Hier zijn meerdere argumenten bij aangegeven. De software-expert verteld dat bedrijven die kiezen voor een goed ingerichte software omgeving *‘graag voorop willen lopen en een stukje concurrentievoordeel willen behalen’*. Daarnaast geeft hij aan dat het meestal is om het *‘proces zo efficiënt mogelijk in te richten’*. Nog andere redenen kunnen volgens de software-expert zijn; een verouderd systeem waarin het niet meer mogelijk is om uit te breiden, wat dus niet mee kan met de tijd of omdat je vastzit in een bepaalde technologie. Over het verouderde softwaresysteem is het volgende aangegeven: *“.dus je kan niet even een portaalje maken via het web. En omdat je, wat je vaak ziet. Dat wanneer je een stuk software maakt. Ze hadden het met de hand gemaakt, zelf, dat aan het begin nog wel redelijk past, maar naar mate je er mee aan de gang bent, en je krijgt er wat meer gebruikers op, je breidt hem wel uit. Dan merk je dat die eigenlijk steeds complexer wordt. En als je dan een aanpassing wilt doen, je wilt bijvoorbeeld anders gaan plannen omdat je meer machines hebt, of je wil je productieproces verbeteren, of noem maar wat, of je wil klanten toegang geven daartoe, dan is dat eigenlijk niet meer voldoende. Dus die aanpassing kun je bijna niet meer doen, in de kern”*. Een andere reden is dat een bedrijf een standaard pakket software zoals bijvoorbeeld SAP heeft afgenomen, wat dan vervolgens toch niet goed werkt naar de bedrijfsprocessen toe van de betreffende organisatie.

De medewerkster van FIT Vastgoedbeheer spreekt vanuit eigen ervaring wanneer ze verteld waarom zij over zijn gegaan op een ander softwarepakket dan wel de keuze hebben gemaakt voor het digitaliseren van de dienstverlening: *“En hoe was het eerst: je werd gebeld, je zet een melding uit, je hebt alles in je mail staan, die ellenlang is, filter daar alles maar uit, heb ik nou alles? Heb ik dit gedaan, dat gedaan, dat af, kan ik dat afvinken? Heel inefficiënt.”* Verder geeft dezelfde respondent nog aan dat het allemaal enorm veel onnodige tijd heeft gekost, wat nu, dankzij de digitalisering, veel nuttiger kan worden besteed. De huidige medewerkster van de servicedesk van Cityside Apartments heeft enkel kunnen vertellen wat ze nu niet prettig vind in de manier van werken. Ze heeft hier het volgende over aangegeven *“Nou, ik vind heel veel dingen vooral omslachtig.. Wat ik omslachtig vind is op vier plekken iets moeten noteren. He dus op het moment dat een melding binnen komt, dan moet een bewoner moet een reactie hebben van mij, ik moet vaak eerst nog even schakelen met de technische dienst van is dit iets wat jullie*

misschien kunnen oplossen of moeten we hem doorzetten naar een externe partij? He, vaak is dat ook een kostenverhaal.. Dus je moet heel scherp zijn op dat je niet voor niets iets doorstuurt. Nou, dan hebben we een lijstje om bij te houden wat de melding is, dus daar moet je het noteren. Ohja je moet vervolgens ook nog een mailtje sturen naar die partij die uiteindelijk de melding gaat oplossen. En dan moet je al die gegevens ook allemaal uit het systeem halen. Dus je moet heel veel acties doen om uiteindelijk één klacht, melding, storing, door te zetten.” Wanneer de respondent verteld over het beoordelen van kosten, of deze wel of niet voor de huurder zijn, komt opnieuw de inefficiënte werkwijze naar voren: *“Ohja, dan heb ik ook nog een lijstje. Dus dan ga ik inderdaad daarop noteren dat er kosten doorbelast moeten worden. Dan moet ik scherp zijn dat ik ook weer onder ogen krijg dat deze doorbelasting er is, want daar is dan weer iemand anders mee bezig. En vervolgens moet ik dan ook nog een keer zelf die doorbelasting in het systeem doen.. dus.. Veel stappen! En als dat.. Ja veel omslachtig. Erg veel werk.”* Op de vraag die door de interviewer is gesteld ter bevestiging of de werkwijze zoals het nu is voldoende efficiënt is, is volmondig *“Nee, niet.”* geantwoord.

Mogelijkheden/functionaliteiten digitale omgeving

In het interview met de software-expert is vooral ingegaan op welke softwareoplossingen er bestaan voor het realiseren van de digitale dienstverlening. Omdat dit in principe het voornaamste doel van dit interview is geweest, is in onderstaande tabel een beknopt overzicht van deze informatie weergegeven.

Tabel 2.3.3.1 Onderverdeling softwaremarkt

Softwareoplossing	Kenmerken	Toelichting/mogelijkheden
Standaard software in een pakket	– Kan geconfigureerd worden – Voorbeelden: SAP, Dynamic AX	Grote bak met functionaliteiten die je kan 'tweaken' naar jouw bedrijfsproces
Traditioneel zelf maken/bouwen	– Programmeur voor nodig – Programmeertaal moet worden gekozen (bijvoorbeeld C Sharp)	Database waarin gegevens worden opgeslagen en waar een stukje software aan de voorkant tegenaan wordt gezet waar de gebruikers gegevens in kunnen voeren.
Low-code software development (model gedreven software)	– Model van bedrijfsproces wordt gemaakt – Model kan 15 keer sneller worden aangepast dan wanneer de codes per regel zijn geprogrammeerd (modelleren) – Grafisch proces wat veel sneller is dan andere softwareoplossingen – Technologie wordt wel beschreven maar nog niet direct geïmplementeerd.	Bij het maken van het model van het bedrijfsproces komt nog geen technologie aan te pas. In het model wordt heel goed beschreven wat de organisatie doet, wie welke taken uitvoert. Na het beschrijven van de technologie worden 'technologiestekkers' beschikbaar gesteld aan de eindgebruiker/klant. Als organisatie kan je dus zelf bepalen wie waar toegang tot krijgt en daarna wordt het pas vastgelegd in de software.

In het interview met de medewerkster van FIT Vastgoedbeheer zijn vooral de functionaliteiten van de software naar voren gekomen die bij hen mogelijk in de digitale omgeving. Hier heeft de respondent veel over verteld en laten zien. In bijlage J is een tabel opgenomen waarin toelichting wordt gegeven op alle functionaliteiten van het digitale systeem van FIT Vastgoedbeheer.

Een van de grootste voordelen die benoemd wordt door de respondent is de volgende: *“En wat dan ook vaak fijn is, en dat hebben heel veel mensen nog niet in de gaten, maar wij zetten die meldingen dan natuurlijk ook uit en zij kunnen dan bijvoorbeeld zien naar wie is die melding gegaan, van wie kan ik*

verwachten dat iemand contact met mij opneemt. Of weet ik veel andere communicatie, Ja. dat wordt dan daar allemaal vermeld. Dus zo kunnen zij in principe de meldingen volgen.” Een ander groot voordeel voor de respondent is dat het systeem ook voorzien is van financiële functionaliteiten. Zo kan ze gemakkelijk de balans- en winst- en verliesrekening eruit halen en is het mogelijk om SBR rapportages te maken. Een nadeel aan dit gedeelte vindt ze dat er nog geen koppeling is met de belastingdienst. Hier is het volgende over gezegd: “..maar er is nog geen link met de belastingdienst. Dat is wel iets wat ik morgen ook wil gaan bespreken, van goh ik wil gewoon graag dat dit geregeld wordt.

Dat is gewoon eigenlijk wel een vereiste van een financieel pakket.. en ook bijvoorbeeld de deponering van de stukken voor de jaarrekening.. ik moet nu allemaal digitaal me een SBR rapportage maar dat kun nu ook bijvoorbeeld nog niet. En ik weet dat hun dat ook willen maar ik weet niet zo goed op welke termijn dat zij dat geregeld willen hebben en dan is het gewoon helemaal ideaal”. Een andere toevoeging die nog gewenst is in de digitale omgeving is de volgende: “En ik wil nou wat ik eigenlijk nog nieuw erbij wil hebben, maar dat wordt denk ik eind van het jaar, begin volgend jaar.. Ik wil eigenlijk dat er wanneer de werkbom aangemaakt wordt naar de aannemer, installateur of wie dan ook, dat er op dat moment ook een mailtje uitgaat naar de huurder, waarin staat wie kan er contact met mij opnemen. Waar hun probleem ook nog even in omschreven staat dat ze dat ook precies weten.” De respondent heeft verteld dat het verschaffen van de inloggegevens helaas nog niet helemaal soepel gaat. Toen de digitale omgeving werd geïntroduceerd zijn alle huurders voorzien van inloggegevens maar helaas is dit vergeten bij de huurders die daarna een woning van FIT zijn gaan huren. Daarom heeft de respondent de softwareontwikkelaar BLOXS gevraagd naar de mogelijkheid om automatisch de nieuwe huurders te voorzien van inloggegevens zodat zij ook gelijk geattendeerd worden op de digitale omgeving.

Respondent 3 is ook gevraagd naar wensen of mogelijkheden met betrekking tot de eventuele toekomstige digitale omgeving. In dit interview is de respondent nog niet bekend met de mogelijkheden is het lastig te zeggen wat zij er van kan verwachten. Er wordt geprobeerd een vergelijking te maken met een digitaal factureringssysteem waar Cityside Apartments op dat moment van plan is om mee te gaan werken. Aan de hand van die vergelijking wordt het volgende gezegd: “Ja, zeker. Ja als ik dat moet vergelijken met het nieuwe administratiesysteem wat we gaan krijgen. Ja dat gaat zo gigantisch veel werk schelen. Dus grote kans dat dit ook wel ontzettend veel werk uit handen neemt en veel efficiënter is. Dat kan.” Een voorbeeld van iets wat de respondent erg fijn zal vinden wanneer het geregistreerd wordt in een digitale omgeving komt naar voren in de volgende opmerking: “Zou heel mooi zijn.. Net zoals onze bewonerscommunicatie.. Het verhaal afval bijvoorbeeld.. Wat zou het fijn zijn om vanuit de applicatie bewoners mail te kunnen versturen, waarschuwingen te kunnen sturen, dat scheelt je gewoon een paar lijstjes”.

Veilige software

Wanneer er wordt gevraagd naar het belang van veiligheid van een digitale omgeving hebben twee van de drie respondenten hier niet direct een mening over. Dit blijkt uit de volgende uitspraak van de medewerker van FIT Vastgoedbeheer: “Maar of ja hoe wij dat met beveiliging en dergelijke.. Ik weet dat dat https, dat dat staat voor een beveiligde site. Maar verder gaat mijn kennis niet echt.” Dezelfde respondent geeft wel aan dit erg belangrijk te vinden en daarom via de aanbieder van de digitale omgeving, BLOXS, dit goed te hebben geregeld. De medewerkster van de servicedesk van Cityside Apartments geeft ook aan niet te weten hoe de veiligheid van dergelijke software precies aangetoond kan worden. Daarom geeft zij het volgende aan: “Ik denk dat je natuurlijk zeer zorgvuldig hier.. Dat je een systeem kiest, of dat je een platform kiest waar je goede recensies over leest, en dat je zelf daar ook

heel goed je in moet verdiepen voordat je uiteindelijk een keuze maakt zodat je weet wat de valkuilen zijn en wat de gevaren zijn.” De respondent vanuit Thinkwise geeft aan dat zij veiligheid enorm belangrijk vinden bij de ontwikkelingen van een softwarepakket en daar diverse maatregelen voor hebben genomen. Eén van deze maatregelen is het laten uitvoeren van een ‘hack test’ door IBM om te kijken of zij er doorheen konden komen. Daarbij geeft hij aan dat het hacken software wel gebeurt en dat je daar stil bij moet staan.

Verder geeft hij aan dat je als organisatie een stukje eigen verantwoordelijkheid hebt: *“En je hebt daar zelf een stukje verantwoordelijkheid voor, dat je niet iedereen toegang geeft tot alle informatie, en waar komt dat terecht. En wie wil je ook inzicht geven in bepaalde gegevens.”*

Tip digitalisering dienstverlening

In alle drie de interviews zijn divers tips en adviezen gegeven met betrekking tot het realiseren en implementeren van een digitale dienstverlening voor Cityside Apartments. In onderstaande tabel zijn deze tips en adviezen gebundeld en overzichtelijk weergegeven. De tips vanuit het interview met de software-expert hebben vooral betrekking op de softwaretoepassing. De tips vanuit het interview met de ervaringsdeskundige zijn vooral gebaseerd op wat zij zelf hebben ervaren of waar zij tegenaan zijn gelopen. De tips van uit de medewerkster van Cityside Apartments zijn gericht op gebruiksgemak. In principe is het niet van belang van welke respondent de tip of het advies naar voren is gekomen. Daarom wordt dit dan ook buiten beschouwing gelaten.

Tabel 2.3.3.2 Tips en adviezen digitale dienstverlening

Tip/advies	Kenmerk/ toelichting of opmerking
Eerst goed kijken naar welke processen je precies wilt digitaliseren.	
Goed in kaart brengen welke processen er precies zijn.	
Keuze standaard pakket?	Voordat je het af gaat nemen echt goed kijken of het in detail ook goed past. Anders heb je straks een pakket wat nog niet helemaal kan wat je wilt.
Chatfunctie in portal	Kan zeer nuttig zijn bij korte vragen die snel afgehandeld kunnen worden.
Budget	Kijk goed naar welk budget beschikbaar is en wat daarvoor mogelijk is.
Niet te veel schermen en mogelijkheden	
Intuïtief	Gebruiker moet snel snappen hoe de digitale omgeving werkt en wat hij er mee kan.
Aankondiging platform en gebruik, ook voor nieuwe huurders.	Huurders goed informeren over het gebruik van het platform en de mogelijkheden. Op juiste manier het verstrekken van de logingegevens.
Duidelijk communiceren naar huurders dat ze meldingen via portal kunnen doen.	Via diverse kanalen bekend maken. Tip is ook om het op te laten nemen in het huurcontract.
Zorgvuldige keuze maken voor software, recensies lezen en goed verdiepen.	Bij het maken van een keuze voor een softwarepakket is het belangrijk dat er goed vooronderzoek is gedaan.

In het interview met de software-expert zijn bruikbare tips naar voren gekomen met betrekking tot gebruiksgemak. De essentie hiervan is dat de software eenvoudig te gebruiken is. Dit wordt op de volgende manier door de respondent aangegeven: *“Maar ja hij moet gewoon simpel zijn. het moet eenvoudig zijn. dus zo’n gebruiker moet dan.. Ja intuïtief noemen we dat dan. Dus zo’n gebruiker moet vrij snel zien; joh dit zijn mijn adresgegevens, moet ik die nog aanpassen. Hier staan mijn facturen, hier zie ik een overzicht van mijn klachten en hier kan ik zien hoe lang ik hier nog mag zitten bijvoorbeeld, of hoe lang mijn contract nog loopt. Dat soort zaken denk ik”*. Respondent 3 heeft dit ook aangegeven met haar opmerking: *“Ja nouja ik denk dat het sowieso een systeem moet zijn zonder al te veel kraaltjes, dus dat het een heel eenvoudig, werkbaar, overzichtelijk systeem is. Ik denk dat dat wel wens bewoner is. Want kijk je hebt hele slimme bewoners maar je hebt ook hele iets minder intelligente bewoners.. En iedereen moet met het systeem kunnen werken, en ik denk dat hoe meer kraaltjes je hieraan toevoegt, hoe minder prettig het werkt voor een bewoner.”*

De ervaringsdeskundige die al geruime tijd met deze categorie software werkt, vindt het, naar eigen zeggen, enorm prettig dat de software gemakkelijk in gebruik is. Dit is niet alleen voor de huurders fijn maar ook voor de medewerkers die er zelf mee moeten werken zoals zichzelf.

Delphisessie

De gehele uitgevoerde Delphi sessie is uitgeschreven en opgenomen in bijlage D. Na het uitschrijven is de sessie beknopt geanalyseerd en zijn de belangrijkste criteria waaraan de (digitale) dienstverlening moet voldoen, weergegeven. De kenmerken die hierin naar voren zijn gekomen geven een goed beeld van hoe de organisatie de dienstverlening graag ziet ingericht. Wanneer de kenmerken mee worden genomen dient de dienstverlening onder andere snel, kundig, accuraat, betrouwbaar, innovatief, klantvriendelijk en vooruitstrevend te zijn.

2.4 Conclusie

Na het analyseren van de resultaten uit de verschillende uitgevoerde onderzoeken kunnen conclusies worden getrokken. Aan de hand van de resultaten zijn de opgestelde hoofd- en deelvragen beantwoord. Per hoofdvraag zijn eerst de deelvragen voorzien van een antwoord waarop vervolgens een antwoord op de hoofdvraag is geformuleerd.

Hoofdvraag 1: Wat is het huidige serviceniveau van de servicedesk?

- *Wat zijn de huidige werkprocessen van de medewerkers van de servicedesk?*

Dankzij de geanalyseerde turflijst en rapportage van de Trengodienst is een beeld geschetst van de hoeveelheid en de aard van meldingen dat binnen komt bij de servicedesk. Een groot deel van de meldingen lost de servicedesk zelf op zonder tussenkomst van een collega of onderaannemer. Dit laat zien dat de medewerker(s) van de servicedesk van veel verschillende zaken die spelen binnen de organisatie iets af moeten weten. Bij de geanalyseerde turflijst in bijlage O is te zien dat meldingen over een bepaalde onderwerp voor 100% door de servicedesk zelf worden opgelost of afgehandeld. De meldingen die hier betrekking op hebben zijn de volgende: vragen over het huren van een parkeerplaats of berging, vragen over de borg, vragen of meldingen over faciliteiten zoals het dakterras of de CityGym, meldingen of klachten over geluidsoverlast of overige overlast, het opzeggen van de huur, het wijzigen van een rekeningnummer, het aanvragen van een allonge en vragen over de afrekening van de servicekosten.

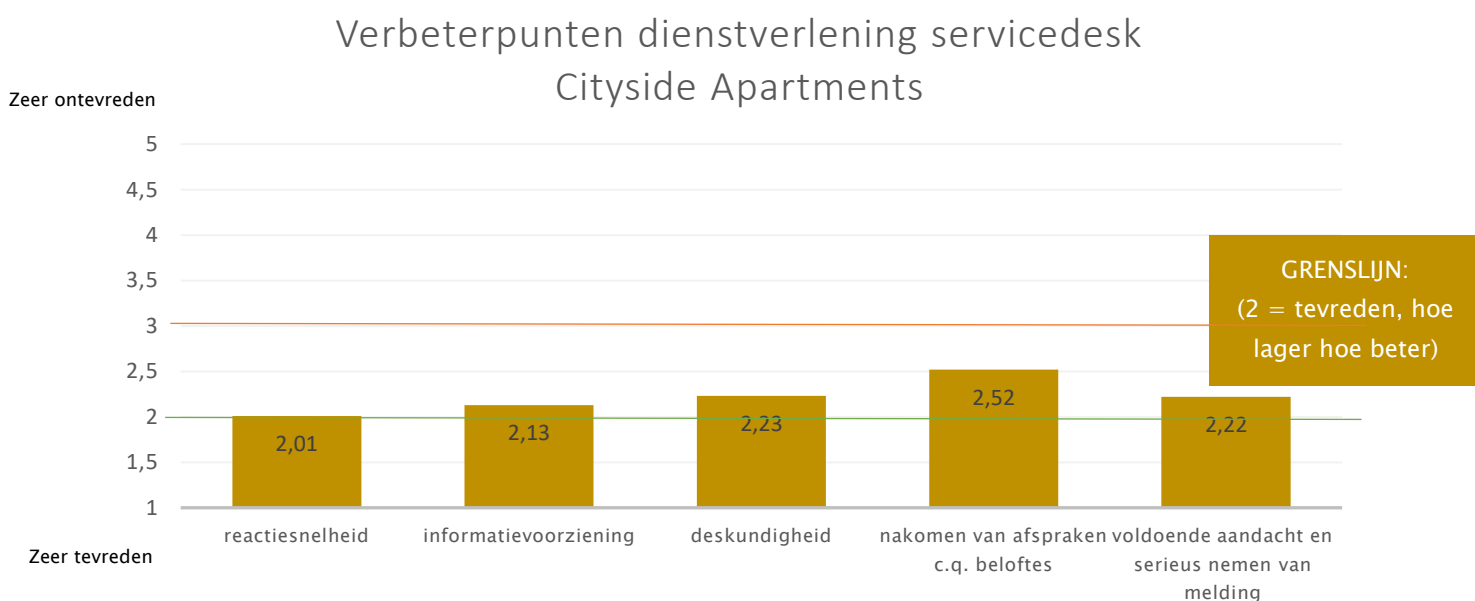
In het interview met de medewerkster van de servicedesk zijn de volgende werkzaamheden naar voren gekomen:

- Binnenkomende mail, telefoon, WhatsAppberichtjes en Facebookberichten beantwoorden en oplossen. Vooral storingen, complexe vragen, meldingen over overlast en klachten afhandelen kosten veel tijd;
- Informatiemails versturen bij werkzaamheden en dergelijken;
- Mutaties verwerken: inplannen van afspraken met vertrekkende bewoners, inplannen van technische dienst;
- Agenda bewaken en invullen van collega's van de technische dienst en hen aansturen;
- Intern collega's voorzien van juiste informatie en actief meedenken in het belang van de huurders.

In principe is hier niet zo zeer sprake van 'werkprocessen' wanneer de definitie van Obers en Achterberg (2012) uit het theoretisch kader wordt gehanteerd. Hierin komt namelijk naar voren dat het bij een werkproces gaat om een algemeen proces waarbij meerdere activiteiten elkaar opvolgen. Door het snelle handelen en reageren op meldingen bij de servicedesk is hier niet altijd sprake van een proces maar eerder van veel losse activiteiten die ad hoc worden opgepakt en afgehandeld door de medewerkers.

- *In hoeverre zijn de huurders tevreden over de huidige dienstverlening van de servicedesk?*

Het huidige serviceniveau van de van de servicedesk van Cityside Apartments is onder andere in kaart gebracht door middel van een klanttevredenheidsonderzoek dat uitgevoerd is onder de huurders. Aan de hand van het SERVQUAL model is het klanttevredenheidsniveau vastgesteld op een 7,7. Het rapportcijfer dat de huurders in het klanttevredenheidsonderzoek aan de servicedesk in haar totaliteit hebben gegeven is een 7,3. Het aspect waar het minst goed op is gescoord is het nakomen van afspraken c.q. beloften. Dit punt is één van de vijf verbeterpunten die opgesteld zijn aan de hand van de resultaten uit het klanttevredenheidsonderzoek.



Figuur 2.4.1 Verbeterpunten dienstverlening servicedesk

Hoofdvraag 1: Wat is het huidige serviceniveau van de servicedesk?

Bij de eerste deelvraag is geconstateerd dat de werkzaamheden van de medewerkers van de servicedesk erg divers zijn waar een hoge kwaliteit van wordt verwacht. De servicedesk is immers het eerste aanspreekpunt voor alle huidige huurders, onderaannemers, potentiële huurders en alle andere geïnteresseerden in Cityside Apartments. Door de in kaart gebrachte klanttevredenheid kunnen doelen worden gesteld voor het verbeteren van de dienstverlening. Echter, is het verbeteren van de dienstverlening op de cruciale punten lastig wanneer de werkzaamheden op dezelfde manier blijven ingericht. Dit is gebleken uit het interview met de medewerkster van de servicedesk die tijdens het interview heeft aangegeven veel zaken bij haar werkzaamheden 'omslachtig' te vinden en daarbij duidelijk maakte erg veel tijd kwijt te zijn aan het bijhouden van lijstjes. Wanneer hier minder tijd in hoeft te worden gestopt, kan de focus meer worden gelegd op het juist afhandelen van meldingen en zal alles accuraat en snel kunnen worden opgepakt.

Hoofdvraag 2: Welke aspecten dragen bij aan een succesvolle aanpak betreffende de digitalisering van dienstverlening?

- *Wat zijn de trends en ontwikkelingen op het gebied van digitalisering van dienstverlening, specifiek voor een bedrijf in de vastgoedbranche?*

De belangrijkste trends en ontwikkelingen hebben allen betrekking op het gebruik van technologie. Zo is de blockchaintechnologie een ontwikkeling die veel veranderingen gaan brengen voor de vastgoedbranche en dan voornamelijk voor de administratieve processen. Dit kan namelijk allemaal vast worden gelegd in de blockchaintechnologie waardoor alle partijen die hier aanpassingen in moeten doen of inzicht in moeten kunnen hebben altijd toegang hebben tot dezelfde data. Een andere grote ontwikkeling heeft te maken met BIM welke het mogelijk maakt voor de vastgoedmarkt om woningen online te laten 'customizen'. Door deze ontwikkeling is het niet langer ondenkbaar om een huis of woning online samen te stellen en te bestellen. Een gevolg hiervan is dat e-commerce van belang gaat zijn voor vastgoed gerelateerde bedrijven.

- *Met welke wet- en regelgeving dient rekening te worden gehouden bij het ontwikkelen en integreren van een digitale omgeving voor het regelen van huurderszaken?*

Deskresearch en het interview met een software-expert hebben uitgewezen dat een softwareleverancier net zoals in principe alle Nederlandse bedrijven moet voldoen aan bepaalde wet- en regelgeving. Zonder hier aan te voldoen zullen deze bedrijven niet lang bestaan. De 'nieuwe' AVG wetgeving is bij het bouwen of ontwikkelen van software van groot belang. Wanneer een organisatie bij een bepaalde softwareleverancier een pakket afneemt of hen vraagt iets te laten bouwen, wordt vaak in een overeenkomst opgenomen dat de software voldoende veilig is en de softwareleverancier hier de volledige verantwoordelijkheid voor draagt. Volgens Steenkamp (2018) is hierbij een belangrijke internationale standaard de ISO 27001 certificering.

- *Wat zijn de ervaringen met digitale dienstverlening bij een soortgelijk bedrijf uit de vastgoedsector?*

Eén van de grootste voordelen van het werken met een gedigitaliseerde dienstverlening is enorme tijdswinst dat de nieuwe manier van werken heeft opgeleverd. Verder vind ze het heel fijn dat de huurder de gemelde melding kan volgen en hierdoor zelf kan zien dat FIT Vastgoedbeheer de vertraging niet veroorzaakt maar dat de oorzaak bij een onderaannemer ligt.

Een aantal functionaliteiten die ze erg prettig vindt zijn de volgende: het toevoegen van een bijlage bij een doorgeven van een melding, het bijhouden van correspondentie met huurder, het toevoegen van alle documenten, het overzicht van de facturen waar gelijk in kan worden gezien wat de eventuele openstaande betalingen zijn en het financiële pakket. Naast alle voordelen die de digitale omgeving met zich meebrengt is het bedrijf wel tegen een aantal zaken aangelopen zoals het automatisch verstrekken van inloggegevens aan nieuwe huurders. Dit is door de organisatie vergeten te doen bij een groot aantal nieuwe huurders die daardoor niet van de mogelijkheid van het platform af wisten. Ze zouden het daarom prettig vinden wanneer dit automatisch verstuurd wordt door een softwaretoepassing wanneer een nieuw contract wordt geüpload.

- *Welke software-oplossingen zijn mogelijk voor het aanbieden van digitale dienstverlening?*

In het interview met de software-expert is naar voren gekomen dat een dergelijke digitale omgeving wat voldoende functioneert voor de dienstverlening van Cityside Apartments relatief gemakkelijk te realiseren is. Hierbij kan een keuze worden gemaakt tussen het afnemen van een standaard pakket of zelf iets laten bouwen. Het verschil hier tussen is dat een standaard pakket vaak niet volledig voldoet aan de wensen van de organisatie en niet aansluit op de unieke dienstverlening of het unieke proces van een organisatie. Het laten bouwen van eigen software is behoorlijk kostbaar. Hier dient een keuze tussen te worden gemaakt. Om hier een goede keuze in te maken is het van belang om eerst marktonderzoek te doen naar welke standaardpakketten beschikbaar zijn en in hoeverre hier aanpassingen in mogelijk zijn. Wanneer de voorkeur uitgaat naar het zelf laten bouwen op traditionele wijze met een programmeertaal of model gedreven software, is het heel belangrijk om eerst goed te bedenken welke processen de organisatie heeft en welke hiervan dienen te worden gedigitaliseerd.

Hoofdvraag 2: Welke aspecten dragen bij aan een succesvolle aanpak betreffende de digitalisering van dienstverlening?

De eerste twee deelvragen hebben inzicht gegeven in de huidige markt en ontwikkelingen. De vierde deelvraag heeft antwoord gegeven op de vraag welke mogelijke softwareoplossingen bestaan voor een dergelijk vraagstuk waarbij het maken van een overwogen keuze goed naar voren komt.

Wanneer met al deze uitkomsten rekening wordt gehouden bij het maken van een keuze voor het realiseren van een digitale dienstverlening, zal dit naar verwachting succesvol verlopen.

Hoofdvraag 3: Wat zijn de wensen en behoeften van de huidige huurders van Cityside Apartments betreft een digitale omgeving?

- *Op welke manier wil de eindgebruiker toegang krijgen tot de digitale dienstverlening?*

61% van de respondenten van de enquête die onder de huurders is afgenomen heeft aangegeven voorkeur te geven aan een mobiele app om toegang te krijgen tot de digitale omgeving. 36% geeft expliciet de voorkeur aan een webapplicatie, die zowel toegankelijk is via de computer (laptop) als de mobiele telefoon. 3% heeft de optie 'Anders, namelijk:' aangegeven waarbij 25% heeft aangegeven de voorkeur te hebben voor beiden. Dit laatste antwoord ligt in lijn met het antwoord van de belanghebbenden vanuit Cityside Apartments, die ook aan hebben gegeven de voorkeur te hebben voor beide mogelijkheden.

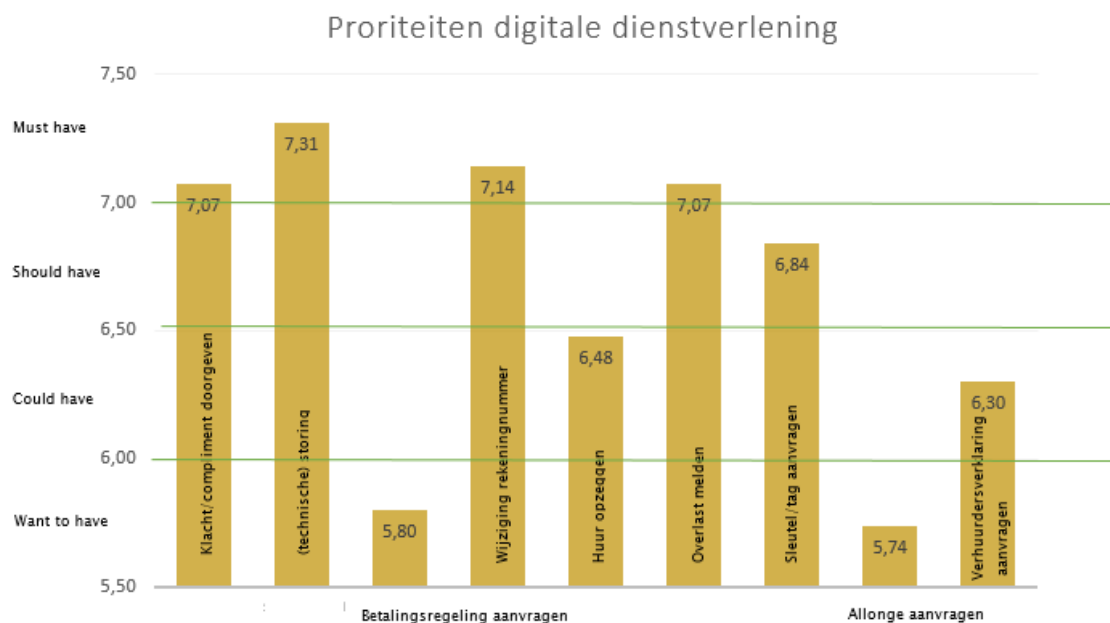
De digitale omgeving moet zowel toegankelijk zijn via een mobiele app (webapplicatie kan ook maar een mobiele app is over het algemeen gebruiksvriendelijker) en het internet waardoor je op je pc ook in kunt loggen en dezelfde gegevens in kunt zien.

- Welke informatie is relevant voor huurders om te kunnen zien/regelen in een digitale omgeving?

Door het beoordelen van de gegeven aspecten op basis van een 10 punten schaal hebben de huurders aan kunnen geven hoe belangrijk zij iets vinden dat voortaan geregeld kan worden in de digitale omgeving. Gezien de redelijk grote standaarddeviatiewaardes bij de verschillende aspecten, kan daaruit worden opgemaakt dat de respondenten het niet erg met elkaar eens zijn geweest bij het geven van punten in de mate van belangrijkheid. Aan de hand van de gemiddelde waardes die eruit zijn gekomen kan toch een beeld worden geschetst van de mate van urgentie per onderdeel. De tabel op de volgende pagina laat zien hoe de punten verdeeld zijn op basis van de MoSCoW methode. Onder de tabel is een grafiek te zien waarin de aspecten van dienstverlening staan geprioriteerd volgens de MoSCoW methode.

Tabel 2.4.1 Prioritering MoSCoW methode

Voorafgaand aan de analyse		Achteraf na de analyse		Uitkomst enquête
Gegeven cijfers	M S C W?	Gegeven cijfers	M S C W?	Beoordeeld aspect
1 - 2,5	Want to have	5,5 - 6,0	Want to have	Betalingsregeling aanvragen, allonge aanvragen
2,5 - 5	Could have	6,0 - 6,5	Could have	Sleutel/tag aanvragen
5 - 7,5	Should have	6,5 - 7,0	Should have	Huur opzeggen, verhuurdersverklaring aanvragen
7,5 - 10	Must have	7,0 - 7,5	Must have	Klacht/compliment doorgeven, (technische) storing doorgeven, wijziging rekeningnummer doorgeven, overlast melden



Figuur 2.4.1 Prioriteiten digitale dienstverlening

Meer dan de helft van de respondenten heeft aangegeven *graag alle te beoordelen aspecten voortaan via het portaal* zelf te willen regelen. De respondenten die niet voor deze optie hebben gekozen hebben aangegeven het belangrijkste te vinden om een (technische) storing nog 'offline', dus niet via het portaal te willen melden. Dit staat geheel haaks op de antwoorden waarbij de respondenten gevraagd is naar de mate van urgentie dat iets via de digitale omgeving voortaan kan worden geregeld.

Hoofdvraag 3: Wat zijn de wensen en behoeften van de huidige huurders van Cityside Apartments betreft een digitale omgeving?

De huurders van Cityside Apartments hebben aangegeven de voorkeur te hebben voor een mobiele app om toegang te krijgen tot een portaal. Zo kunnen zij overal en altijd inloggen om belangrijke informatie over hun woning in te zien. Het aspect van de dienstverlening dat de huurders het belangrijkste vinden om voortaan online te kunnen regelen, is het doorgeven van een (technische) storing. Dit staat haaks op het aspect dat de huurders juist niet willen regelen via een digitale omgeving. Hier is namelijk opnieuw 'doorgeven van een (technische) storing' gekozen. De verklaring hiervoor is dat dit naar verwachting afhankelijk is van het soort storing. Wanneer iemand wil melden dat zijn of haar intercom niet werkt, heeft dit weinig urgentie en kan dit gemeld worden in het portaal. Maar wanneer ergens een stroomstoring of een lekkage is, heeft dit prioriteit en melden huurders dit toch liever direct via de telefoon omdat ze dan gelijk weten of er iemand de storing of lekkage kan komen verhelpen. Dit is verder niet onderzocht in de enquête maar lijkt hier wel een logische verklaring voor te zijn.

De beantwoorde hoofd- en deelvragen vormen gezamenlijk de input voor de verschillende geadviseerde opties in het strategische advies aan Cityside Apartments met betrekking tot een digitale dienstverlening.

2.5 Discussie uitgevoerd onderzoek

Bij dit uitgevoerde onderzoek is gebruik gemaakt van triangulatie. Dit betekent dat meerdere vormen van onderzoek gebruikt zijn voor het beantwoorden van de onderzoeksvragen. Bij het kwalitatieve gedeelte van dit onderzoek is veel informatie over of van enkele personen of organisaties met betrekking tot een specifiek onderwerp verzameld. Het kwantitatieve onderzoek heeft bijgedragen aan het verzamelen van meningen over een aantal gevraagde aspecten bij een grote groep mensen. Bij het kwalitatieve onderzoek heeft de nadruk gelegen op betekenisverlening en context. Bij het kwantitatieve onderzoek lag de nadruk op het meetbaar maken van de verschijnselen. Deze beide vormen van onderzoek hebben elkaar goed aangevuld bij het beantwoorden van de onderzoeksvragen.

De kwaliteit van een onderzoek kan bepaald worden door kritisch te kijken naar de betrouwbaarheid en validiteit ervan (Verhoeven, 2014). Bij de validiteit van een onderzoek wordt onderscheid gemaakt tussen interne validiteit, externe validiteit en begripsvaliditeit. Hieronder wordt iedere vorm besproken aan de hand van een aantal voorbeelden die hun oorsprong vinden in de uitgevoerde onderzoeken.

2.5.1 Betrouwbaarheid

Voor het waarborgen van de betrouwbaarheid van de uitgevoerde onderzoeken zijn verschillende stappen ondernomen. De eerste stap heeft betrekking gehad op de selectie van de onderzoekseenheden bij het kwalitatieve gedeelte van dit onderzoek. Door een diverse samenstelling van de onderzoekseenheden is de meest relevante informatie vanuit de verschillende perspectieven ten behoeven van het vraagstuk verkregen. De selectie van de onderzoekseenheden is op basis van willekeurigheid en beschikbaarheid geweest. Hier is meer over te lezen bij de methodologische verantwoording. De interviews zijn allemaal afgenomen bij de organisatie waar de persoon werkzaam is. De interviews zijn allen door de zelfde persoon afgenomen en met de voice recorder van de mobiele telefoon opgenomen. Doordat dit bij alle drie de interviews hetzelfde is geweest draagt dit bij aan de

betrouwbaarheid van het onderzoek. Daarnaast zorgt dit ervoor dat een eventuele herhaling van het onderzoek op dezelfde manier kan worden uitgevoerd. Bij de ontwikkeling van de enquête wat gebruikt is als middel bij het kwantitatieve gedeelte van dit onderzoek is ook rekening gehouden met de betrouwbaarheid. Door de vragenlijst voor het inkloppen ervan in enquêteprogramma meerdere malen te laten controleren door de opdrachtgever is de kans op toevallige fouten verkleind. Na het inkloppen van de vragenlijst is de enquête uitvoerig getest. Vervolgens is de enquête intern bij Cityside Apartments rond gestuurd en zijn er nog enkele fouten uitgehaald door collega's. Het testen van de enquête heeft veel tijd gekost omdat er in de enquête gewerkt is met routing waardoor bij het testen alle mogelijke opties eens aangeklikt dienden te zijn. Na veelvuldig testen van alle opties door alle collega's binnen Cityside Apartments, is de enquête pas verspreid onder de huurders.

De opgestelde interview guides voor de verschillende interviews zijn voorafgaand aan het onderzoek niet gecontroleerd door een begeleidend (onderzoek)docent of door de opdrachtgever. Dit kan invloed hebben gehad op de betrouwbaarheid van het onderzoek omdat een tweede kijk op een interview guide vaak kan bijdragen aan enkele extra inzichten die naar voren zouden kunnen komen in een interview.

2.5.2 Interne validiteit

De interne validiteit van een onderzoek heeft betrekking op eventuele invloed van de onderzoeker (Verhoeven, 2014). Bij het kwantitatieve onderzoek is sprake geweest van een aspect dat de interne validiteit kan hebben beïnvloed. In de tekst van de begeleidende mail die bij de enquête is verstuurd wordt aangegeven dat men met het invullen van de enquête bij kan dragen aan het succes van een afstudeeronderzoek. Dit argument kan onbewust een selectie hebben gemaakt in de onderzoekseenheden. De huurders die zich herkennen in een dergelijke situatie hebben meegewerkt aan het onderzoek, terwijl huurders die zich hier niet in herkennen niet aan het onderzoek hebben meegewerkt. Dit kan invloed hebben op de interne validiteit van het onderzoek. In de gestelde enquêtevragen is verder geen sprake geweest van beïnvloeding van de onderzoeker. Door de enquêtevragen op een goede manier op te stellen waarbij de respondent volledig anoniem zijn of haar mening aan kon geven, is dit gewaarborgd.

De interne validiteit bij de afgenomen interviews is gewaarborgd door de analysemethode waarbij de interviews allen op dezelfde manier zijn geanalyseerd. Door middel van een transcript, het coderen van het transcript en het opstellen van codebomen is de interne validiteit gewaarborgd. Hierdoor kan namelijk geen belangrijke uitspraak over het hoofd worden gezien wat wel mogelijk is wanneer de interview enkel aan de hand van een samenvatting zouden zijn geanalyseerd.

2.5.3 Externe validiteit

Het begrip externe validiteit heeft betrekking op de mate van generaliseerbaarheid van een onderzoek (Verhoeven, 2014). Met generaliseerbaarheid wordt bedoeld of de verkregen resultaten voor de gehele onderzoekspopulatie kunnen gelden. Bij het kwantitatieve onderzoek is dit redelijk eenvoudig vast te stellen. Slimme calculatiewebsites kunnen precies uitrekenen wat het percentage aan respondenten moet zijn bij een ingevoerde onderzoekspopulatie. Deze tool heeft laten zien dat bij een respons van 42,2% bij een totale onderzoekspopulatie van 810 huurders een foutenmarge van 4,03% heeft. Dit betekent dat wanneer bijvoorbeeld 40% van de respondenten een bepaald antwoord dit gegeneraliseerd kan worden naar de hele populatie (alle 810 e-mailadressen). Volgens de calculatie zal een percentage tussen de 35,97% en 44,03% hetzelfde antwoord geven (CheckMarket, sd).

Het bureauonderzoek naar de trends en ontwikkelingen niet specifiek op Cityside Apartments zijn gericht maar kunnen gelden voor de hele vastgoedsector. Deze resultaten kunnen dus generaliseerd worden. De onderzoekseenheden voor de interviews zijn op basis van willekeurigheid en beschikbaarheid vastgesteld. Hier is geen sprake geweest van een bepaalde selectie en is niet gekeken naar de positionering van de organisatie waar het interview plaats heeft gevonden. De data verkregen uit deze onderzoeken is relatief persoonlijk geweest en is daarom niet goed te generaliseren naar de gehele populatie.

2.5.4 Begripsvaliditeit

De begripsvaliditeit wordt ook wel de constructvaliditeit genoemd en heeft betrekking op de gebruikte meetinstrumenten (Verhoeven, 2014). Deze validiteit is gewaarborgd door bij de enquêtevragen voldoende informatie te geven op de bevraagde onderwerpen zodat de respondent weet wat bedoeld wordt met de vraagstelling. Door vooraf de respondenten te vragen of zij het afgelopen jaar contact hebben gehad met de medewerkers van de servicedesk, is gewaarborgd dat de vragen met betrekking tot de tevredenheid over de dienstverlening van de servicedesk enkel zijn beantwoord door respondenten die aan hebben gegeven contact te hebben gehad met de servicedesk. Hierdoor is voorkomen dat de vragen beantwoord zijn door huurders die geen contact hebben gehad met de medewerkers. Wanneer huurders geen contact hebben gehad kunnen zij namelijk de dienstverlening ook niet beoordelen.

Bij het afnemen van de interviews is dit minder goed gewaarborgd. Gedurende de interviews is meerdere keren sprake geweest van een misverstand met betrekking tot de vraagstelling. In principe was dit niet heel erg omdat de informatie die de respondent gaf bij een bepaalde vraagstelling op een andere manier weer van toepassing kan zijn geweest. Door hier alert op te zijn geweest en op tijd bij te sturen heeft de interviewer uiteindelijk toch de juiste informatie verkregen.

3. Advies

Het opgestelde advies voor Cityside Apartments is gericht op het verhogen van de klanttevredenheid van de huidige huurders zodat de organisatie haar focus gedeeltelijk kan weerleggen van de huidige projecten en de aanhoudende beheerderstaken, naar de nieuwe projecten en zij haar groei door kan zetten. Gezien het strategische karakter van dit doel is het opgestelde advies dan ook een strategisch advies, zoals beschreven in het inleidende hoofdstuk van dit thesis-adviesrapport. Het strategische advies is enkel gericht op het dienstverlenende aspect van de huidige situatie, wat plaats vindt bij de servicedesk. De managementvraag die met dit advies wordt beantwoord was als volgt geformuleerd:

“Hoe kan Cityside Apartments digitalisering van diensten inzetten om het serviceniveau beter te laten aansluiten op haar doelgroep zodat de klanttevredenheid kan worden verhoogd?”

Het primaire doel van de uitgevoerde onderzoeken was het in kaart brengen van verschillende mogelijkheden met betrekking tot het inrichten van een digitale dienstverlening. Het realiseren van een digitale dienstverlening is daarnaast vanuit alle mogelijke perspectieven bekeken. Zo hebben de interviews met de software-expert, de ervaringsdeskundige en huidige medewerkster van de servicedesk van Cityside Apartments bruikbare tips en inzichten gegeven ten behoeven van dit onderwerp. De uitkomsten uit de afgenomen enquête onder de huurders heeft een beeld gegeven over de wensen met betrekking tot een digitale omgeving voor hen en heeft inzicht gegeven in hoe het met de huidige klanttevredenheid is gesteld. Het bureauonderzoek heeft bijgedragen aan een beeld over de markt wat er zoal mogelijk is, met welke (toekomstige) ontwikkelingen rekening moet worden gehouden en waar rekening mee moet worden gehouden op het gebied van wet- en regelgeving.

3.1 Afgewogen opties

Bij de totstandkoming van de verschillende opties is gekeken naar alle voortgekomen resultaten uit de onderzoeken. Uit geen van de onderzoeken is direct gebleken dat een digitale dienstverlening direct bijdraagt aan een verhoogde klanttevredenheid. Om die reden wordt in één van de geformuleerde opties ook geadviseerd dit niet te doen. In het theoretisch kader en bureauonderzoek is wel beschreven dat steeds meer organisaties een (goed ingerichte en functionerende) gedigitaliseerde dienstverlening steeds meer als prioriteit gaan zien. Volgens het onderzoek van Mollema (1990) draagt een goede informatievoorziening bij aan een meer positieve houding van de klant ten opzichte van de organisatie waar de informatie van afkomstig is omdat dit vertrouwen wekt dat het systeem of de organisatie (goed) functioneert. Ondanks dat dit onderzoek inmiddels achttien jaar oud is, is hier geen verandering in gekomen. Dit wordt onderstreept door het volgende open antwoord in de enquête: *“Alle info op 1 plek zou fijn zijn. Alles is nu een beetje verspreid (dus 1 portal)”*. De overige opties geven de verschillende mogelijkheden weer aan de hand van de resultaten uit de onderzoeken. Vervolgens wordt één van de drie opties geadviseerd.

De afweging van deze opties wordt gemaakt aan de hand van opgestelde criteria die worden beoordeeld aan de hand van een wegingsfactor. In een beoordelingsmatrix komt vervolgens de optie naar voren die beste scoort op de criteria aan de hand van de wegingsfactoren. Het beoordelen van de opties leidt op deze manier tot een weloverwogen keuze.

Optie 1: Geen softwarepakket aanschaffen – huidige website aanpassen

Op de huidige website van Cityside Apartments kan redelijk eenvoudig een aanpassing worden gemaakt waar de huidige huurders in kunnen loggen en vervolgens daar allerlei informatie over hun woning en contract kunnen inzien. Hier komt enkel informatie te staan zoals de onderhoudswijzer (boekje dat nieuwe huurders ontvangen met allerlei informatie over woning) en overige informatie. Doordat er geen koppeling wordt gemaakt met een dergelijk softwarepakket is het niet mogelijk om real time informatie te laten zien. Omdat de woningen in de verschillende complexen op sommige vlakken sterk van elkaar verschillen is het wel van belang dat de huurder enkel informatie voor zijn of haar gehuurde woning in ziet. Daarnaast is een persoonlijke login van belang wanneer hier het getekende huurcontract voor de huurder in beschikbaar wordt gesteld. In deze omgeving kan Cityside Apartments allerlei informatie delen over hoe zaken in zijn werk gaan. Dit kan door middel van een FAQ (frequently asked questions) pagina. Hier kunnen de huurders allerlei informatie zelf opzoeken alvorens zij de vraag bij de servicedesk leggen. Na zelf informatie te hebben opgezocht kan de huurder vervolgens, wanneer nodig, een aanvraag doen bij de servicedesk door middel van het sturen van een e-mail of telefonisch contact op te nemen.

Optie 2: Softwarepakket afnemen specifiek gericht op beheer- en verhuurzaken

In de leveranciersmatrix in bijlage R is te zien dat veel verschillende organisatie software aanbieden specifiek gericht op de verhuur- en beheerzaken van een vastgoedbedrijf. Aan de hand van de opgestelde criteria is te zien dat er verschillende aanbieders een passend pakket bieden voor het realiseren van de gedigitaliseerde dienstverlening van Cityside Apartments. In de leveranciersmatrix is te zien dat veel andere bedrijven ook goed scoren op de gestelde criteria. Door het afnemen van een dergelijk softwarepakket kunnen de huurders meldingen en aanvragen voortaan doen in de digitale omgeving. De correspondentie tussen de medewerkers van de servicedesk en de huurders kan bijgehouden worden bij de gegevens van de huurder. De huurder kan een gemelde storing real time inzien en heeft inzicht in de betaalde en openstaande facturen. Allevlei informatie over de woning en over het aanvragen van bepaalde documenten en andere informatie is beschikbaar via deze omgeving.

Optie 3: Verder bouwen aan ontwikkelde back office applicatie

De applicatie die sinds begin 2018 in gebruik is als back office kan verder worden uitgebouwd naar een digitale omgeving voor de huurders. Cityside Apartments kan geheel zelf bepalen welke opties en toepassingen dienen te worden gerealiseerd. In het begin zal niet alles direct werken zoals de huurders graag zouden willen zien omdat het uitbouwen van het huidige pakket erg veel tijd zal kosten. Verwacht wordt dat hierdoor de huurders in het begin hier niet voldoende tevreden over zijn. Doordat de ontwikkelaar van deze software De Internet Jongens zich richt op een goede informatiebeveiliging hoeft de organisatie zich hier geen zorgen over te maken.

3.2 Geadviseerde optie

De optie die aan Cityside Apartments wordt geadviseerd zal worden uitgewerkt aan de hand van een implementatieplan.

Criteria beoordeling opties

Om te bepalen welke van de geformuleerde opties verder wordt uitgewerkt in een advies, worden de opties afgewogen aan de hand van opgestelde criteria. Deze criteria is onder ander naar voren gekomen in de Delphisessie waaraan alle belanghebbenden vanuit de organisatie hebben deelgenomen. De overige criteria is opgesteld aan de hand van uitkomsten van het bureauonderzoek, de afgenomen interviews en het kwantitatieve onderzoek. De criteria en de bepaalde weging zijn in de tabel op de volgende pagina weergegeven. Deze manier van het beoordelen van de opties is gebaseerd op de SFA-matrix van het beslissingsmodel van Roos (1984).

Dit model helpt bij het nemen beslissingen omdat het door de overload aan keuzes, informatie en mogelijkheden steeds moeilijk wordt om goede keuze te maken. Door de verschillende opties af te wegen op basis van een aantal criteria kan men tot een meer overwogen keuze komen (Mulders, 2014).

Tabel 3.2.1 Criteria afweging opties

Criteria	Toelichting en weging (1,2,3)
1. Toegankelijkheid	De toegankelijkheid van de (digitale) dienstverlening is een belangrijke voorwaarde en heeft daarom de wegingsfactor 2 gekregen.
2. Koppeling	De mogelijkheid om het (nieuwe systeem) te kunnen koppelen met huidige of andere systemen wordt door de organisatie belangrijk gevonden, voornamelijk vanwege het gebruiksgemak voor de werknemers en heeft daarom wegingsfactor 2 gekregen.
3. Gebruiksgemak	Het gebruiksgemak van de aangepaste dienstverlening voor de huurders en de medewerkers is van groot belang en wordt daarom met wegingsfactor 3 gewogen.
4. Klanttevredenheid	De klanttevredenheid onder de huurders is erg belangrijk voor de organisatie en daarom weegt dit onderdeel met 3 punten mee.
5. Innovatief	Cityside Apartments wil graag voorop lopen op het gebied van innovatie in de woningen. Dit is niet anders voor de dienstverlening. Dit onderdeel wordt met een wegingsfactor van 2 gewogen.
6. Veiligheid	Het waarborgen van een veilige dienstverlening die voldoet aan alle wet— en regelgeving is erg belangrijk. Aangezien eerder in dit rapport is aangegeven dat softwareleveranciers hier bij voorbaat al aan voldoen is deze criterium voorzien van wegingsfactor 1.

De geformuleerde opties hebben op elk punt van criteria een score van 0 tot en met 3 kunnen scoren. Waarbij het volgende geldt:

0 punten	Voldoet niet	2 punten	Voldoet grotendeels
1 punt	Voldoet	3 punten	Voldoet volledig

De verdeling van de punten is gebaseerd op de resultaten van de uitgevoerde onderzoeken en ziet er als volgt uit:

Tabel 3.2.2 Beoordelingsmatrix opties

Wegingsfactor criterium		Score		
Criteria	Weging	Optie 1	Optie 2	Optie 3
1	2	1	3	3
2	2	0	2	2
3	3	1	3	2
4	3	2	3	2
5	2	0	2	1
6	1	2	2	3
TOTAALSCORE		6	15	13

In de tabel is te zien dat de tweede optie het beste beoordeeld wordt aan de hand van de opgestelde criteria in de matrix. Gezien de vele aanbieders van de softwarepakketten is het zonde om een nieuw pakket de laten ontwikkelen.

Daarnaast is het afnemen van een licentie voor een dergelijk softwarepakket vele malen goedkoper dan het laten (uit)bouwen van een eigen digitale omgeving. Daarnaast het een voordeel dat de uitgelichte softwareaanbieders al langer actief zijn in de branche en op het gebied van ontwikkelen van beheer- en verhuursoftware. Door in gesprek te gaan met een gekozen aanbieder kan bekeken worden of de mogelijkheid aanwezig is om een koppeling te maken met de huidige back office applicatie van Cityside Apartments. Aan de hand van de PDCA cyclus wordt de implementatie van deze optie toegelicht.

Klanttevredenheid omhoog

Aan de hand van het bepaalde serviceniveau en het gegeven rapportcijfer kunnen er voor de dienstverlening van de servicedesk van Cityside Apartments een aantal verbeterpunten worden opgesteld. De huidige klanttevredenheid is aan de hand van de wegingsfactoren en de aspecten uit het SERVQUAL model vastgesteld op een 7,7. Het cijfer dat de huurders hebben gegeven bij de vraag om de totale dienstverlening van de servicedesk te beoordelen is een 7,3. Het verschil tussen deze beide cijfers is 0,4 en kan veroorzaakt worden door de wegingsfactoren. Door kritisch te kijken naar welke factoren meer of minder meewegen, kan hier verandering in worden gebracht. Vooral het aspect 'nakomen van beloftes c.q. afspraken' kan worden verbeterd. De verbeterpunten ten behoeven van de dienstverlening zijn (op volgorde van prioriteiten):

1. Nakomen van afspraken c.q. beloftes > 0,52 punt omhoog
2. Deskundigheid > 0,23 punt omhoog
3. Voldoende aandacht voor klacht/melding > 0,22 punt omhoog
4. Informatievoorziening > 0,13 punt omhoog
5. Reactiesnelheid > 0,01 punt omhoog

Door het in gebruik nemen van een dergelijk softwaresysteem worden meldingen van huurders beter geregistreerd en kan het afhandelen van de meldingen beter worden gemonitord. Het gescheiden bijhouden van de correspondentie met een huurder zal bijdragen aan het verbeterpunt 'nakomen van afspraken c.q. beloftes' doordat de afspraken meer concreet worden gemaakt en niet uit het oog kunnen worden verloren. De aanschaf van een softwaresysteem wat voldoet aan de eisen zal bijdragen aan het verbeteren van bovenstaande aspecten van de dienstverlening wat uiteindelijk resulteert in een hogere klanttevredenheid.

3.3 Implementatie en uitvoeren (PDCA)

Voor de aanbevolen optie is een transitie pad opgesteld waarin staat beschreven welke actie wanneer uitgevoerd dient te worden. Dit transitie pad maakt deel uit van de PDCA methode van Deming (1990). Bij deze methode staat het verbeteren van processen en het meten van de resultaten centraal en wordt er uitgegaan van het structureel verbeteren van processen. Het cyclische van het model benadrukt dat het om een doorlopend proces gaat en men nooit 'klaar' is (Maas, 2013). Door middel van de fasen uit de methode: plan, do, check en act wordt de geadviseerde optie toegelicht.

Fase 1: PLAN

De eerste fase van de PDCA cyclus is gericht op het plannen en voorbereiden van het uit te voeren advies. Aanbevolen wordt om vanuit Cityside Apartments een 'digi parent' aan te stellen die vanuit de organisatie de gehele aanpak omtrent de digitalisering leidt. Deze persoon zal dan ook als aanspreekpunt voor alle drie de partijen fungeren. De digi parent is ook na de implementatie het vaste aanspreekpunt en contactpersoon met betrekking tot de digitale dienstverlening. De leveranciersmatrix in bijlage R laat zien welke organisaties actief zijn op het gebied van beheer- en verhuursoftware voor vastgoed gerelateerde ondernemingen.

In de planfase dient Cityside Apartments tussen deze, of eventueel nog enkele anderen, een keuze te maken. Deze keuze wordt vergemakkelijkt doordat de software al beoordeeld is aan de hand van een aantal criteria. Daarnaast zal de software beoordeeld worden aan de hand van dezelfde criteria waaraan de verschillende adviesopties zijn afgewogen. Wanneer de keuze gemaakt is kan contact worden opgenomen met de gekozen leverancier.

Fase 2: DO

In deze fase wordt de geadviseerde optie toegelicht in een transitie pad. De planning van het transitie pad wordt weergegeven in een Gantt Chart (1925). Voor dit model is gekozen omdat dit een zeer inzichtelijke grafische weergave biedt van de uit te voeren activiteiten (Mulders, 2014). De kleuren in onderstaande planning laten zien wie verantwoordelijk voor de activiteit is. Met de blauwe kleur wordt de digi parent, aangewezen door Cityside Apartments bedoelt, de kleur groen is voor de softwareleverancier en geel is voor de servicedesk van Cityside Apartments. De geplande tijd bij het in kaart brengen van processen is ook bedoeld voor het verzamelen en schrijven van informatie die via het portaal beschikbaar zal zijn.



Figuur 3.2.1 Transitiepad advies

De startdatum van het transitie pad is in juli, wat vrij snel is na het uitbrengen van dit advies. Hier is expliciet voor gekozen omdat in augustus, september en oktober meerdere opleveringen staan gepland. Het doel is om bij de eerste oplevering de opleverpunten en correspondentie met de nieuwe huurders direct te registreren en te monitoren vanuit de nieuwe koppeling met het af te nemen geadviseerde softwaresysteem.

Fase 3: CHECK

Voor het evalueren van de digitale dienstverlening wordt een enquête uitgestuurd. Gebruikelijk is om nieuwe huurders een 'incheck' enquête te versturen, een paar dagen na de oplevering. In deze enquête zal expliciet worden gevraagd naar de ervaring en beoordeling van de digitale dienstverlening. De opgestelde vragen kunnen herleid worden aan de hand van de vooraf opgestelde criteria: toegankelijk, koppeling, gebruiksgemak, klanttevredenheid, innovatief en veiligheid. De beoordeling op deze criteria geeft Cityside Apartments een beeld van het effect van dit opgestelde advies.

Het jaarlijkse klanttevredenheid dat in april wordt afgenomen zal uitwijzen of de verbeterpunten met betrekking tot de dienstverlening van de servicedesk zijn behaald. Aan de hand van SERVQUAL model zal vervolgens de klanttevredenheid voor 2019 worden vastgesteld. Hiervoor is de volgende doelstelling opgesteld:

- De aspecten van de dienstverlening van de servicedesk die in 2018 niet een 2 (=tevreden) hebben gescoord zijn de volgende: het nakomen van afspraken c.q. beloften, deskundigheid, voldoende aandacht voor klacht/melding, informatievoorziening en reactiesnelheid. De doelstelling is dat vier van de vijf aspecten bij het klanttevredenheidsonderzoek in april 2019 een 2,0 of hoger scoort (=tevreden of zeer tevreden).

Het controleren of beoordelen of het achterliggende doel van het vraagstuk ook is behaald ligt een stuk ingewikkelder. Het verhogen van de klanttevredenheid had namelijk als doel om bij te dragen aan het verleggen van de focus op de reeds opgeleverde panden naar de focus op nieuwe (te verwerven) objecten. Doordat de problemen bij de reeds opgeleverde panden aan blijven houden kan de focus onvoldoende worden gelegd op de groei van de organisatie en daarbij bijdragen aan de doelstelling van het realiseren van meer dan 500 woningen per jaar (Klinkhamer, Missie, visie, opzet en plannen, 2016). Het effect van het advies kan wellicht gemeten worden aan de hand van een evaluatiegesprek met de Permit & Development manager Melvin Link. Hij houdt zich momenteel met beide terreinen bezig. Aan de ene kant het oplossen van problemen bij de reeds opgeleverde panden, aan de andere kant het verwerven en de vergunningsaanvraag voor nieuwe panden. In een gesprek met Melvin kan wellicht duidelijk worden wat het effect van het advies is geweest op zijn werkzaamheden. Aangeraden wordt om dit gesprek circa een half jaar na implementatie te laten plaats vinden.

Fase 4: ACT

De uitkomsten van de ingevulde enquêtes zullen een beeld creëren over de tevredenheid van de huurders met betrekking tot de digitale dienstverlening. De resultaten worden geanalyseerd en concrete verbeterpunten worden teruggekoppeld aan de softwareleverancier om samen tot een geschikte oplossing te komen. Naast het analyseren van de resultaten van de enquête wordt een evaluatie uitgevoerd bij de medewerkers van de servicedesk om te bepalen of zij de werkprocessen efficiënter vinden na implementatie van het advies. Op basis van de resultaten en evaluatie met de medewerkers kan bepaald worden of het primaire doel van het advies is behaald. Wanneer dit onverhoopt niet het geval is moet onderzocht worden waar het knelpunt ligt en hoe dit aangepast kan worden zodat het wel voldoet. Vervolgens kan de PDCA cyclus opnieuw worden gestart.

3.4 Aanbevelingen

Nadat de organisatie de geadviseerde optie heeft geïmplementeerd wat naar verwachting leidt tot een hogere klanttevredenheid, is het van belang dat dit niveau blijft gewaarborgd. Hiervoor is een aanbeveling opgesteld. Mocht het geïmplementeerde advies niet direct tot een hogere klanttevredenheid leiden is het van belang actief aan de slag te gaan met de tweede aanbeveling. Onafhankelijk van het effect van geïmplementeerde advies is aan te raden deze aanbeveling op te volgen. De derde aanbeveling is gericht op de toekomst en dient als aanbeveling om mee te nemen bij het maken van een beslissing aangaande het af te nemen softwarepakket.

Aanbeveling 1: opstellen KPI's kwaliteitsniveau dienstverlening

Voor het waarborgen of verbeteren van klanttevredenheid is het van belang dat de kwaliteit van de dienstverlening van goed niveau is. Dit kan worden bepaald door middel van het opstellen van kritische prestatie indicatoren (KPI's) (Maas, 2013).

Hieronder is een uitgewerkt voorbeeld van een tweetal KPI's te zien met betrekking tot de dienstverlening van de servicedesk. Aan de organisatie wordt aanbevolen goed na te denken over de op te stellen KPI's, de haalbaarheid ervan en of er eventueel bonussen aan worden verbonden wanneer boven de vastgestelde norm wordt gepresteerd. Dit laatste kan bijdragen aan het behalen van KPI's waardoor de klanttevredenheid blijft gewaarborgd. Het opstellen van KPI's heeft enkel als doel om kwaliteit te waarborgen maar wanneer onder de norm wordt gepresteerd heeft dit logischerwijs vrijwel altijd consequenties voor de verantwoordelijke medewerker(s). Het is daarom ook van belang voorafgaand aan het opstellen van de KPI's de haalbaarheid te onderzoeken om te voorkomen dat medewerker(s) te maken krijgen met consequenties omwille van onrealistische KPI's.

Tabel 3.4.1 Voorbeeld uitgewerkte KPI's

Nr.	Service level servicedesk	Norm	Meet-frequentie	Bewijsdocument	Weging	Toetsing
1.	Eerste reactietijd op WhatsApp berichtjes	95% binnen een uur	Maandelijks	Rapportage uit Trengo (WhatsApp dienst)	2	
2.	Verhelpen storing	90% binnen een dagdeel doorgezet	Maandelijks	Rapportage uit nieuw softwarepakket	3	
				Gemiddelde beoordeling		

Aanbeveling 2: achterliggende oorzaak aanpakken

Het doel van dit advies is dat de kwaliteit van en de klanttevredenheid over de dienstverlening van de servicedesk van Cityside Apartments wordt verhoogd. Door het introduceren van een huurdersportaal en de informatievoorziening omtrent het gehuurde en wat te doen bij wijzigingen te verbeteren/toegankelijk te maken, wordt aangenomen dat de kwaliteit van de dienstverlening omhoog zal gaan omdat de servicedesk minder tijd kwijt is aan het afhandelen en beantwoorden van redelijk eenvoudige meldingen. Wanneer blijkt dat de medewerkers van de servicedesk naast het beantwoorden van redelijk eenvoudige vragen, ook enorm druk zijn met het beoordelen en doorzetten van bijvoorbeeld storingen aan installaties in de woning, wordt aanbevolen dieper in te gaan op de achterliggende oorzaak. Door in gesprek te gaan met de installateur Hollander Techniek kan gezamenlijk worden onderzocht waar de oorzaak ligt van de vele storingen aan de installaties en of dit op voorhand kan worden verholpen. Daarnaast wordt het, wanneer de oorzaak van de vele storingen duidelijk is, mogelijk om beter overwogen beslissingen te nemen op het gebied van bijvoorbeeld installaties bij een nieuw project.

Aanbeveling 3: technologische ontwikkelingen

Met het oog op de trends en ontwikkelingen wordt aanbevolen om bij de beslissing omtrent het softwarepakket goed wordt nagedacht over de mogelijkheden op het gebied van technologieën. Voorkomen moet worden dat een softwarepakket wordt gekozen dat binnen een aantal jaar niet meer voldoet aan de standaard en niet mee kan groeien met het bedrijf. Het is daarom van belang dat naast het pakket dat wordt aangeboden, ook de leverancier wordt beoordeeld om te achterhalen of dit een geschikte partij is die tegen de ontwikkelingen bestand is en hier slim op weet in te spelen. Verwacht wordt dat de blockchain een grote rol gaat spelen in de administratieve beheerprocessen van vastgoedbedrijven (Bonenkamp, 2017).

De mogelijkheden van deze technologie kan interessante uitkomsten aan Cityside Apartments bieden. Om die reden wordt aanbevolen om wanneer de mogelijkheid daar toe is, meer te verdiepen in deze technologie en hier wellicht een vervolgonderzoek naar doen waarvoor experts op het gebied van blockchain kunnen worden benaderd. Naast de blockchain technologie is het aan te raden ook de overige trends en ontwikkelingen in de gaten te houden. Verwacht wordt dat AR (Augmented Reality) ook een grote rol gaat spelen binnen de installatietechniek. Deze technologie kan in combinatie met slimme installaties veel invloed hebben op de huidige werkwijze bij bijvoorbeeld het doorzetten van een storing.

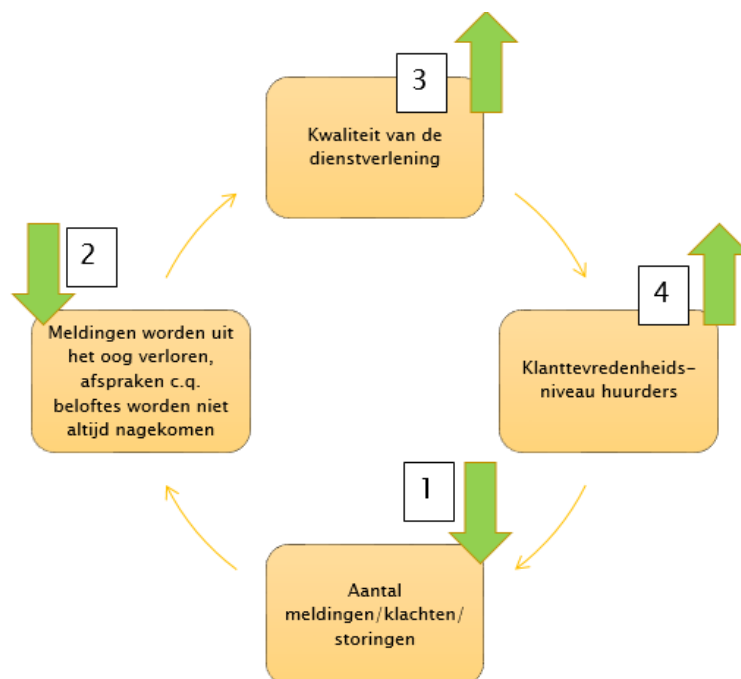
Overige aanbevelingen

Ondanks dat het transitie pad met betrekking tot het implementeren van de geadviseerde optie een redelijk korte tijdsperiode in beslag neemt, wordt aangeraden om de dienstverlening in kleine stapjes te digitaliseren. Een grote valkuil van organisaties bij het digitaliseren van de dienstverlening is dat zij te veel in één keer willen (NOS, 2018). Een andere grote valkuil bij het digitaliseren van de dienstverlening is dat men zich verkijkt op de kosten. Nadat een offerte is aanvaard en de eerste stappen gemaakt zijn wordt vaak pas duidelijk dat er meer werk bij komt kijken dan van te voren gedacht. Om die reden wordt aanbevolen om hier goede afspraken over te maken met de te kiezen softwareleverancier en aan te geven dat transparantie aangaande het budget en de kosten gewenst is.

Een gevolg van de aanbeveling om de dienstverlening in kleine stapjes te digitaliseren is dat keuzes moeten worden gemaakt tussen de verschillende processen welke de meeste prioriteit vereisen. Om hier weloverwogen keuzes te maken wordt aanbevolen om de geprioriteerde items aan de hand van MoSCoW methode hierbij te raadplegen. Deze prioritering is door de huurder zelf gedaan en zal daarom voldoende voorzien in de behoefte van de huurders.

3.5 Visuele weergave effect advies

Het kwaliteitsniveau van de dienstverlening bevindt zich op dit moment in een vicieuze cirkel die door middel van het advies getracht wordt te doorbroken. Het effect dat verwacht wordt te bereiken met het implementeren van dit advies is hieronder visueel weergegeven.



Figuur 3.5.1 Visuele weergave uitgebracht advies

In de visuele weergave is te zien dat de vier elementen met elkaar in verbinding staan. In de huidige situatie is het aantal meldingen/klachten/storingen behoorlijk hoog wat invloed heeft op het secuur werken van de medewerkers van de servicedesk. Hierdoor komt het voor dat meldingen uit het oog worden verloren en gemaakte afspraken c.q. beloftes niet altijd worden nagekomen. Dit heeft van invloed op de kwaliteit van de dienstverlening wat weer in verbinding staat met het klanttevredenheidsniveau van de huurders.

Dit uitgebrachte advies heeft als doel om bij 1: aantal meldingen/klachten/storingen een verandering te brengen. Het huurdersportaal met een betere informatievoorziening zal invloed hebben op het aantal meldingen dat binnen komt bij de servicedesk. Wanneer dit gedaan is kunnen de medewerkers van de servicedesk hun focus leggen op de kwaliteit van de dienstverlening en worden er geen meldingen uit het oog verloren. Ook zal het minder vaak voorkomen dat afspraken of beloftes niet worden nagekomen. Dit heeft vervolgens weer effect op de kwaliteit van de dienstverlening en het klanttevredenheidsniveau onder de huurders.

3.6 Financiële consequenties advies

In dit gedeelte van het advies wordt de financiële weergave van het advies uiteengezet. De geadviseerde optie brengt enkele kosten met zich mee. De baten die dit advies zal opleveren zijn lastiger in cijfers uit te drukken. Op basis van de resultaten uit het onderzoek, literatuur en enkele aannames is dit tot stand gekomen. Aan de hand van een kosten-batenanalyse wordt inzichtelijk wat het advies (na verloop van tijd) zal opleveren.

3.6.1 Kosten

De diverse kosten die dit advies met zich meebrengt worden hieronder aan de hand van berekeningen toegelicht.

Digi parent

Het aanstellen van een digi parent zal niet direct kosten met zich meebrengen omdat deze taak bij een huidige medewerker van Cityside Apartments zal komen te liggen. Het loon voor de digi parent wordt dus al betaald in het maandelijkse salaris van de medewerker. Ten behoeven van dit advies is een deel van het salaris van de digi parent wel een kostenpost dat in de kosten-batenanalyse terug is te zien. In het ontwikkelde transitiepad is voor de implementatie van dit advies een periode van achttien weken opgenomen. Verwacht wordt dat de digi parent gemiddeld een dagdeel (=vier uur) per week zal besteden aan de werkzaamheden omtrent de digitalisering. Omdat er geen exacte gegevens beschikbaar zijn gesteld over het salaris van de medewerkers wordt er een aanname gedaan dat het bruto maandsalaris van de toekomstige digi parent €2.500,- bedraagt. Daarom wordt bij onderstaande berekening gerekend met een bruto jaarsalaris van €30.000, -.

Tabel 3.6.1.1 Kosten digi parent

Jaarsalaris digi parent > salaris per uur	€30.000, - (2.080 uur - 160 uur aan vakantiedagen) = 1.920 uur > €15, 63.
Aantal dagdelen: 18	72 uur (18 dagdelen x 4 uur)
Totale kosten digi parent: 72 uur x €15, 63 = €1.125,36	

Na implementatie van het advies zal de digi parent zich bezig blijven houden met eventuele werkzaamheden met betrekking tot de digitalisering maar dit zal geïntegreerd worden met zijn of haar werkzaamheden en daarom niet langer een kostenpost zijn voor de implementatie van dit advies.

Aanschaf softwarepakket

De kosten van de aanschaf van het softwarepakket zijn afhankelijk van de keuze die de organisatie zal maken tussen het aanbod. Veel van de softwarepakketten uit de leveranciersmatrix kunnen afgenomen worden aan de hand van licenties. Daarbij wordt gerekend met een variabel bedrag van circa €150, – per maand per gebruiker. Binnen Cityside Apartments zullen drie medewerkers actief gaan werken met de afgenomen softwarelicentie. Op basis van deze aannames is onderstaande berekening tot stand gekomen.

Tabel 3.6.1.2 Aanschaf softwarelicentie

Aanschaf softwarelicentie	€150, – per gebruiker per maand
Aantal gebruikers: 3	€150, – x 3 = €450, –
Jaarprijs softwarelicentie: €450, – x 12 = €5.400, –	

Bij de meeste van de pakketten wordt een meerprijs gerekend vanaf een bepaald aantal huurders dat gebruik van de software kan maken voor het doorgeven van meldingen en inzage in informatie met betrekking tot het gehuurde. Deze meerprijs wordt berekend aan de hand van het aantal woningen dat gebruik maakt van de software en bedraagt om en nabij €75, – per maand. Met deze meerprijs wordt vaak gerekend bij meer dan 1.000 gebruikers (aantal huurders dat gebruik maakt van het portaal).

Ontwikkelen animatie met uitleg voor huurders

Cityside Apartments heeft meerdere (animatie)filmpjes ontwikkeld voor haar huurders waarin diverse uitleg wordt gegeven. Zo is er een animatie gemaakt over de uitleg van de servicekosten en zijn diverse instructiefilmpjes beschikbaar voor de huurders. Deze instructiefilmpjes hebben betrekking op eenvoudige storingen die de huurder na het kijken van het filmpje hopelijk zelf kan oplossen. Een voorbeeld van een instructiefilmpje is het vervangen van de filters in de afzuigkap.

Voor de in gebruik name van het huurdersportaal kan een animatiefilmpje bijdragen aan de aankondiging en bekendheid hiervan onder de huidige huurders. Daarnaast kunnen de diverse functionaliteiten van het huurdersportaal in deze animatie worden uitgelegd. Gebaseerd op de kosten voor de ontwikkeling van de reeds gepubliceerde animatie over servicekosten, bedragen de kosten voor de ontwikkeling van de animatie ten behoeven van het huurdersportaal circa €2.250, – (Hop, 2018).

3.6.2 Baten

Het in kaart brengen van de baten is wat ingewikkelder. Hieronder worden meerdere baten die de aanschaf van de software met zich meebrengt uiteengezet. Bij de baten waar het kan, zijn deze aan de hand van aannames geprobeerd uit te drukken in euro's.

Efficiëntere werkprocessen en tevredenheid huurders gaat omhoog

Door het afvangen van relatief eenvoudige vragen van de huurders door de in gebruik name van een huurdersportaal zullen de werkprocessen omtrent de dienstverlening van de servicedesk efficiënter worden, raken bepaalde meldingen niet uit het zicht en worden afspraken beter nagekomen. Dit alles zal resulteren in een hogere klanttevredenheid van de huurders. Dit is echter lastig uit te drukken in financiële bedragen.

Verhoging verhuur door betere informatievoorziening

Door de verbeterde dan wel meer toegankelijk gerealiseerde informatievoorziening krijgen huurders meer inzicht in bijvoorbeeld de verschillende mogelijkheden aangaande het huren van een extra berging of een parkeerplaats. Het is mogelijk dat de aanvraag voor deze verhuur dankzij het geïmplementeerde advies zal stijgen. Aangenomen wordt dat de betere informatievoorziening hierover zal leiden tot de verhuur van vijf extra bergingen en vijf extra parkeerplaatsen per jaar.

Tabel 3.6.2.1 Verwachting verhoging verhuur bergingen en parkeerplaatsen

Verhuur parkeerplaatsen: 5	€50,- per maand per parkeerplaats
Totaal op jaarbasis	€3.000, -
Verhuur bergingen: 5	€20, - per maand per berging
Totaal op jaarbasis	€1.200, -
Totale baten bij verhoging verhuur:	€4.200, -

Betere registratie meldingen (facturen)

Een verbetering in het registreren van meldingen zal ook worden gemerkt bij de financiële afdeling van Cityside Apartments. In de huidige situatie is het namelijk vaak het geval dat zij facturen binnen krijgen waarvan niet duidelijk is voor de kosten voor de huurder zijn, verhaald kunnen worden op de installateur of voor Cityside Apartments zelf zijn (Hop, 2018). De facturen waar onduidelijkheid over bestaat worden vervolgens intern rondgestuurd om te vragen welke medewerker hier wat meer over kan vertellen. Door de grote hoeveelheid aan facturen die binnen komen neemt dit behoorlijk wat tijd in beslag. Wanneer voorafgaand bij een melding op de juiste manier wordt geregistreerd wie verantwoordelijk is voor de kosten zullen ‘achteraf discussies’ met een verantwoordelijke leverancier ook worden verminderd. Volgens de medewerkers van de financiële afdeling komen op dit moment circa 700 facturen per maand binnen waarvan gemiddeld 34 facturen om nadere actie vereisen omdat deze niet kloppen door toedoen van de verantwoordelijke onderaannemer. Dit is een percentage van 6,8%. In totaal wordt een percentage rond de 10% in eerste instantie afgekeurd en waarbij nadere actie is vereist. De overige 3,2% van de afgekeurde facturen is foutief door toedoen van een interne fout door bijvoorbeeld verkeerde tenaamstelling wat verweten zou kunnen worden aan de communicatieve vaardigheden van de medewerkers.

In de huidige situatie komt het voor dat bij een ‘achteraf discussie’ met een leverancier wordt besloten om het gefactureerde bedrag voor eigen rekening te nemen of 50/50 te verdelen. Dit gebeurt wanneer beide partijen niet kunnen terughalen waarom een bepaalde factuur wel of niet voor zijn rekening is. Bij onderstaande berekening wordt aangenomen dat het percentage aan facturen waarbij dit gebeurt, maandelijks gemiddeld op 1,5% van het totaal aantal afgekeurde facturen ligt. Daarnaast wordt aangenomen dat het gemiddelde bedrag van deze facturen een bedrag van €500, - bedraagt. Dit betekent dat Cityside Apartments circa €250, - per maand aan kosten heeft omwille van niet goed geregistreerde afspraken over betalingen. Dit bedrag is op jaarbasis een kostenpost van €3.000, -. Verwacht wordt dat de implementatie van dit advies voor een halvering in deze kosten zal zorgen. Na verloop van tijd raken de medewerkers gewend aan de nieuwe manier van werken en zullen de secure meldingen worden verhoogd. Dit zal naar verwachting leiden tot een jaarlijkse verhoging van 15% betreffende de halvering van de kosten voor het betalen van facturen die hun oorsprong vinden in ‘achteraf discussies’ met leveranciers.

Focus kan woorden weerlegd naar nieuwe projecten

Wanneer de klanttevredenheid van de huurders van de huidige panden wordt verhoogd, zal dit bijdragen aan de weerlegging van de focus. Waar nu de focus ligt op het oplossen en verbeteren van punten bij de reeds opgeleverde projecten kan dit verplaatst worden naar een focus op de groei van Cityside Apartments door het verwerven van nieuwe locaties en nieuwe huurders. Bij het realiseren van een nieuw project wordt gewerkt met een STIKO (stichtingskosten). Het is niet realistisch om een aanname te doen van de te verwachten baten aan de hand van de STIKO en daarom wordt dit stukje buiten de kosten-batenanalyse gelaten.

3.6.3 Kosten-batenanalyse

In onderstaande kosten-batenanalyse is te zien dat de kosten voor de implementatie van dit advies redelijk hoog zijn, namelijk: €8.775,36. In de analyse te zien dat dit bedrag niet geheel zal worden terug verdiend. Echter, de overige baten waarvan het niet mogelijk was om deze uit te drukken in euro's zullen op termijn van meer waarde zijn dan de financiële baten. Het verleggen van de focus, wat als één van de baten wordt gezien zal namelijk bijdragen aan de doelstelling van de organisatie betreffende het uitbreiden van de vastgoedportefeuille. Voor de kosten voor de softwarelicentie wordt in 2019 een groter bedrag berekend dan in 2018. Dit heeft te maken met de meerprijs die geldt vanaf plus duizend eenheden die gebruik maken van de licentie. In 2019 wordt dit aantal woningen gehoopt te behalen. In 2020 is het bedrag voor de softwarelicentie weer gelijk aan het bedrag in 2018. Dit is zo gedaan omdat hier rekening wordt gehouden met het feit dat de organisatie de nieuw verworven panden een half jaar na oplevering zal verkopen waardoor het beheer van deze vastgoedobjecten niet langer in handen zal zijn van Cityside Apartments. Omdat hier nog niets definitief over vast is gesteld, is in de kosten-batenanalyse deze berekening gemaakt op jaarbasis. Te zien is dat er verwacht wordt dat het advies binnen twee jaar een voordeel van €783,75 zal realiseren.

Tabel 3.6.3.1 Kosten-batenanalyse

Kosten	2018	2019	2020
Digi parent	€1.125,36	–	–
Softwarelicentie	€5.400, –	€6.300, –	€5.400, –
Animatiefilmpje	€2.250, –	–	–
Totale kosten	€8.775,36	€6.300, –	€5.400, –

Baten	2018	2019	2020
Omzet uit verhuur	€4.200, –	€4.200, –	€4.200, –
Vermindering ‘achteraf discussie facturen’	€1.500, –	€1.725, –	€1.983,75
Totale baten	€5.700, –	€5.925, –	€6.183,75

	2018	2019	2020
Totale kosten	€8.775,36	€6.300, –	€5.400, –
Totale baten	€5.700, –	€5.925, –	€6.183,75
Totaal	€3.075,36	€375, –	€783,75

3.7 Conclusie advies

Cityside Apartments wordt geadviseerd een 'digi parent' aan te stellen. Dit is één van de medewerkers die de gehele digitalisering zal leiden en contactpersoon hiervoor zal zijn. De digi parent zal contact zoeken met een geschikte aanbieder van een passend softwarepakket. De in gebruik name van het softwarepakket zal leiden tot efficiëntere werkprocessen bij de servicedesk waardoor de kwaliteit van de dienstverlening omhoog zal gaan. Dit zal uiteindelijk resulteren in een hogere klanttevredenheid. De aanbevelingen die daarnaast worden gegeven zijn onder andere gericht op het hoog houden en meetbaar maken van de kwaliteit van de dienstverlening.

De titel van dit thesis werkstuk bevat de vraag of gedigitaliseerde dienstverlening 'a must have, a should have, a could have or a want to have' is. Gezien de resultaten van dit onderzoek kan gesteld worden dat een gedigitaliseerde dienstverlening een Should have is voor Cityside Apartments. Het beschikbaar maken van de juiste informatievoorziening voor de huurders is een Must have voor de organisatie.

4. Nawoord

Dit thesis–adviesrapport wordt afgesloten met een nawoord wat een reflectie betreft van mijn eigen handelen over de gehele thesisperiode. In dit nawoord zal ook in worden gegaan op de relevantie van deze thesis voor de gehele vastgoedsector.

4.1 Reflectie op eigen handelen

De thesisperiode is gestart met het opstellen van het voorstel, het TPD (thesis proposal defence). Hier merkte ik dat het nog best lastig is om concrete doelen te formuleren en tot concrete onderzoeksvragen te komen die kunnen bijdragen aan het behalen van de doelen. Na meerdere malen de onderzoeksvragen te hebben herschreven en de doelen op een andere manier te formuleren was ik tevreden en ben ik de verdediging ervan redelijk goed doorgekomen. Bij de verdediging heb ik vragen gekregen over mijn onderzoeksopzet waarom ik er voor koos om bepaalde methodes achterwegen te laten. Zo was ik in eerste instantie van plan de uitgevoerde interviews enkel uit te werken in samenvattingen omdat ik vooral de focus op het kwantitatieve onderzoek wilde leggen. Na het gesprek met de beide beoordelaars heb ik toch besloten de interviews op de gebruikelijke manier te analyseren en uit te werken. Dit heeft bijgedragen aan het beter structureren van de resultaten. Verder is tijdens de verdediging kritisch gereageerd op één van de doelen van het advies waarin was gesteld dat er meer bewustwording bij het management moet worden gerealiseerd met betrekking tot dit vraagstuk. Zowel mevrouw Brouwer als mevrouw Vriend vonden dit een vreemde gang van zaken wat ervoor heeft gezorgd dat ik nog eens nader in ben gaan zoomen op dit doel. Na een aantal gesprekken is gebleken dat het management wel degelijk bewust is van de noodzaak maar hier nog niet voldoende prioriteit aan heeft gegeven omdat zij eerst het één en ander inzichtelijk willen hebben aangaande de huidige processen. Om deze reden is dit doel achterwegen gelaten bij het uiteindelijk opgeleverde thesis–adviesrapport.

Op het moment dat ik na de verdediging de GO had om mijn onderzoek op te starten, had ik de enquête voor het kwantitatieve onderzoek al grotendeels af en is deze binnen een paar dagen naar alle huurders van Cityside Apartments verstuurd. De respons op deze enquête was goed en dit gaf mij een tevreden gevoel. Het contact zoeken met geschikte respondenten voor het afnemen van de interviews verliep ook voorspoedig. De afspraken stonden snel gepland en de interviews hebben voldoende informatie opgeleverd voor de beantwoording van de onderzoeksvragen.

Na het uitvoeren van het veldonderzoek was ik niet meer afhankelijk van externe factoren en lag het verdere verloop van het analyseren en beschrijven van de resultaten volledig bij mij zelf. Deze vrijblijvendheid heeft bij mij behoorlijke parten gespeeld. Het gebruik van het analyseprogramma SPSS heeft meer tijd in beslag genomen dan van te voren verwacht en ook op het analyseren van de interviews heb ik mij verkeken. Deze beide ‘tegenslagen’ hebben ervoor gezorgd dat ik het uitwerken van de resultaten te lang heb laten liggen, terwijl ik al geruime tijd alles had verzameld. Toen de tijd begon te dringen kreeg ik het niet voor elkaar om de juiste woorden op papier te zetten waardoor ik nog minder gemotiveerd raakte. Naast het afstuderen heb ik mijn werkzaamheden bij Cityside Apartments aangehouden en kreeg ik hier halverwege mijn afstudeerperiode meerdere taken bij. Ik merkte dat ik het lastig begon te vinden om zowel gefocust te zijn op mijn werkzaamheden als op mijn studie. Ik had al bijna de hoop opgegeven om de inleverdeadline te halen totdat mijn collega Hanneke mij de laatste week voor de inleverdatum aangaf de werkzaamheden zonder mij die week af te kunnen zodat ik mij volledig kon richten op het schrijven van mijn scriptie. Dit was voor mij een enorme opluchting en ik heb alles op alles gezet om een goed onderbouwd thesis–adviesrapport op te leveren.

Begeleiding

De contactmomenten met mevrouw Brouwer hebben vooral bijgedragen aan het helder krijgen van de verbanden tussen de verschillende onderzoeken en onderzoeksdoelen. Mevrouw Brouwer heeft mij ook meerdere keren uitgelegd dat het schrijven van een thesis uit vooral veel denkwerk bestaat. Wanneer dit goed is gedaan dan komt het schrijven vanzelf daarna wel. Dit heeft mij gerustgesteld op momenten dat ik een beetje nerveus werd van het feit dat ik nog zo weinig op papier had staan. Voor concrete vragen met betrekking tot het opstellen van de enquêtevragen en het analyseren van de gegevens in SPSS heb ik contact gezocht met mijn onderzoek docent de heer Van Marle. De twee consulten die ik met hem heb gehad hebben goede inzichten gegeven en heb ik als zeer prettig ervaren. De begeleiding vanuit de opdrachtgever werd gedaan door Patricia Beumkes en Bob Klaarenbeek. Omdat Patricia en Bob al langere tijd collega's van mij zijn was het niet van belang om met hen specifieke contactmomenten in te plannen. De vragen die ik had met betrekking tot mijn scriptie kon ik elk moment stellen.

4.2 Reflectie op waarde van de thesis voor de gehele vastgoedsector

Dit thesis-adviesrapport is gedeeltelijk specifiek op Cityside Apartments gericht gezien de resultaten en de verbeterpunten die verkregen zijn uit de enquête die onder de huurders is afgenomen. De resultaten uit het bureauonderzoek kunnen wel goed generaliseerd worden naar de gehele vastgoedbranche. De blockchain technologie is een ontwikkeling die door de gehele branche goed in de gaten moet worden gehouden. Deze technologie zal namelijk naar verwachting voor een disruptieve verandering zorgen bij alle organisaties die te maken hebben met administratieve processen. Aangezien bij de werkzaamheden van vastgoed- en beheerorganisaties over het algemeen een hoog gehalte aan administratieve processen is wordt aangeraden de blockchain goed in de gaten te houden. Deze technologie kan uitkomsten bieden waar de vastgoedsector van kan profiteren wanneer zij hier goed op in speelt.

In het theoretisch kader van dit rapport is de samenhang tussen de begrippen digitalisering van dienstverlening en klanttevredenheid aangegeven aan de hand van voorbeelden vanuit de verzekeringsbranche en telecombranche. Meerdere cases laten zien dat de consument een goed ingerichte en functionele digitale dienstverlening belangrijk vindt bij het maken van zijn keuze. Wanneer deze ontwikkeling zich doorzet naar de vastgoedbranche is het voor elk vastgoed gerelateerd bedrijf dat rechtstreeks dienstverlening aan huurders biedt, van belang hier op in te spelen en de mogelijkheden voor de realisatie te onderzoeken.

In dit thesis-adviesrapport zijn meerdere punten naar voren gekomen waar een gedigitaliseerde dienstverlening aan moet voldoen en waar aan moet worden gedacht voor deze stap te nemen. Deze zijn uitgewerkt en verwerkt in dit verslag als zijnde tips voor de digitalisering van de dienstverlening van Cityside Apartments. In principe zijn de aangegeven tips en adviezen van toepassing op elk bedrijf dat de mogelijkheden onderzoekt voor het aanbieden van een digitale dienstverlening. De leveranciersmatrix in bijlage R kan nuttig zijn ter oriëntatie op een geschikt softwarepakket voor een soortgelijke organisatie. Hierbij wordt wel de kanttekening geplaatst dat de aanbieders uit de leveranciersmatrix naar verwachting over enkele maanden er al heel anders uit zal zien. Het aantal aanbieders kan namelijk worden uitgebreid naarmate meerdere softwareontwikkelaars dit soort software aan gaan bieden. Het aantal aanbieders kan ook krimpen doordat huidige aanbieders hun pijlen ergens anders op gaan richten, het door hun ontwikkelde product gaan verkopen of door faillissement. Deze kanttekening kan ook worden geplaatst bij de tips en adviezen met betrekking tot het digitaliseren van dienstverlening omdat ook hierin veel kan veranderen binnen korte tijd gezien de snelheid van de technologische veranderingen anno 2018.

Literatuurlijst

- Baarda, B., & Bakker, E. (2013). *Kwalitatief onderzoek*. Groningen/Houten: Noordhoff Uitgevers B.V.
- Bakker, E. (1998). *Infoqual – een model om de kwaliteit van informatievoorziening bij*. Utrecht: NSR Marketingonderzoek en Advies.
- Benard, M. (2018, juni 6). Persoonlijke communicatie. *serviceportaal*. Apeldoorn, Gelderland, Nederland: Hollander Techniek.
- Beumkes, P. (2018, april 16). Persoonlijke communicatie. *Persoonlijke communicatie*. Apeldoorn, Gelderland, Nederland: Cityside Apartments.
- Boeije, H., Hart, H., & Hox, J. (2009). *Onderzoeksmethoden*. Den Haag: Boom Lemma uitgevers.
- Bonenkamp, K. (2017, juli 5). Medeoprichter van BloqHouse. (Vastgoedmarkt, Interviewer)
- Brady, M., & Cronin, J. (2001). Some new thoughts on conceptualizing perceived service quality, a hierarchical approach. *Journal of Marketing*.
- Brotherton, B. (2008). *Researching Hospitality and Tourism. A Student guide*. Groot-Brittannië: MPG Books Group.
- Brullemans, H. (2016). *Basiskennis dossier digitalisering*. Opgehaald van Kenniscentrum facilitair management & gebouwbeheer: <https://www.centrumfacilitair.nl/basiskennis/digitalisering>
- Capgemini. (2016, april 28). *Investeren in digitalisering levert telecombedrijven hogere omzet en klanttevredenheid*. Opgehaald van Emerce: <https://www.emerce.nl/wire/investeren-digitalisering-levert-telecombedrijven-hogere-omzet-en-klanttevredenheid>
- Carman, J. (1990). Consumer Perceptions of Service Quality: An Assesement of the SERVQUAL Dimensions. *Journal of Retailing vol. 24 (6)*, 33–55.
- CBS. (2018). *Opvattingen over sociale media*. Den Haag: CBS.
- CheckMarket. (sd). *Steekproefcalculator*. Opgehaald van CheckMarket: <https://nl.checkmarket.com/steekproefcalculator/>
- Cityside Apartments (Rental services). (2018). *uitcheck enquête februari*. Apeldoorn: Cityside Apartments.
- Cityside Apartments. (2018, mei 16). Delphi sessie – visie over digitale dienstverlening. *Visie over digitale dienstverlening*. Apeldoorn, Gelderland, Nederland: Cityside Apartments.
- Cityside Apartments. (z.d.). *Onze filosofie*. Opgehaald van Cityside Apartments: <https://www.cityside-apartments.com/onze-filosofie/>
- Clegg, D. (z.d.). *Project management*. Opgehaald van Oracle: <https://www.toolshero.nl/project-management/moscow-methode/>
- Dalkey, N. (1972). *The Delphi method: An experimental study of group opinion*. Lexington, MA: Lexington Books.

- De IT-jurist B.V. (2014, december 5). *Nieuws*. Opgehaald van De IT-jurist: <https://www.it-jurist.nl/nieuws/met-welke-wet-en-regelgeving-heeft-een-it-auditor-te-maken>
- De Vries, W. j., Lancée, E., Van Helsdingen, P., & Borchert, T. (2014). *Dienstenmarketingmanagement Offline & Online*. In W. De Vries, E. Lancée, P. Van Helsdingen, & T. Borchert, *Dienstenmarketingmanagement Offline & Online* (p. 57). Groningen/Houten: Noordhoff Uitgevers bv.
- Deloitte. (2017). *Real Estate Predictions 2017*. Rotterdam: Deloitte.
- Enablr-U. (2017, november 14). *Consument stapt over van zorgverzekeraar bij slechte digitale dienstverlening*. Opgehaald van Emerce: <https://www.emerce.nl/wire/consument-stapt-zorgverzekeraar-slechte-digitale-dienstverlening>
- Erdman, D. P. (2015, december). *Veranderingen in vastgoedmanagement*. Opgehaald van Vastgoedmarkt: <http://www.vastgoedmarkt.nl/geen-categorie/nieuws/2015/12/veranderingen-in-vastgoedmanagement-10177898>
- Gantt, H. L. (1925). Gantt Chart. In M. Mulders, *111 Managementmodellen* (pp. 177-179). Groningen/Houten: Boom Lemma uitgevers.
- Gartner. (2018, mei 1). *Newsroom*. Opgehaald van Gartner: <https://www.gartner.com/newsroom/id/3873663>
- Garwin, D. A. (1984). What does 'Product Quality' Really Mean. *Soan Management Review (fall)*, 25-42.
- Geurtsen RC, A. (2015). *Onderzoek Digitalisering dienstverlening Gemeenten; geen blauwdruk, maar bouwstenen*. Nextthinking.
- Giese, J., & Cote, J. (2000). *Defining consumer satisfaction*. Vancouver: Academy of Marketing Science Review.
- Grönroos, C. (1990). *Service Management and Marketing: managing the moment of truth in service competition*. Mass/Toronto: Lexington Books.
- Hardjono, T., & Bakker, R. (2001). *Management van processen*. Wolters Kluwer.
- Hoendervanger, J., Van der Voordt, T., & Wijnja, J. (2012). *Huisvestingsmanagement*. In J. G. Hoendervanger, T. Van der Voordt, & J. Wijnja, *Huisvestingsmanagement* (pp. 176 - 197). Groningen/Houten: Noordhoff Uitgevers.
- Hoeve, J. (2017, december 21). *BINNEN DRIE MINUTEN EEN HUURCONTRACT*. Opgehaald van Huurcheck: <http://www.huurcheck.nl/2017/12/21/de-digitalisering-verandert-de-verhuurmarkt-ingrijpend/>
- Hop, C. (2018, juni 8). *Persoonlijke communicatie. Facturatie*. Apeldoorn, Gelderland, Nederland: Cityside Apartments.
- Hsu, C.-C., & Sandford, B. (2007). *The Delhi Technique: Making Sense of Consensus*. Practical Assessment Research & Evaluation.
- it-notaris. (sd). *Auteursrecht op software*. Opgehaald van it-notaris: <https://www.it-notaris.nl/269/auteursrecht-op-software>

- Keuning, D., & De Lange, R. (2011). Grondslagen van het management. In D. Keuning, & R. De Lange, *Grondslagen van het management* (pp. 530–531). Groningen/Houten: Noordhoff Uitgevers.
- Kieft, M. (2011). *De Delpi-methode nader bekeken*. Nijmegen: Samenspraak Advies Nijmegen.
- Klinkhamer, R. (2016, mei 10). Missie, visie, opzet en plannen. *Missie, visie, opzet en plannen*. Apeldoorn, Gelderland, Nederland: Cityside Apartments.
- Klinkhamer, R., & Gregoor, B. (2017, juli). Persoonlijke communicatie. *Gesprek*. Apeldoorn, Gelderland, Nederland.
- Kreijveld, M. (2014). De kracht van platformen. In M. Kreijveld, *De kracht van platformen* (p. 15). Den Haag: Vakmedianet.
- Lieverse, C. (2017, november 20). Gastcollege Hogeschool Rotterdam. *Blockchain*. Rotterdam, Zuid Holland, Nederland: PwC.
- Maas, G. W. (2013). *Facility Management*. Alphen aan den Rijn: B+ B Vakmedianet BV.
- Maes, R. (2003). Informatiemanagement in kaart gebracht. *Maandblad voor Accountancy en*.
- Marketingterms.nl. (sd). *MOSCOW methode*. Opgeroepen op mei 15, 2018, van Marketingterms.nl: <https://www.marketingterms.nl/begrip/moscow-methode>
- Mollema, K. (1990). *Zichtbaarheid van informatiekwaliteit*. Amsterdam: VU uitgeverij.
- Mulders, M. (2014). *111 Managementmodellen*. Groningen/Houten: Noordhoff Uitgevers bv.
- Nibud. (2015). *Studentenonderzoek 2015*. Nibud.
- NOS. (2018, juni 14). *Waarom kosten ICT-projecten vaak meer dan gedacht? 'Men wil alles tegelijk'*. Opgehaald van NOS: <https://nos-nl.cdn.ampproject.org/c/s/nos.nl/googleamp/artikel/2236444-waarom-kosten-ict-projecten-vaak-meer-dan-gedacht-men-wil-alles-tegelijk.html>
- Obers, G., & Achterberg, K. (2012). *Grip op processen in organisaties*. Zaltbommel: Haren Publishing.
- OSRE. (2016, maart 1). *Tech*. Opgehaald van Vastgoedjournaal: <https://vastgoedjournaal.nl/news/20820>
- Parasuraman, Zeithaml, & Berry. (1985). SERVQUAL- of Gap-model. In M. Mulders, *111 managementmodellen* (pp. 354 – 356). Groningen | Houten: Noordhoff Uitgevers bv.
- Pinas, M. (2018, januari 10). *Digitale trends in vastgoed*. Opgehaald van Adformatie: <https://www.adformatie.nl/carriere/digitale-trends-vastgoed>
- Putten, S. v. (2017, november 28). *Nieuws*. Opgehaald van Vastgoedactueel: <https://www.vastgoedactueel.nl/nieuws/wat-verandert-de-nieuwe-privacywet-voor-woningmakelaars>
- Rekenkamercommissie Coevorden. (2017). *Digitale dienstverlening – De ervaringen van burgers onderzocht*. Coevorden: Rekenkamercommissie Coevorden.
- servicedesk, M. (2018, april 23). Persoonlijke communicatie. *Persoonlijke communicatie*. Apeldoorn, Gelderland, Nederland: Cityside Apartments.

- Smidts, A. (1993). *De kwaliteit van SERVQUAL – een toepassing bij zeven dienstverlenende organisaties*.
- Solomon, M. R. (1996). *Consumer behaviour*. New Jersey: Englewood Cliffs.
- Steenkamp, J. (2018, mei 18). Skilift sessie #3. (L. Haveman, Interviewer)
- Szwejcewski, M. (2005). Best practice. In M. Szwejcewski, *Blackwell Encyclopedic Dictionary of Operations* (pp. 1–16).
- Timmermans, P., Bemer, E., Ebbers, W., & Mulder, S. (2014). *Burgers over de digidrempel heen?* Amsterdam: TNS Nipo.
- Timmermans, P., Bemer, E., Ebbers, W., & Mulder, S. (2014). *Burgers over de digidrempel heen?* Amsterdam: TNS Nipo.
- Tolsma, J., & Wit, D. (2009). *Effectief procesmanagement, procesgericht sturen met het BPM model*. Delft: Eburon Uitgeverij.
- Treuren, C. (2017, december 27). Directuer IT en innovatie MVGM. (Vastgoedjournaal, Interviewer)
- Tuyl, C. (2017, december 27). Datamarketeer . (Vastgoedjournaal, Interviewer)
- Upstream. (2018, juni 7). *PropTech, digitale transformatie van vastgoed*. Opgehaald van Vastgoedactueel: <https://www.vastgoedactueel.nl/nieuws/prop-tech-digitale-transformatie-van-vastgoed>
- Van der Leer, A. (2018, maart 29). *Outputgestuurd vastgoedbeheer: drie belangrijke trends!*. Opgehaald van ibis: <https://blog.ibis.nl/blog/outputgestuurd-vastgoedonderhoud>
- van der Wal, E. (2017, december 27). senior E-Business Manager. (Vastgoedjournaal, Interviewer)
- Van Hooijdonk, M. (2018, mei 2). *Trends 2018 binnen de vastgoedsector*. Opgehaald van Marcel van Hooijdonk: <http://marcelvanhooijdonk.nl/trends-2018-binnen-de-vastgoedsector/>
- Van Marle, R. (2018, mei 17). Persoonlijke communicatie. *Onderzoeksconsult 2*. Deventer, Overijssel, Nederland: Saxion.
- Vastgoed, R. (2018, april 17). *Nieuws*. Opgehaald van Vastgoedactueel: <https://www.vastgoedactueel.nl/nieuws/bkr-registratie-eind-mei-gratis-te-zien>
- Vastgoedactueel. (2018, januari 22). *Digitale ontwikkelingen 2018 in het vastgoed*. Opgehaald van Vastgoedactueel: <https://www.vastgoedactueel.nl/nieuws/digitale-ontwikkelingen-2018-het-vastgoed>
- Vastgoedjournaal. (2017, december 27). *Tech*. Opgehaald van Vastgoedjournaal: <https://vastgoedjournaal.nl/news/34235/dit-zijn-de-11-prop-tech-trends-in-2018>
- Verhoef, P. (2018, januari 22). *BLOG / Four advantages & four risks of digitisation of customer contact*. Opgehaald van University of Groningen: https://www.rug.nl/gdbc/nieuws/2018/blog-_vier-voordelen-_vier-gevaren-van-digitalisering-klantcontact
- Verhoeven, N. (2014). Analyseren. In N. Verhoeven, *Wat is onderzoek?* (pp. 270 – 271). Den Haag: Boom Lemma uitgevers.

- Verhoeven, N. (2014). Servyonderzoek. In N. Vehoeven, *Wat is onderzoek?* (pp. 122–123). Den Haag: Boom Lemma uitgevers.
- Verhoeven, N. (2014). *Wat is onderzoek?* Den Haag: Boom Lemma uitgevers.
- VNG. (2017). *NAAR GRIP OP GEMEENTELIJKE INFORMATIEVOORZIENING: 5 REDENEN WAAROM HET NU WÈL GAAT LUKKEN*. Den Haag: VNG.
- VNG Realisatie. (sd). *Digitale Agenda 2020*. Opgehaald van Digitale Agenda 2020: <https://www.da2020.nl/over-digitale-agenda-2020>
- Werkhoven, M. (2017, december 21). ommercieel directeur van Omniboxx. (Huurcheck, Interviewer)
- Zuidzeven. (z.d.). *Interface*. Opgehaald van Zuidzeven: <http://www.zuidzeven.nl/interface.html>
- Zysman, J., Feltman, S., Murray, J., Kushida, K., & Nielsen, N. (2010). *The Digital Transformation of Services: From Economic Sinkhole to Productivity Driver*. BRIE of Bartholomew Watson and Derek Wong.

Bijlagen

Bijlage A: Digitalisering tot op heden

Bijlage B: Zoekmethode bronnen

Bijlage C: Aanvullende informatie theoretisch kader

Bijlage D: Visie Cityside Apartments – digitalisering van dienstverlening

Bijlage E: Visualisatie hoofd- en deelvragen

Bijlage F: Operationalisering kernbegrippen

Bijlage G: Enquête onderwerpen – SERVQUAL

Bijlage H: Methodologische verantwoording aanpak onderzoek

Bijlage I: Volledig bureauonderzoek

Bijlage J: Aanvullende informatie veldonderzoek (kwantitatief)

Bijlage K: Enquêtevragen

Bijlage L: Uitwerking SPSS inclusief toelichting

Bijlage M: Aanvullende informatie respondent (kwantitatief onderzoek)

Bijlage N: Turflijst – identificeren werkprocessen servicedesk

Bijlage O: Geanalyseerde turflijst

Bijlage P: Rapportages WhatsAppdienst Trengo

Bijlage Q: Informatie over doelgroep

Bijlage R: Leveranciersmatrix

Bijlage S: Transcripten drie interviews samengevoegd inclusief interview guides

Bijlage A: Digitalisering tot op heden

Cityside Apartments heeft sinds 1 januari 2018 een nieuwe, zelf ontwikkelde beheerapplicatie in gebruik genomen. Dit is de database met alle huurders en verhuurbare eenheden (VHE's), ook wel het back office systeem genoemd, waarin de medewerkers van Cityside Apartments alle benodigde informatie kunnen raadplegen bij het aanbieden van de services aan de huurders. De mogelijke volgende stap in de digitalisering van de dienstverlening is het ontwikkelen van een front office systeem. Dit zal naar verwachting vorm krijgen in een dashboard waar de bewoners zelf op in kunnen loggen en hier vervolgens alle relevante informatie over het gehuurde kunnen inzien. De functionaliteiten en eisen waar de digitale omgeving aan moet voldoen zullen onder ander in het advies–hoofdstuk worden toegelicht.

Een van de onderwerpen waar huurders doorgaans veel vragen over hebben, zijn de huurfacturen die zij voor hun woning betalen. Om hier grip op te houden en de huurders te voorzien van de juiste informatie en wanneer nodig, hen dienstverlening op maat aan te bieden, is ervoor gekozen ook dit gedeelte in eigen beheer te nemen. Voorheen werden de werkzaamheden omtrent zowel de algemene dienstverlening en de facturatie van de huurbetalingen gedaan door de vastgoedmanagementorganisatie (VMO) Vastgoed Beheerplan.

Het in eigen beheer nemen van dergelijk processen oefent direct invloed uit op de hoeveelheid werkzaamheden van de servicedesk. Dit gaat ten kosten van de kwaliteit voor het doorzetten van de overige meldingen. Een efficiënte inrichting van het financieel beheer is van cruciaal belang bij het ontwikkelen van een dashboard zodat vragen met betrekking tot huurfacturen sneller kunnen worden afgehandeld. Bij de implementatie en inrichting van het dashboard, waarbij een beroep zal worden gedaan op de zelfredzaamheid van huurders, is het van belang dat hier goed over wordt nagedacht.

Bijlage B: Zoekmethode bronnen

Om tot kwalitatieve en bruikbare definities te komen is gebruik gemaakt van de volgende zoekmachines: Saxion Bibliotheek (met doorverwijzing naar EBSCO), HBO kennisbank en Google Scholar. Het overgrote deel van de bronnen welke opgehaald zijn door middel van Google Scholar, vinden hun oorsprong bij IEE. Dit is een andere digitale bibliotheek. De geraadpleegde zoekmachines bevatten doorgaans wetenschappelijke literatuur bestaande uit eerder uitgevoerde onderzoeken. Inzichten uit eerdere onderzoeken hebben bijgedragen aan het vinden van relevante definities. De literatuurverwijzingen van de gevonden literatuur zijn gebruikt als aanknopingspunten voor meer diepgang in een bepaalde definitie. Deze methode wordt aangeduid als de sneeuwbalmethode (Verhoeven, Wat is onderzoek?, 2014). Van deze methode is vooral veel gebruik gemaakt bij de resultaten uit de HBO Kennisbank. Naast de online databronnen zijn fysieke databronnen geraadpleegd voor definities en eventuele modellen. Deze fysieke databronnen zijn in de vorm van studieboeken die zijn gebruikt bij de studie Facility Management. De fysieke databronnen zijn buiten beschouwing gelaten bij de beschrijving van de zoekmethoden.

In bijlage B is een tabel opgenomen waarin het gehele zoekproces gedetailleerd is beschreven. De tabel laat zien hoeveel hits en welke resultaten zijn opgehaald na het invullen van een bepaalde zoekterm in een bepaalde zoekmachine. Het gevonden resultaat is opgenomen in deze tabel met vermelding van de bron. De relevantie en bruikbaarheid van de gebruikte bronnen voor het definiëren van de kernbegrippen zijn door middel van de AAOCC criteria aangeduid (Brotherton, 2008). Hiervan is ook een overzicht te vinden in bijlage B. Deze criteria beoordelen de bronnen op de volgende onderdelen: de betrouwbaarheid van de auteur(s) (authority), de betrouwbaarheid van de informatie (accuracy), de mate van persoonlijk belang bij de publicatie (objectivity), de actualiteit (currency) en relevantie of dekking van het onderwerp (coverage). Aan de hand van + en - tekens zijn de resultaten van de bronnen weergegeven.

De kwaliteit en actualiteit van de bronnen die gebruikt zijn voor de definities van de overige begrippen zijn niet aan de hand van de AAOCC criteria getoetst. Hierbij is vooral gekeken naar of de informatie afkomstig is van een betrouwbare instelling of organisatie en of de auteur verwijzingen in de tekst heeft geplaatst die vervolgens zijn gecontroleerd. Ook is gezocht naar meerdere bronnen die hetzelfde beschrijven waaruit geconcludeerd kan worden dat de informatie betrouwbaar is.

Leesbaarheid tabel: In onderstaande tabel is aan de linkerkant de zoekterm of de combinatie van de zoektermen weergegeven. In de tweede kolom is te zien in welke zoekmachine gezocht is naar deze term. Het aantal hits dat de zoekterm in de gekozen zoekmachine opleverde is in de derde kolom opgenomen. In de vierde kolom is het resultaat, de gevonden definitie te zien, gevolgd door de bron en auteur van het artikel/de publicatie in de vijfde kolom. Gedetailleerde weergave zoekproces:

Kernbegrip	Zoekterm (combinatie)	Zoekmachine	Aantal hits	Gevonden	Bron (auteur, jaartal)
Digitaliseren van dienstverlening	(NL) Digitaliseren dienstverlening	Saxion Bibliotheek	0	X	
		HBO Kennisbank	6	X	
		Google Scholar	3.420	Digitalisering van dienstverlening wil zeggen dat gemeenten hun dienstverlening zo veel als mogelijk via de digitale weg aanbieden aan burgers en ondernemers, teneinde ervoor te zorgen dat de dienstverlening efficiënt wordt geleverd, wordt deelgenomen aan de informatiesamenleving, dat het innovatievermogen wordt vergroot, en dat het opdrachtgeverschap richting leveranciers wordt verbeterd.	(Geurtsen RC, 2015)
	(EN) Digitization services/process	Saxion Bibliotheek	0	X	
		HBO Kennisbank	3	X	
		Google Scholar	351.000	A fundamental transformation of services is underway, driven by developments in information and communications technology (ICT) tools, the uses to which they are being put, and the networks on which they run. Services were once considered a sinkhole of the economy, immune to significant technological or organizational productivity increases.	(Zysman, Feltman, Murray, Kushida, & Nielsen, 2010)
	(NL) Digitaal platform	Saxion Bibliotheek	12	X	
		HBO Kennisbank	26	X	
		Google Scholar	20.600	Platformen stellen spelers in staat hun inspanningen te coördineren en zo sneller te innoveren. Platformen zijn programmeerbaar: de manier waarop technologie wordt ontworpen of ingezet, de toegang en samenwerkingscultuur hebben directe invloed op elkaar.	(Kreijveld, 2014)
Service niveau					
	(NL) Serviceniveau	Saxion Bibliotheek	0	X	

		HBO Kennisbank	5	X	
		Google Scholar	2.970	X	
(NL)	Saxion		20	X	
klanttevredenheid	Bibliotheek				
	HBO Kennisbank		201	De klant wordt gedefinieerd als de uiteindelijke gebruiker van een product of dienst en staat dus centraal	(Giese & Cote, 2000)
➤ Giese & Cote	Google Scholar		2.760	De klant wordt gedefinieerd als de uiteindelijke gebruiker van een product of dienst en staat dus centraal	(Giese & Cote, 2000)
(EN) Service level	Saxion bibliotheek > EBSCO		289.523	Bij het SERVQUAL model wordt onder tevredenheid verstaan: het verschil tussen wat de klant verwacht en wat de klant ervaart	(Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985)
	HBO Kennisbank		93		
	Google Scholar		5.050.000		
(EN) Customer satisfaction	Saxion bibliotheek		7		
	HBO Kennisbank		63		
	Google Scholar		1.680.000		

Bijlage III: bronnen AAOCC criteria

In onderstaande tabellen is een gebruikte bron uit het theoretisch kader getoetst aan de hand van de AAOCC criteria. In de middelste kolom is te zien hoe de bron op de verschillende onderdelen uit de criteria scoort. Deze score gaat als volgt:

- ++ is zeer goed
- + goed
- /+ is gemiddeld
- is slecht
- is zeer slecht.

In de rechter kolom wordt de gegeven score toegelicht.

Kernbegrip: serviceniveau – klanttevredenheid – Bron: (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985)		
Authority – <i>Betrouwbaarheid van auteur(s)</i>	++	De drie auteurs zijn allen verbonden aan een universiteit en mogen zichzelf professor noemen. Parasuraman op het gebied van service kwaliteit en service leveringen. Daarnaast heeft hij enorm veel artikelen gepubliceerd, allemaal op basis van wetenschappelijk onderzoek. Zeithaml is professor Marketing. Aan de hand van die informatie kan gesteld worden dat de theorie en bron met wetenschappelijk inzicht is gerealiseerd.
Accuracy – <i>Betrouwbaarheid van informatie</i>	++	Het SERVQUAL model is gebaseerd op het model van Grönroos wat ook als een wetenschappelijke theorie wordt gezien. Gezien de vele publicaties van Parasuraman kan aangenomen worden dat de bron betrouwbare informatie bevat.
Objectivity – <i>Mate van persoonlijk belang</i>	+	Er is zover bekend geen sprake van persoonlijk belang bij de publicatie. De auteurs delen hun kennis en dit zal waarschijnlijk voor hun werk zijn dus indirect zit er misschien wel een beetje persoonlijk belang bij.
Currency – <i>Actualiteit</i>	-/+	De bron komt uit 1985. De informatie is dus niet actueel te noemen. Toch is dit bij een theorie of model vaak anders omdat de theorie enkel toegepast dient te worden.
Coverage – <i>Relevantie/dekking van onderwerp</i>	++	Het artikel biedt volledige relevantie van het begrip klanttevredenheid door middel van het uitleggen van het SERVQUAL model.

Bijlage C: Aanvullende theorie theoretisch kader

Visie op informatievoorziening

De visie op informatievoorziening van de Gemeente Coevorden luidt als volgt: “In 2020 beschikt de gemeente Coevorden over een betrouwbare flexibele, toegankelijke informatiehuishouding. Dienstverlening is digitaal, maar nabij en op maat als het nodig is. De bedrijfsvoering is flexibel, transparant en efficiënt. Informatievoorziening verbindt de organisatie met de samenleving.” Digitaal is het voornaamste kanaal van de gemeente in 2020 (Rekenkamercommissie Coevorden, 2017). Zoals de Rekenkamercommissie van Coevorden hebben meerdere Nederlandse gemeentes een beleidsplan of visie opgesteld met betrekking tot digitale dienstverlening en informatievoorziening (VNG, 2017).

In het onderzoek van Mollema komen de volgende aspecten naar voren die invloed hebben op een goede informatievoorziening:

- Het verstrekken van benodigde of gewenste informatie;
- Het verstrekken van juiste informatie;
- Op juiste wijze, dus niet misleidende wijze, verstrekken van informatie;
- Het verstrekken van gegevens die voldoende kunnen worden omgewerkt naar benodigde informatie.

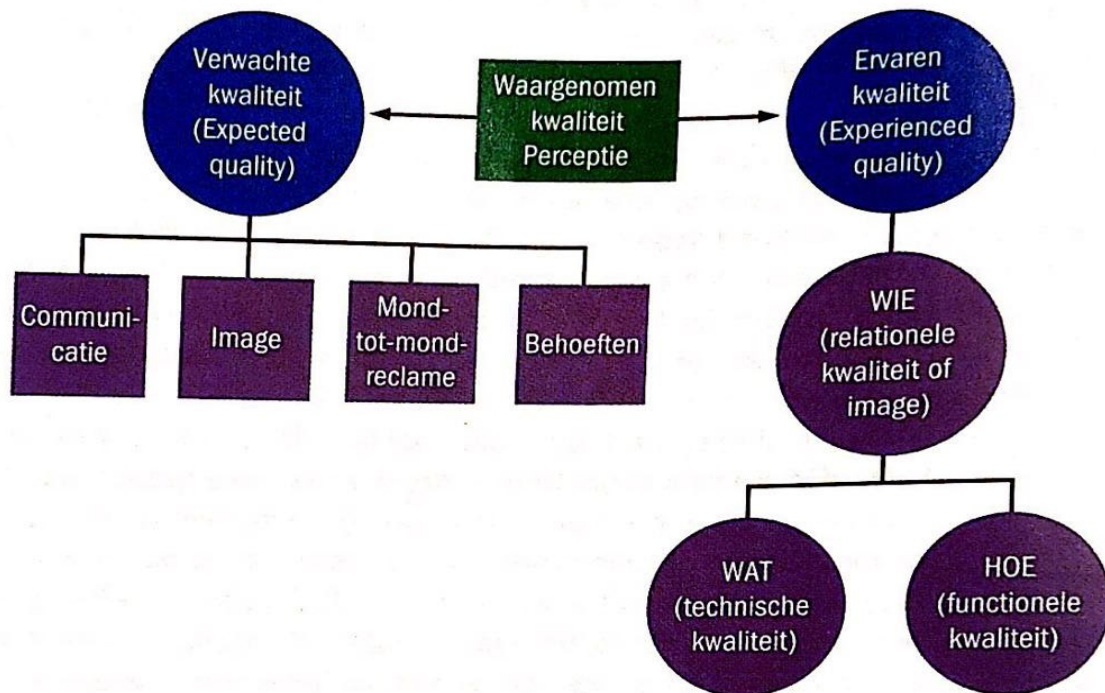
Het belangrijkste kenmerk van informatie is ‘informatiewaarde’. Hiervan wordt gesproken wanneer gepresenteerde gegevens daadwerkelijk leiden tot kennisverrijking. Een tweede kenmerk van informatie is ‘informatiegerief; het gemak waarmee de gepresenteerde gegevens kunnen worden geconsumeerd. De overbruggingsfunctie tussen gegevens en informatie heet communicatie. Communicatie zorgt voor verspreiding van gegevens over plaats en tijd. Interpretatie van gegevens leidt uiteindelijk tot informatie (Mollema, 1990). Informatievoorziening is geen op zichzelf staand begrip. Bedrijfsprocessen en mensen zijn er onlosmakelijk mee verbonden, en dat geldt ook voor de technologie. Informatievoorziening wordt gezien als een schakel, of een middel om de kloof te dichten, tussen bedrijfsvoering en informatietechnologie (Maes, 2003).

Klanttevredenheid | Serviceniveau

Cote & Gieze (2000) geven de volgende drie uitgangspunten van klanttevredenheid aan: reactie, focus en tijdstip. Zij stellen dat tevredenheid af te lezen is uit de reactie op een ervaring van een klant na aankoop van een product of dienst. Daarnaast is de tevredenheid op iets specifiek gericht (de focus) en is het tijdstip waarop het gemeten wordt van invloed op de mate van tevredenheid (Giese & Cote, 2000).

Volgens Garwin (1984) heeft kwaliteit vijf verschillende invalshoeken, namelijk: de transcendent benadering (filosofische invalshoek), de product gebaseerde benadering (kwaliteit is afhankelijk van de mate waarin een bepaalde eigenschap in een bepaald product voorkomt, een relatief objectieve kijk op kwaliteit), de gebruiker gebaseerde benadering (kwaliteit wordt bepaald door de gebruiker en haar eisen), de productie benadering (wanneer het product voldoet aan vooraf vastgestelde (technische) normen) en de waard gebaseerde benadering (kwaliteit wordt gezien in relatie tot de waarde van de dienst. Sprake van kwaliteit als naar de mening van de gebruiker de waarde van het product of dienst overeenkomt met de prijs). Deze invalshoeken zijn geen meetvariabelen, maar perspectieven om vanuit het management kwaliteit te kunnen definiëren (Garwin, 1984). In het Total Perceived Quality-model van Grönroos (1990) wordt de complexiteit van kwaliteitsperceptie weergegeven. Klanten hanteren vaak subjectieve normen bij het vaststellen van kwaliteit. Hierdoor ervaart iedereen kwaliteit op een andere

manier en dat maakt het erg complex. In het model van Grönroos wordt de waargenomen ofwel ‘total perceived quality’ van een dienst bepaald door: de verwachte kwaliteit en de ervaren kwaliteit.



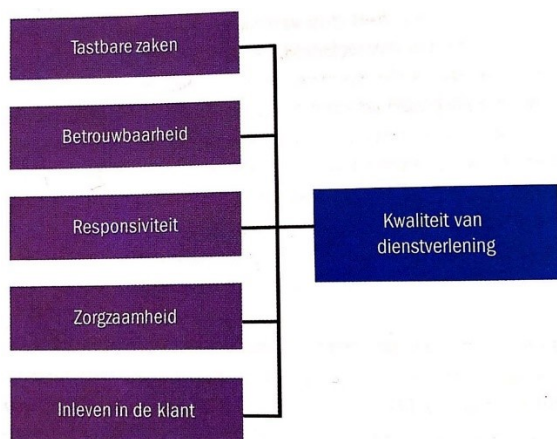
Figuur C1 Het Total Perceived Quality-model van Grönroos (Grönroos, 1990).

De ervaren kwaliteit wordt volgens deze theorie beïnvloed door: de technische kwaliteit, de functionele kwaliteit en relationele kwaliteit. In onderstaande tabel is een verduidelijking hiervan weergegeven.

Tabel C1 Verduidelijking kwaliteitsvormen (De Vries, Lancée, Van Helsdingen, & Borchert, 2014)

Soort kwaliteit	Heeft betrekking op	Hoe vastgesteld	Onderverdeling
Technische kwaliteit (WAT)	Wat uiteindelijk wordt geleverd	Redelijk objectief door de klant	Tastbare en ontastbare componenten
Functionele kwaliteit (HOE)	Hoe de output van iets tot stand komt	Beduidend subjectief	Interactiecomponent en omgevingscomponent
Relationele kwaliteit (WIE)	Onderlinge relatie tussen dienstverlener en eindgebruiker	Relationeel	Persoonscomponent (de Vent), organisatiecomponent (de Tent) en internetcomponent (het Net)

SERVQUAL model



Figuur C2 De dimensies van het SERVQUAL model (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985)

Kritieke punten SERVQUAL

Bij het SERVQUAL model wordt uitgegaan van vijf dimensies die de kwaliteit van dienstverlening bepalen. Uit verschillende onderzoeken is gebleken dat het aantal dimensies van kwaliteit verschillen per sector waarin de dienstverlener zich bevindt. Het is dus geen instrument dat uniform bruikbaar is en zal moeten worden aangepast c.q. aangevuld naar bedrijfsspecifieke en/of sectordimensies. Een tweede punt van kritiek op het model heeft te maken met het begrip 'verwachting' wat als multi-interpretabel wordt omschreven. Het is namelijk niet duidelijk om welke verachting het gaat. Het derde punt van kritiek is essentieel voor dit theoretisch kader waarin het serviceniveau (kwaliteit van dienstverlening) als een synoniem van tevredenheid wordt weergegeven. Dit is niet terecht omdat klanten kennelijk niet altijd kiezen voor de hoogste kwaliteit, maar vaak kiezen voor zaken als: gemak, prijs of beschikbaarheid. Dit zijn geen aspecten die dienstenkwaliteit erg beïnvloeden (Smidts, 1993).

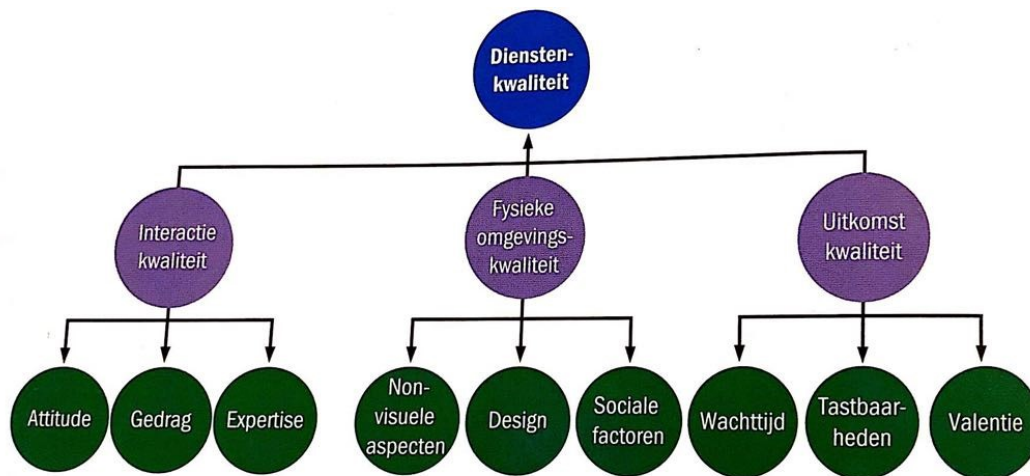
SERVQUAL toepassen

Voor het meten van de kwaliteit (aan de hand van het SERVQUAL model) moet de klant ondervraagd worden. Dit wordt veelal gedaan via surveyonderzoek via het internet. Door middel van een aantal gerichte vragen kan de klant aangeven hoe belangrijk een dimensie is, wat zij ervan verwacht en in hoeverre deze verwachting ook is uitgekomen. De resultaten van deze meetmethode laten zien hoe tevreden de respondent over iets is. Aan de hand van de vastgestelde wegingsfactoren kan vervolgens het cijfer van de klanttevredenheid worden bepaald (Mulders, 2014).

SERVPERF

Een model dat rekening houdt met het laatste kritieke punt van het SERVQUAL model is het hiërarchische SERVPERF model van Brady & Cronin (2001). Dit model heeft als voordeel ten opzichte van de SERVQUAL meetmethode dat de kwaliteit met één vragenlijst gemeten kan worden, in plaats van drie. Het nadeel is dat dit model niet gericht is op verwachtingen, wat vaak van enig belang is voor een organisatie. Het SERVPERF model is ontstaan uit meerdere eerdere gepubliceerde modellen die zich allen richten op het meten van dienstenkwaliteit. Dit model richt zich op drie dimensies namelijk: de interactiekwaliteit, de fysieke-omgevingskwaliteit en de uitkomstkwaliteit. De dimensies worden door de klant omgezet naar een eindoordeel over de betreffende dienstenkwaliteit. Volgens de ontwikkelaar van het model wordt de

kwaliteit dus door de klant hiërarchisch bepaald. Zie het figuur hieronder voor een visuele weergave van het SERVPERF model.



Figuur C3 SERVPERF model (Brady & Cronin, 2001)

Conclusie

Het meten van kwaliteit is vrij complex. De beschreven modellen zijn hier allemaal bruikbaar voor. Door de afweging te maken tussen de modellen met betrekking tot de gewenste data kan de voorkeur naar een bepaald model gaan. De definitie van klanttevredenheid komt bij de meeste modellen redelijk overeen. De volgende definitie zal daarom ook gehanteerd worden in dit thesiswerkstuk: *Klanttevredenheid is het verschil tussen wat de klant verwacht en wat de klant ervaart* (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985).

Afgaande op de informatiebehoefte en aard van de organisatie en dienstverlening, is het SERVQUAL model van Parasuraman, Zeithaml & Berry (1985) een geschikt model voor het meten van de tevredenheid van de huurders van Cityside Apartments. De dimensies die met behulp van dit model worden gemeten zijn goed te herleiden en om te buigen naar onderwerpen voor de ontwikkeling van de enquêtevragen ten behoeven van kwantitatief onderzoek.

Voordelen digitale dienstverlening

Een blog op de website van de Universiteit van Groningen geschreven door Peter Verhoef (Professor Marketing RUG, directeur Universiteit van Groningen Business School en directeur Groningen Digital Business Centre) verklaart waarom digitale dienstverlening zo waardevol is voor klanten (2018). De volgende voordelen worden in de blog benoemd:

- Gemakkelijk te gebruiken. Als klant kan je zaken regelen waar en wanneer je wilt.
- Het is sneller omdat je het zelf in de hand hebt.
- De diensten zijn gestandaardiseerd dus iedereen krijgt de zelfde dienstverlening. Bij persoonlijke dienstverlening kan de kwaliteit van de diensten verschillen per persoon.
- De diensten zijn van te voren geautomatiseerd en geprogrammeerd. Wanneer dat goed is gedaan en gericht is op de klant, zal dit ervoor zorgen dat de standaard dienstverlening altijd goed is.

Voordelen digitale dienstverlening, specifiek op vastgoedsector

Specifiek op de vastgoedsector gericht kan de digitale dienstverlening, mits goed uitgevoerd of gerealiseerd, de volgende voordelen volgens OSRE (2016) opleveren:

- Tijdswinst: de winst in doorlooptijd kan oplopen tot wel 75% wanneer een aantal zaken niet meer handmatig gedaan hoeven te worden, zoals het verzamelen van documentatie, communicatie met kandidaat-huurders, het uitvoeren van legitimatiecheck en kredietcontrole.
- Kans op fouten wordt beperkt doordat het niet meer handmatig wordt gedaan.
- Door slim gebruik te maken van de data die centraal kan worden verzameld, is het mogelijk om die marktkennis in te zetten voor marketing, ontwikkeling en of uitbreiding van de vastgoedportefeuille (OSRE, 2016).

Naast eerder genoemde voordelen wordt nog het voordeel benoemt dat de klant een gevoel van controle krijgt door digitale dienstverlening. Dit komt door het feit dat de klant het geval heeft het zelf te regelen en niet afhankelijk te zijn van de tijd van de servicemedewerker (Verhoef, 2018).

MoSCoW methode

De MoSCoW-methode is een principe dat veel wordt toegepast binnen productontwikkeling, softwareontwikkeling en bedrijfsanalyse om prioriteiten vast te stellen. De o's in MoSCoW zijn alleen bedoeld om de afkorting uitspreekbaar te maken en hebben verder geen betekenis. Het toekennen van dergelijke prioriteiten aan eisen helpt om projecten hanteerbaar te houden. Door minder belangrijke toepassingen (eventueel tijdelijk) achterwege te laten is de ontwikkeling en ondersteuning van een project vaak eenvoudiger. Het focussen op de 'key requirements' van een product kan de verkoopbaarheid of slagingskans van iets vereenvoudigen (Marketingterms.nl, sd).

Bijlage D: Visie van Cityside Apartments op digitale dienstverlening

Om aan te kunnen geven op welke manier de verschillende adviesopties en aanbevelingen wel of niet aansluiten bij de ambities en aard van de organisatie, is een 'Delphi sessie' georganiseerd. Deze sessie draagt bij aan het helder krijgen van de visie van Cityside Apartments met betrekking tot een digitale dienstverlening. Deze visie is over het algemeen door de organisatie heen wel bekend, maar is tot op heden (nog) niet vastgelegd in een beleidsdocument (Beumkes, 2018). Om wel te kunnen verifiëren naar een document gebaseerd op feiten waarin de visie van de organisatie hierover duidelijk wordt, is ten behoeven van dit onderzoek een 'Delphi sessie' georganiseerd.

Delphi methode

De sessie wordt een Delphi sessie genoemd omdat de sessie gebaseerd is op een aantal elementen uit de Delphi methode. De techniek van deze methode is ontwikkeld als een 'groeps-communicatie proces'. Volgens (Hsu & Sandford, 2007) resulteert groepscommunicatie in het behalen van convergentie van meningen over een specifieke kwestie. Om die reden wordt de Delphi methode toegepast bij zeer uiteenlopende kwesties die kunnen gaan van weekplanningen tot beleidsbepalingen.

Het belangrijkste element wat gebruikt is bij de organisatie van de sessie, wat afkomstig is uit de Delphi methode heeft te maken met anonimiteit. Doordat de deelnemers van elkaar niet weten wie wat ingebracht heeft zal de discussie beginnen zonder van te voren te weten wie welk standpunt heeft gehad. Dankzij het interactieve karakter van de methode worden de deelnemers gestimuleerd mee te denken over de kwestie (Dalkey, 1972). Daarnaast is dit een geschikte methode voor wanneer objectieve gegevens ontbreken. Hierbij kan gedacht worden aan toekomstprognoses waarbij opvattingen sterk uiteen kunnen lopen (Kieft, 2011).

Verloop van de sessie

De Delphi sessie heeft plaats gevonden op woensdag 16 mei 2018. Bij de sessie waren alle belanghebbenden, met betrekking tot het onderwerp van de thesis, vanuit de organisatie aanwezig. Deze vier personen hebben zich allen al vaker over dit vraagstuk gebogen. Een kanttekening aan de setting en het verloop van de sessie is dat de deelnemers elkaar goed kennen doordat zij nauw samenwerken. Dit heeft bij enkele onderdelen geleid tot onserieuze antwoorden. Al met al heeft de sessie voldoende inzicht gegeven in de standpunten van de deelnemers en kan het als een geslaagde sessie worden beschouwd.

Behandelde onderwerpen in de sessie

De sessie is onderverdeeld geweest in drie ronden. In de eerste ronde was vooral de organisator en tevens auteur van dit thesiswerkstuk aan het woord. Als eerste is het belang van de sessie verteld wat in principe twee verschillende belangen waren. Ten eerste was het van belang ten behoeven van de organisatie om een duidelijk beeld te krijgen over waar de organisatie naar toe wilt op het gebied van digitalisering. Het andere belang van de sessie was ter bevordering van het verloop dit afstudeeronderzoek.

Vervolgens hebben de aanwezigen een eerste inzicht gekregen in de resultaten van de enquête die onder de huurders van Cityside Apartments is afgenomen. Zoals aangegeven zijn de enquêtevragen ten behoeven van dit vraagstuk opgenomen in de jaarlijkse algemene tevredenheidsenquête.

Aan de hand van de resultaten op de vragen met betrekking tot de wensen van de huidige huurders over digitalisering van de dienstverlening, is ronde twee opgezet. Door middel van Menimeter.com, een online tool dat veel wordt gebruikt bij interactieve sessies, is de aanwezigen gevraagd naar hun mening over de zelfde vragen die gesteld zijn aan de bewoners. De resultaten en discussiepunten die dit opleverde zijn te lezen onder de screenshots van Menimeter.com op de volgende pagina.

Na de zelfde vragen te hebben doorgenomen welke de huurders hebben gekregen, hebben de aanwezigen in ronde drie hun vrije mening kunnen geven over hoe zij het graag willen zien in de toekomst. Ronde drie was verder op dezelfde manier vorm gegeven als de tweede ronde. De vraagstellingen hadden met opzet een redelijk abstract karakter zodat er meer ruimte en aanleiding is gecreëerd voor onderlinge discussie om zo de standpunten voldoende duidelijk te krijgen.

Resultaten

Op de volgende pagina's zijn de resultaten uit de sessie door middel van screenshots weergegeven. Onder de screenshots staat beschreven wat onder andere tot discussie heeft geleid en wat daar uit is gekomen. Ook is hierin opgenomen wat de verklaring van de deelnemers was voor hun gekozen antwoorden.

Organisatie

Voor het aankondigen van de sessie is op 9 mei 2018 de volgende mail verstuurd naar de deelnemers (R. Klinkhamer – managing director, M. Link – permit & development, P. Beumkes – manager rental services, B. Klaarenbeek – proces & marketing):

Goedemorgen allemaal,

Ten behoeven van mijn afstudeeronderzoek wil ik graag binnenkort een Delphi sessie met jullie houden. Dit is een (interactieve) bijeenkomst waarin we samen de toekomstvisie met betrekking tot de vervolgstappen van de digitalisering gaan bespreken en wanneer mogelijk ook vaststellen.

Waarom wil ik dit organiseren?

Voor mijn afstudeeronderzoek is het van belang dat alles wat ik in mijn rapport meeneem, past bij jullie gedachte (visie) hierover. Afgezien van mijn studie is het sowieso van belang om samen te bepalen waar we naar toe willen met de (digitale) dienstverlening. Op welke termijn gaan veranderingen plaats vinden en welke gevolgen heeft dit voor de organisatie?

Hoe gaat dat in zijn werk?

De Delphi sessie zal ongeveer een uur duren en heeft een interactief karakter. De sessie bestaat uit meerdere rondes. Gedurende de sessie worden jullie ideeën en meningen over dit onderwerp anoniem gegeven en vervolgens besproken. In de sessie komen ook de eerste resultaten uit de klanttevredenheidsenquête naar voren komen wat onder andere input zal zijn voor een discussie.

Wanneer vindt het plaats?

Gezien mijn deadline en het feit dat Bob over iets meer dan een week vertrekt, wil ik deze sessie graag voor die tijd inplannen. Geef aan mij door welke van onderstaande data wel of niet schikt. Nadat ik van iedereen een reactie heb, graag zo snel mogelijk reageren, stuur ik de definitieve datum in een vergaderverzoek.

- Dinsdagmiddag 15 mei
- **Woensdagmiddag 16 mei**
- Donderdagmiddag 17 mei

Met vriendelijke groet,
J.A. (Jeanine) Buiter

Presentatie (deel 1)

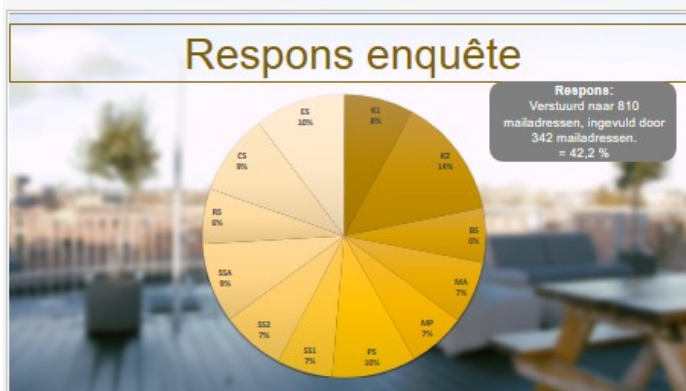
De interactieve sessie is ingeluid met een presentatie waarin de essentie van de sessie naar voren is gekomen. In deze presentatie zijn de eerste resultaten uit het klanttevredenheidsonderzoek gepresenteerd. Niet alle onderdelen uit het klanttevredenheidsonderzoek zijn van belang voor dit afstudeeronderzoek maar dragen wel bij aan een beeld van de organisatie en hoe zij scoort bij haar huurders. Hieronder zijn screenshots van de gegeven presentatie te zien.



1



2



3



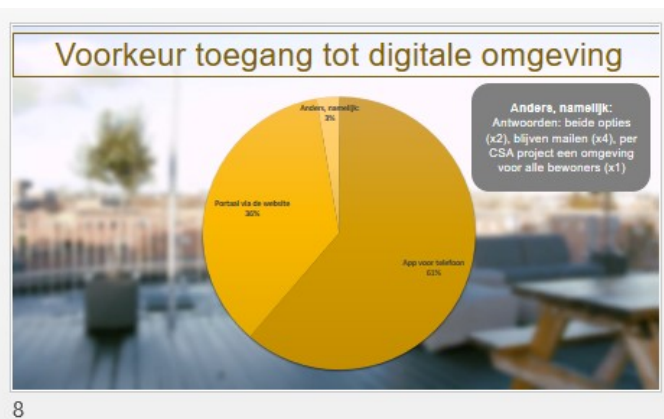
4



5



6



Opmerkingen en vragen van deelnemers na en tijdens presentatie:

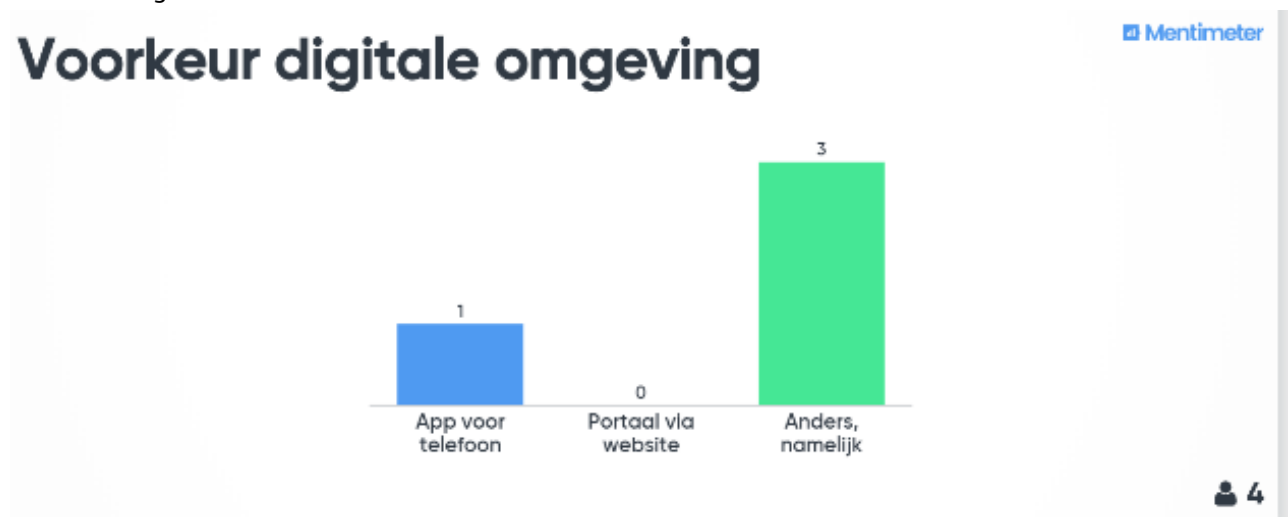
1. Patricia: Is er ook gevraagd naar de reden wanneer iemand de servicedesk slecht heeft beoordeeld? Jeanine: ja, maar dat is niet in deze presentatie verwerkt. Alle 'open antwoorden' zal ik binnenkort toesturen.
2. Bob: Kunnen we ook zien uit welke panden deze antwoorden komen? Jeanine: Ja, kunnen we allemaal zien. Totale analyse van enquête komt binnenkort.
3. Patricia bij onderdeel voorkeur digitale omgeving: Moesten ze hier één antwoord kiezen? Jeanine: Ja echt één antwoord kiezen, bij de optie anders namelijk hebben twee mensen aangegeven dat ze allebei wel willen. Patricia: Oke, dus dan heeft het portaal via de website bij sommigen ook echt de voorkeur.

Mentimeter.com (deel 2)

De deelnemers is gevraagd met hun mobiele telefoon in te loggen bij Menti.com met een gegeven code. Nadat zij dit allemaal hebben gedaan, kregen zij een aantal vragen te zien die zij dienden te beantwoorden. Het antwoord werd direct zichtbaar op het grote scherm, zonder dat de deelnemers van elkaar wisten wie welk antwoord heeft gegeven. Hieronder zijn screenshots van de resultaten opgenomen. Per vraag/onderdeel is een eventuele discussie of vragen beschreven.



Het welkomstscherf voor de deelnemers waarbij is aangegeven dat zij dezelfde vragen krijgen die de huurders zijn gevraagd te beantwoorden. Uit de enquête zijn de wensen en behoeften van de huurders naar voren gekomen en om ook de voorkeur vanuit de organisatie te horen, zijn dezelfde vragen aan de deelnemers gesteld.



Rik geeft aan 'Anders, namelijk' aan te hebben gegeven omdat zijn voorkeur uit gaat naar zowel een app voor telefoon als voor een portaal via de website. Melvin geeft aan dat het voordeel van de website is dat je het op schaal kan maken, dus op je telefoon klein wordt weergegeven op en op de pc groter. Als kanttekening wordt hierop aangegeven dat een app voor een telefoon vaak wel gebruiksvriendelijker is. Voorkeur gaat overduidelijk uit naar beide opties. Het is van belang dat de digitale omgeving zowel via de telefoon als via de computer beschikbaar moet zijn.

Wat moet geregeld kunnen worden in digitale omgeving?

Vanwege slechte kwaliteit van de screenshot, hierbij de items:

Klacht of compliment doorgeven
(technische) storing melden
Betalingsregeling aanvragen
Wijziging rekeningnummer doorgeven
Huur opzeggen
Overlast melden
Sleutel/tag aanvragen
Allonge/verhuurdersverklaring aanvragen



De deelnemers geven aan alles redelijk belangrijk te vinden. Overlast melden heeft niet direct de voorkeur via de digitale omgeving te regelen omdat dit volgens Bob hier te persoonlijk voor is. Rik geeft aan betalingsregeling aanvragen en overlast melden op 1 te hebben gezet. Het is volgens hem te makkelijk om via een app een betalingsregeling aan te vragen omdat hij voorziet dat dan iedereen dit gaat doen. Patricia is het hier niet mee eens en geeft aan dat het enkel gaat om een aanvraag te doen voor een betalingsregeling. Hetzelfde als bij een overlastmelding. Je kan het aanvragen via de app maar vervolgens neemt de servicedesk contact met de persoon op. Rik geeft daarop aan dat hij dan nog niet ziet waarom je overlast via een app moet melden aangezien het dan om een acute situatie gaat. Patricia geeft daarop aan dat zij hier wel het voordeel van inziet, ook omdat het dan direct staat geregistreerd.

Mentimeter.com (deel 3)

Nadat de deelnemers dezelfde vragen voorgelegd hebben gekregen als de respondenten van de enquête, is hen gevraagd een toekomstbeeld te schetsen. Helaas werd de groep deelnemers bij dit onderdeel wat minder serieus en dit resulteerde in een aantal flauwe antwoorden en opmerkingen. Desalniettemin geeft dit onderdeel wel een beeld van hoe de organisatie de digitale dienstverlening zou willen zien.

Welke prioriteit geef je de volgende items?

Vanwege slechte kwaliteit van de screenshot, hierbij de items:

Online aanbieden van woningen/projecten
Toewijzingsproces huurders automatiseren
Online portal voor bewoners realiseren
Werkbonnen automatisch inschieten
Debiteurenbeheer in applicatie
Mailen vanuit applicatie
Verjaardagsdashboard
Real time storing verloop inzien
Automatisch na wijziging/contact enquête versturen



De deelnemers is gevraagd de weergegeven items te prioriteren. Items zijn onder andere afkomstig van Patricia en zijn niet zozeer enkel van toepassing op het portaal. Dit geeft een beeld van waar de organisatie uiteindelijk naar toe wil op het gebied van digitalisering en welke prioriteit dan wordt gegeven aan het realiseren van een online omgeving (huurdersportaal).

Er wordt aangegeven dat het automatisch inschieten van werkbonnen nog erg ver weg ligt, wat de relatief lage score verklaart. De te prioriteren items hoeven niet zozeer terug te komen in de applicatie omdat er, zoals wordt aangegeven, gemakkelijk een koppeling kan worden gemaakt met een ander programma. Rik geeft bij dit onderwerp duidelijk aan dat ze dit niet opnieuw gaan (laten) maken wanneer het al beschikbaar is en een koppeling mogelijk is.

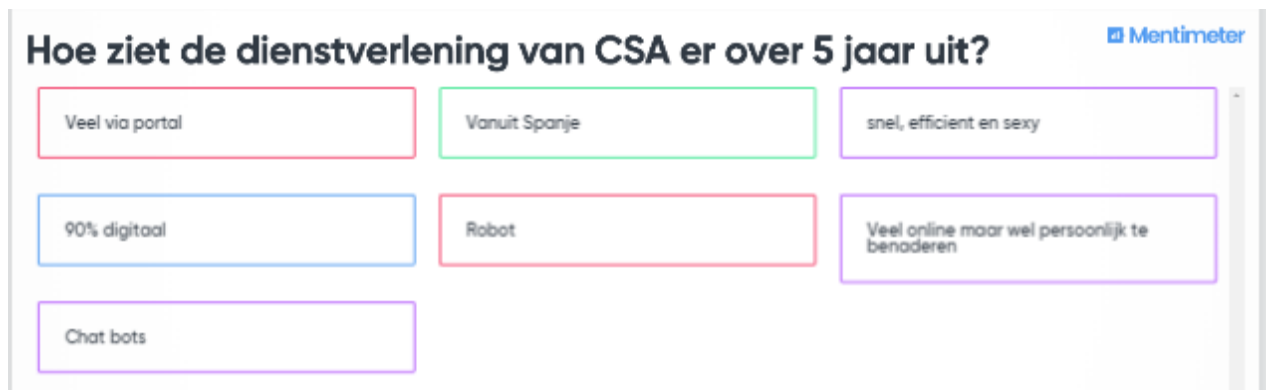
Melvin geeft aan dat hem opvalt dat mailen vanuit de applicatie hoog scoort. Hij geeft aan dat het bedrag op een offerte van het huidige mailprogramma Mailchimp met betrekking tot een koppeling met de applicatie dermate hoog was dat besloten is hier vanaf te zien. Patricia geeft hierop aan, met bijval van anderen, dat de prioriteit van de items ongeacht de kosten en haalbaarheid aangegeven dient te worden. Wanneer deze aspecten dus buiten beschouwing worden gelaten, geeft dit aan dat het mailen vanuit de applicatie toch als zeer belangrijk wordt gezien.

Aan welke kenmerken/eigenschappen moet de dienstverlening (in de toekomst) voldoen volgens jou?



Bij deze gestelde vraag is de deelnemers gevraagd vijf woorden toe te voegen, waarvan zij vinden dat daar de dienstverlening in de toekomst aan moet voldoen. Vervolgens worden de ingevoerde woorden direct zichtbaar op het beeldscherm. 'Snel' is het grootste zichtbaar wat betekent dat meerdere personen dit kenmerk of deze eigenschap belangrijk vinden. Gezien dit feit wordt er aangegeven dat het daarom erg van belang is om de mogelijkheden voor een efficiëntere aanpak te onderzoeken. De dienstverlening online aanbieden wordt door een aantal al gezien als een efficiëntieslag.

De overige woorden zijn niet dubbel ingevoerd maar zijn allen, zoals besproken, belangrijke kenmerken voor een gewenste dienstverlening.



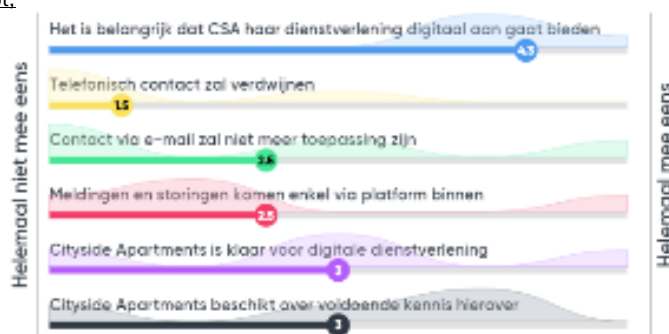
Bij dit onderdeel is aan de deelnemers gevraagd hun toekomstbeeld te geven over de dienstverlening van Cityside Apartments (CSA). 'Durf te dromen' is aangegeven. Rik, de eigenaar van Cityside Apartments die zelf het antwoord 'vanuit Spanje' heeft gegeven, geeft aan dat hij weinig creatiefs langs ziet komen. Bob geeft aan dat het erg lastig is om te zeggen omdat niemand weet hoe het loopt. Hij doelt hiermee op de technologische ontwikkelingen.

Patricia licht haar antwoord '90% digitaal' toe door aan te geven dat je bij een aantal onderdelen persoonlijk contact moet houden met een huurder. Alles, 100% digitaliseren moet je ook niet willen vervolgt ze. De gegeven antwoorden zijn grotendeels gericht op een digitale dienstverlening wat aangeeft dat dit een wens vanuit de organisatie is.

Hoe digitaal wordt de dienstverlening als het aan jou ligt (over vijf jaar)?

Vanwege slechte kwaliteit van de screenshot, hierbij de items:

Het is belangrijk dat CSA haar dienstverlening digitaal aan gaat bieden
 Telefonisch contact zal verdwijnen
 Contact via e-mail al niet meer van toepassing zijn
 Meldingen en storingen komen via platform binnen
 Cityside Apartments is klaar voor digitale dienstverlening
 Cityside Apartments beschikt over voldoende kennis hierover



De deelnemers is gevraagd de gegeven stellingen te beoordelen. Slider naar rechts verschuiven is helemaal mee eens en slider naar link is helemaal niet mee eens. Telefonisch contact is op drie gezet door Patricia en ze licht toe het er niet mee eens te zijn dat het helemaal zal verdwijnen maar het wordt volgens haar wel veel minder. Vandaar een score van drie. Voldoende kennis hierover is niet zozeer van toepassing wordt er aangegeven. De kennis die benodigd is om met de digitale dienstverlening aan de slag te gaan, zal uit andere kanalen worden gehaald dus hoeft niet zozeer in huis te zijn. Voor het uitvoeren is verder geen specifieke kennis benodigd. Melvin geeft aan dat contact via de mail toch wel blijft omdat dit het meest makkelijk is en overal op beschikbaar (telefoon, laptop, tablet). Rik merkt daarbij op dat dat ook kan met een portaal.

Melvin reageert dat het onhandig is om weer in te loggen bij een ander iets waarop Rik de opmerking maakt dat hij denkt dat je over een tijdje nergens meer wachtwoorden hoeft in te voeren. De discussie wordt afgesloten met de vraag of de organisatie klaar is voor digitale dienstverlening. Hierop wordt door meerderen aangegeven dat dit zo is. Wel merkt Rik op dat hij niet weet of de partners hier ook klaar voor zijn. Bob geeft aan dat de ontwikkelingen zo snel gaan dat we dit eigenlijk nu nog niet kunnen zeggen.

Conclusie

Er kan geconcludeerd worden dat de deelnemers van de sessie over het algemeen behoorlijk eensgezind zijn aangaande de digitale dienstverlening. Het is belangrijk dat Cityside Apartments via deze weg haar huurders gaat bedienen. Wel moet er te allen tijde persoonlijk contact mogelijk blijven omdat dit in sommige situaties de beste manier van communiceren blijft. Door meerderen is aangegeven dat dit vooral het geval is bij het aanvragen van een betalingsregeling en het melden van overlast. Dit omdat dit vaak persoonlijke kwesties zijn waarbij persoonlijk contact dus gewenst is. Om toegang te krijgen tot de digitale omgeving zijn de deelnemers het er over eens dat dit eigenlijk op alle apparaten moet kunnen. En of dit in de vorm van een app voor een mobiele telefoon is, en een portaal via de website, maakt verder niet uit. Zolang men er maar altijd bij kan. De organisatie is volgens de deelnemers klaar voor het aanbieden van digitale dienstverlening. Het is nog wel de vraag of de partners dit ook zijn.

Criteria Cityside Apartments met betrekking tot (digitale) dienstverlening

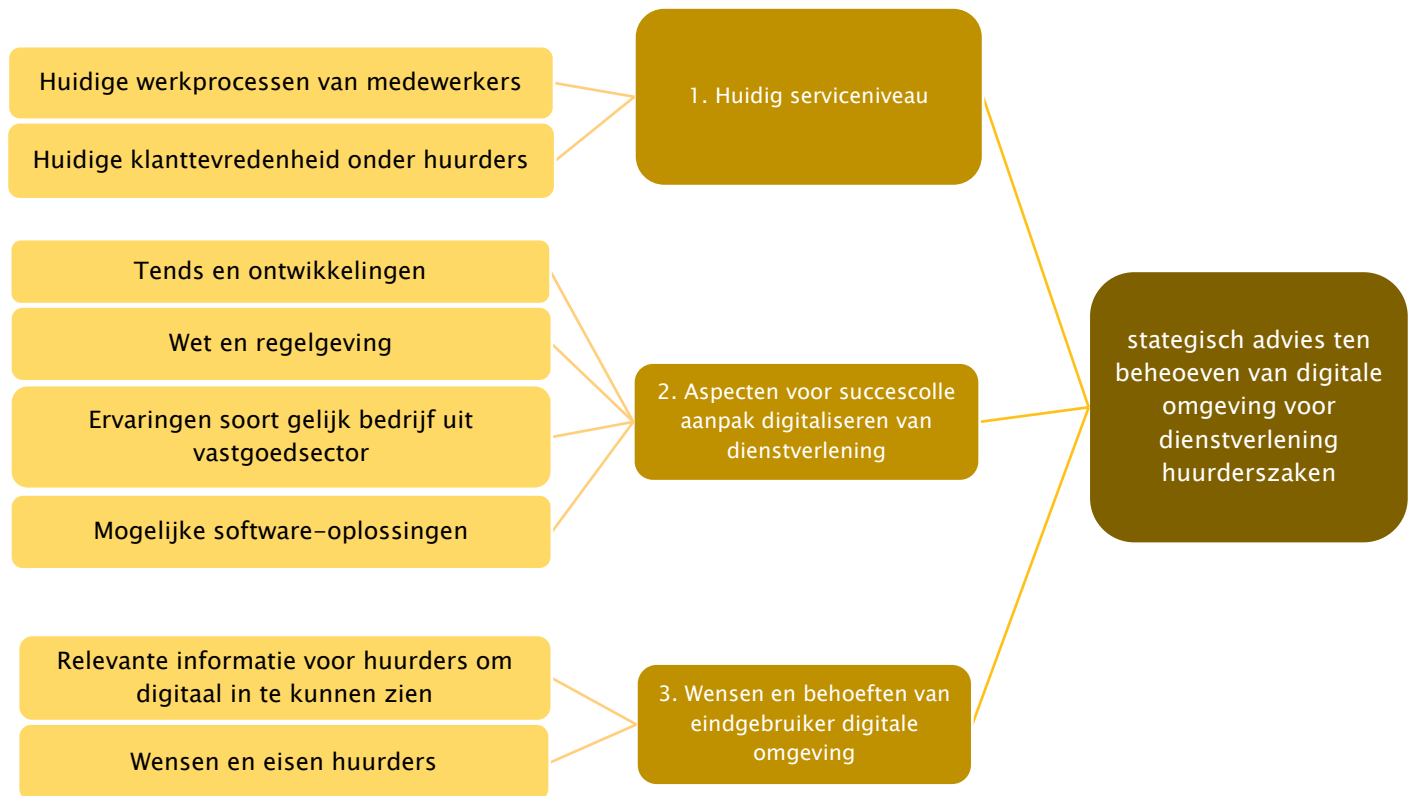
De uitgevoerde Delphi sessie is geanalyseerd om criteria vanuit Cityside Apartments te ontdekken ten behoeven van de (digitale) dienstverlening van de servicedesk. In onderstaande tabel is dit uitgewerkt.

Criteria	Heeft betrekking op	Toelichting
Toegankelijk voor 'all mobile devices'	Toegang digitale omgeving	Het portaal moet zowel via de mobiele telefoon als via de pc beschikbaar zijn.
Koppeling tussen programma's	Softwareoplossing	Wanneer een al bestaand programma voldoet aan de eisen dan moet worden gekeken of hier een koppeling mee mogelijk is. Zelf een dergelijk systeem laten bouwen is uitgesloten.
Mailen vanuit applicatie	Functionaliteiten digitale dienstverlening	De functie om mailingen vanuit de applicatie te versturen naar de huurders is erg belangrijk. Voornamelijk het bijhouden van de correspondentie is hier gewenst.
90% digitaal – te allen tijde moet telefonisch contact blijven	Dienstverlening	Persoonlijke aspecten blijven belangrijk bij de dienstverlening

Kenmerken/criteria waar de dienstverlening van de servicedesk van Cityside Apartments aan moet voldoen zijn de volgende:

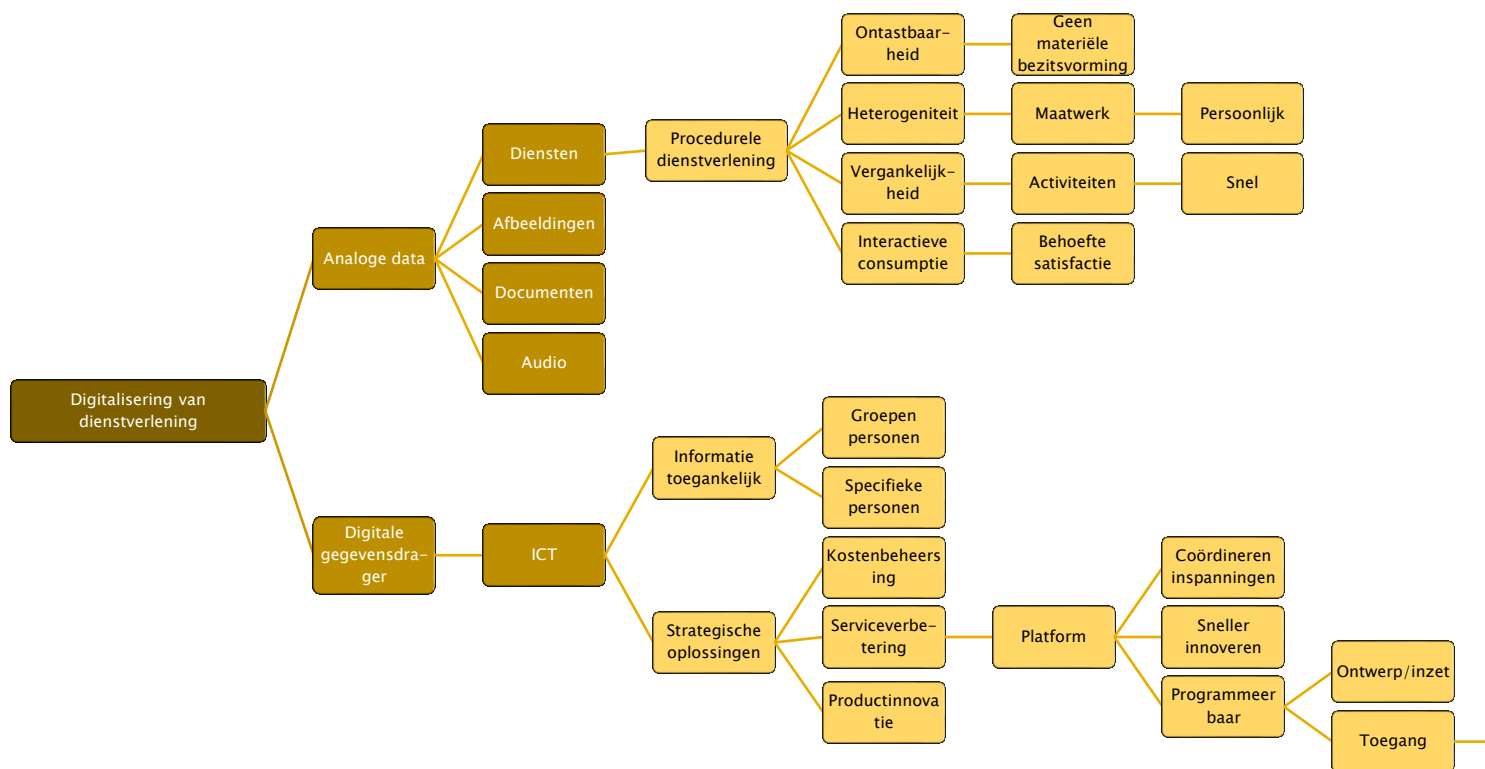
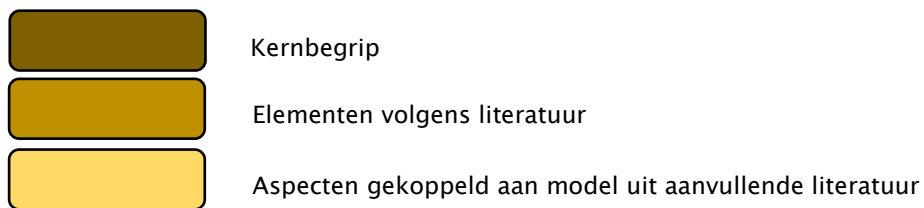
- Snel;
- kundig;
- (klant)vriendelijk;
- hulpvaardig;
- correct en accuraat;
- perfecte ervaring;
- innovatief en vooruitstrevend;
- betrouwbaar.

Bijlage E: Visualisatie van operationalisering hoofd- en deelvragen



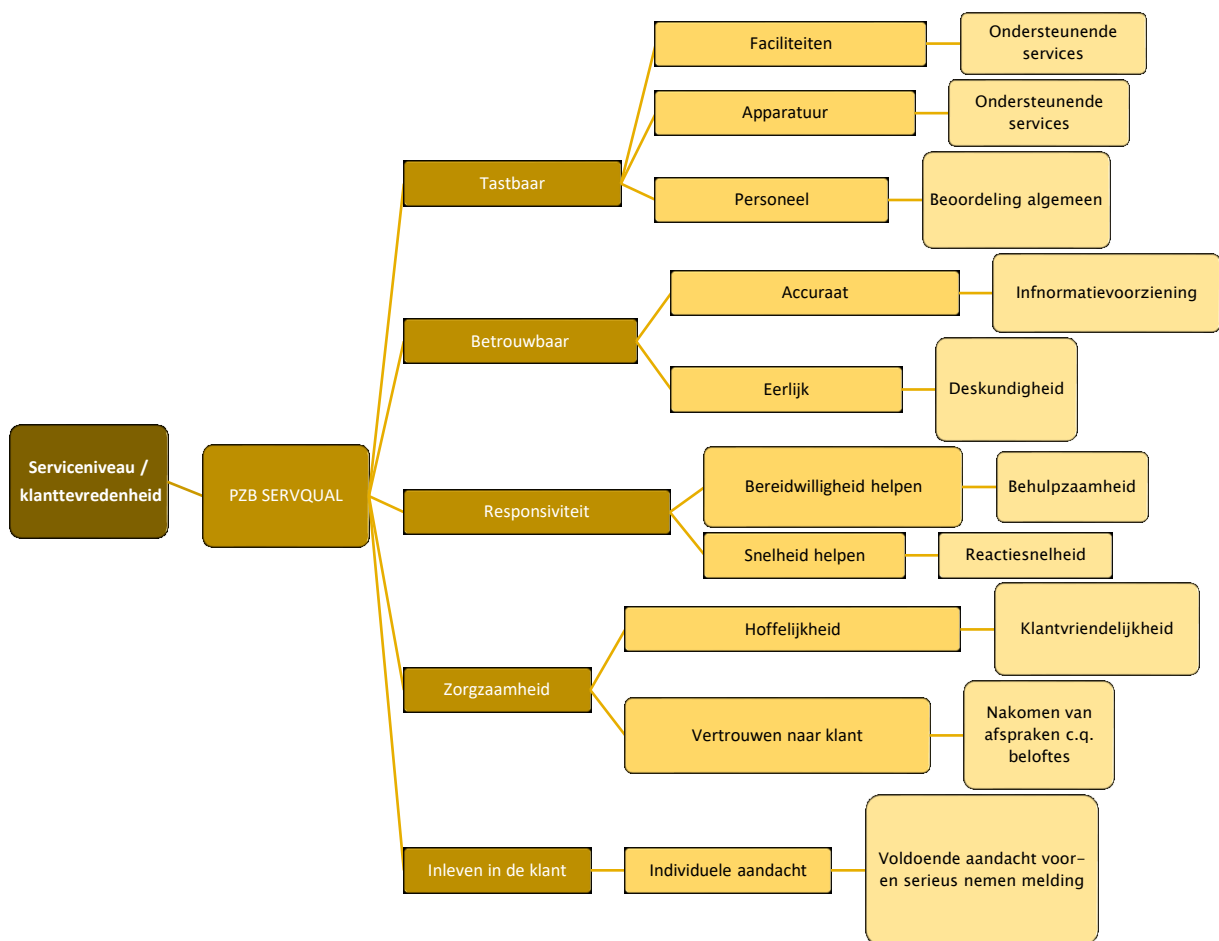
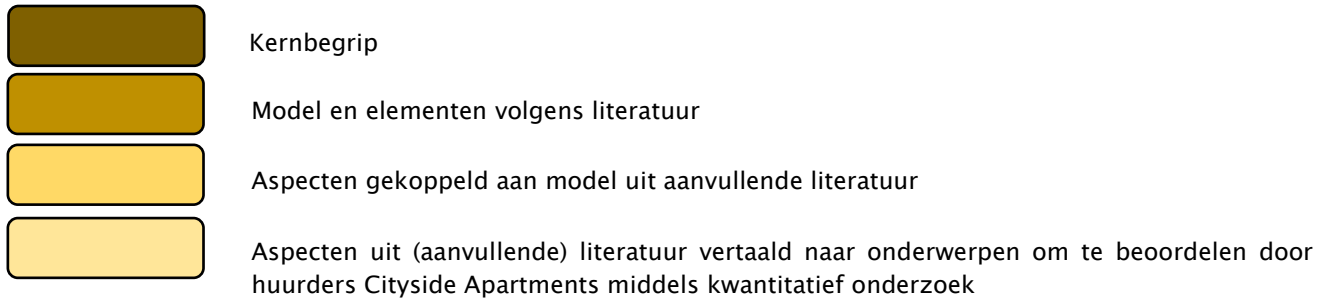
Bijlage F: Operationalisering kernbegrip digitalisering van dienstverlening

Legenda:



kernbegrip serviceniveau/klanttevredenheid

Legenda:



Bijlage G: Enquête onderwerpen gebaseerd op SERVQUAL

Ombuigen van elementen SERVQUAL naar herkenbare onderwerpen voor enquête huurders			
Element SERVQUAL	Gekoppeld aspect	Onderwerp enquête	Bron waar dit uit blijkt
Tastbaarheid	Faciliteiten	Beoordeling ondersteunende services	'Fysieke faciliteiten' (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985)
	Apparatuur		
	Personeel	Beoordeling algemeen	'uiterlijke verschijning van de werknemers' (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985)
Betrouwbaar	Accuraat	Informatievoorziening	'mogelijkheid om beloofde service betrouwbaar en nauwkeurig te leveren' (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985)
	Eerlijk	Deskundigheid	
Responsiviteit	Bereidwilligheid helpen	Behulpzaamheid	'welwillend om de klant te helpen en directe service te verlenen' (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985)
	Snelheid helpen	Reactiesnelheid	'snel reageren en duidelijkheid verschaffen' (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985)
Zorgzaamheid/zekerheid	Hoffelijkheid	Klantvriendelijkheid	'kennis en beleefdheid van werknemers en uitstralen van vertrouwen' (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985)
	Vertrouwen naar klant	Nakomen van afspraken c.q. beloftes	
Inleven in de klant	Individuele aandacht	Voldoende aandacht voor- en serieus nemen van melding	'persoonlijke communicatie, klant krijgt gevoel van urgentie' (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985)

Bijlage H: Methodologische verantwoording aanpak onderzoek

Bureauonderzoek

Door middel van bureauonderzoek zijn de volgende deelvragen beantwoord:

- Wat zijn de trends en ontwikkelingen op het gebied van digitalisering van dienstverlening, specifiek voor een bedrijf in de vastgoedbranche?
- Met welke wet- en regelgeving dient rekening te worden gehouden bij het ontwikkelen en integreren van een digitale omgeving voor het regelen van huurderszaken?
- Welke software-oplossingen zijn mogelijk voor het aanbieden van digitale dienstverlening?

Onderzoeksstrategie

Bij bureauonderzoek gaat de onderzoeker het veld niet echt in om onderzoek te doen. Dit onderzoek kan letterlijk vanachter het bureau worden uitgevoerd worden. Bij deze onderzoeksmethode wordt secundaire data verzameld middels eerder uitgevoerde onderzoeken. Voor de theoretische onderbouwing van de onderzoeksopzet en ter oriëntatie of verkenning van de probleem situatie is dit een zeer geschikte methode (Verhoeven, Wat is onderzoek?, 2014). Voordelen van deze vorm van onderzoek zijn volgens Baarda & Bakker (2013) dat het geld bespaart, minder tijd in beslag neemt en dat eventueel gevonden beeldmateriaal goed gebruikt kan worden ter aanvulling van het onderzoek (Baarda & Bakker, Kwalitatief onderzoek, 2013). Deze vorm van literatuuronderzoek is uitgevoerd op macroniveau. Teksten, boeken en artikelen die al interpretaties van onderzoek bevatten, zijn geanalyseerd voor bruikbare informatie voor het beantwoorden van de deelvragen. Hiervoor is geen informatie vanuit Cityside Apartments benodigd geweest. Hierbij is het wel van belang dat de informatie die voort is gekomen uit het onderzoek niet te algemeen is.

Waarom niet voor een andere methode gekozen?

Een andere methode die eventueel geschikt was geweest voor het beantwoorden van de deelvragen is kwalitatief onderzoek. Door in gesprek te gaan met deskundigen op het gebied van trends en ontwikkelingen was wellicht meer bekend geworden over de mogelijke toepassingen van de trends en ontwikkelingen. Gezien het feit dat hier voldoende informatie over beschikbaar is door middel van diverse applicaties, is ervoor gekozen deze vragen aan de hand van bureauonderzoek te beantwoorden. Daarnaast had een kwalitatieve onderzoeksmethode hier veel tijd voor in beslag genomen terwijl dit een relatief klein gedeelte van het onderzoek is.

Waarnemingsmethode

Voor de uitvoer van het bureauonderzoek is diverse literatuur geraadpleegd. Deze literatuur is veelal afkomstig geweest van internet in de vorm van eerder uitgevoerde onderzoeken of gepubliceerde artikelen. Naast het internet zijn enkele bronnen afkomstig uit fysieke vakbladen.

Selectie van onderzoekseenheden

De gebruikte bronnen zijn beoordeeld aan de hand van de volgende aspecten: afkomst informatie van betrouwbare instelling of organisatie, gebruik van verwijzingen in tekst, controleren van verwijzingen uit de tekst, meerdere bronnen die het zelfde beschrijven.

Analyse

De resultaten uit het bureauonderzoek zijn samengevat en een beknopte weergave is in dit thesisrapport opgenomen. Het volledige bureauonderzoek is in bijlage I te lezen.

Veldonderzoek (kwalitatief)

Onderstaande deelvragen zijn beoordeeld door middel van kwalitatief veldonderzoek.

- Wat zijn de huidige werkprocessen van de medewerkers van de servicedesk?
- Met welke wet- en regelgeving dient rekening te worden gehouden bij het ontwikkelen en integreren van een digitale omgeving voor het regelen van huurderszaken?
- Wat zijn de ervaringen met digitale dienstverlening bij een soortgelijk bedrijf uit de vastgoedsector?
- Welke software-oplossingen zijn mogelijk voor het aanbieden van digitale dienstverlening?

Onderzoeksstrategie

Aan de hand van een afgenomen interview met de huidige medewerkster van de servicedesk is inzicht verkregen in de huidige werkprocessen van de servicedesk. Door middel van diepte interviews is een soortgelijke organisatie in de vastgoedsector gevraagd naar haar ervaringen met digitale dienstverlening en is bij een software-expert de vraag neergelegd welke mogelijkheden er allemaal zijn met betrekking tot het realiseren van een online omgeving voor het aanbieden van de dienstverlening. Daarnaast is bij deze interviews gevraagd naar wet- en regelgeving met betrekking tot een digitale omgeving.

Waarom niet voor een andere methode gekozen?

De keuze voor diepte-interviews is bewust gemaakt om op deze manier zoveel mogelijk informatie omtrent het onderwerp te vergaren. Daarbij is het bij deze vorm van onderzoek mogelijk om meer de achterliggende gedachte van de respondent te horen. Dit is niet mogelijk bij bijvoorbeeld een surveyonderzoek. Gezien de redelijk complexe materie is het bij dit onderzoek nuttig geweest dat er voldoende kon worden doorgevraagd om zo voldoende informatie te krijgen.

Waarnemingsmethode

Alle drie de interviews zijn afgenomen gebaseerd op de half-gestructureerde methode. Deze methode heeft de voorkeur omdat de respondenten bij deze methode voldoende de mogelijkheid krijgen hun eigen mening en ervaringen te delen maar dit wel aan de hand van vastgestelde onderwerpen. De vragen en antwoorden staan bij deze vorm van interviewen niet vast (Baarda, Van der Hulst, & De Goede, Basisboek interviewen, 2012).

Meetinstrument

Per interview is een interview guide ontwikkeld, wat bijdraagt aan het verloop van het interview. In de interview guides zijn de onderwerpen voor de interviews vastgelegd en zijn mogelijke vragen opgenomen. Deze vragen hebben bijgedragen aan een soepel verloop van de interviews.

Selectie van onderzoekseenheden

Het interview met de software-expert heeft plaats gevonden met een business developer van een toonaangevende succesvolle organisatie binnen digitale dienstverlening, Thinkwise. De selectie voor deze respondent is gebaseerd op de 'expertselectie methode'. Dit houdt in dat er specifiek contact is opgenomen met een specialist op dit gebied en die bereid is hier informatie over toe te lichten. Hierbij is geen steekproefkader gebruikt en is ook geen gebruik gemaakt van een trekking op basis van toeval (Verhoeven, Wat is onderzoek?, 2014).

Het interview met betrekking tot de ervaring van digitale dienstverlening met een soortgelijke organisatie is afgenomen met een medewerkster van FIT Vastgoedbeheer. Hoewel FIT Vastgoedbeheer niet zozeer een expert is op het gebied waar het onderwerp van het interview betrekking op had, is de organisatie

wel een 'ervaringsdeskundige' en is er om deze reden hier contact gezocht. Naast FIT Vastgoedbeheer zijn er diverse andere organisaties die ervaring hebben met een dergelijke digitale dienstverlening. Op basis van willekeurigheid en beschikbaarheid van de respondenten is de organisatie FIT Vastgoedbeheer geselecteerd als onderzoekseenheid van het kwalitatieve onderzoek.

Het derde interview is afgenomen met de huidige medewerkster van de servicedesk van Cityside Apartments. Aangezien de medewerkster in de periode dat het kwalitatieve onderzoek is uitgevoerd, in haar eentje werkzaam was op de servicedesk, was er geen selectie voor deze onderzoekseenheid benodigd.

Analyse

Voor het analyseren van de afgenomen interviews zijn deze opgenomen met de mobiele telefoon. De opgenomen geluidsfragmenten staan opgeslagen op de bijgevoegde usb stick. Vervolgens zijn de geluidsfragmenten uitgetypt, wat transcriberen wordt genoemd. Aan de hand van de transcripten is vervolgens een ordening gemaakt aan de hand van open codes. Na het open coderen zijn de open codes axiaal gecodeerd. Dit zijn overkoepelende codes die de open codes samenvoegen (Baarda, Van der Hulst, & De Goede, Basisboek interviewen, 2012). Door de grote verschillen in de afgenomen interviews en de verschillende doelen hiervan, is per transcript een codeboom gemaakt. Uiteindelijk is een vierde codeboom toegevoegd waarin de overeenkomsten tussen de axiale codes van de andere interviews zijn opgenomen.

|| Voor de interview guides, transcripten en codebomen wordt verwezen naar bijlage S ||

Veldonderzoek (kwantitatief)

- Wat zijn de huidige werkprocessen van de servicedesk?
- In hoeverre zijn de huurders tevreden over de huidige dienstverlening van de servicedesk?
- Op welke manier wil de eindgebruiker toegang krijgen tot de digitale dienstverlening?
- Welke informatie is relevant voor huurders om te kunnen zien/regelen in een digitale omgeving?

Onderzoeksstrategie

Voor het in kaart brengen van de huidige werkprocessen van de medewerkers van de servicedesk van Cityside Apartments is de turfmethode uitgevoerd. Gedurende twee weken hebben de medewerkers van de servicedesk een turflijst bijgehouden (zie N) wat een beeld geeft van het aantal meldingen dat binnenkomt en hoeveel meldingen door worden gezet of direct kunnen worden opgelost. Daarnaast zijn rapportages uit een aantal beheerapplicaties geraadpleegd waaruit de frequentie van het aantal meldingen via diverse kanalen naar voren is gekomen. Deze vorm van onderzoek valt onder veldonderzoek en is van kwantitatieve aard (Baarda & De Goede, 2001).

Door middel van een uitgevoerde enquête is de tevredenheid van de huurders over de huidige dienstverlening van de servicedesk onderzocht. Deze gekozen onderzoeksstrategie van veldonderzoek is een surveyonderzoek, ook wel vragenlijstenonderzoek genoemd. Deze vorm van onderzoek is volledig kwantitatief wat zich kenmerkt door de focus op de hoeveelheid data die hieruit te verkrijgen is. Aan de hand van een enquête die verstuurd is naar de huidige huurders van Cityside Apartments, is in kaart gebracht in hoeverre de respondenten tevreden zijn over de huidige dienstverlening. Door de respondenten bepaalde aspecten van de dienstverlening te laten beoordelen is het huidige serviceniveau bepaald. De respondenten konden kiezen uit de opties: zeer tevreden, tevreden, neutraal, ontevreden en

zeer ontevreden. Hierbij is het doel gesteld om voor elk onderdeel minimaal gemiddeld 'tevreden' te scoren. Volgens Verhoeven (2014) wordt deze vorm van onderzoek ingezet voor het verzamelen van numerieke gegevens over meningen, houdingen en kennis van grote groepen personen. Kenmerk van deze onderzoeksvorm is dat de gegevens op een bepaald moment eenmalig worden verzameld. Dit wordt cross-sectioneel genoemd (Verhoeven, Surveyonderzoek, 2014).

Waarom niet voor een andere methode gekozen?

Het verzamelen van gegevens van grote groepen mensen is bij dit thesisvraagstuk van toepassing omdat de meningen van zoveel mogelijk huurders een goed beeld creëren van de huidige klanttevredenheid. Wanneer de keuze voor kwalitatief onderzoek was gemaakt, was het niet haalbaar om een grote hoeveelheid aan data binnen te krijgen binnen de gewenste tijdsperiode. Wel zit hier het voordeel aan dat je bij diepte-interviews meer bruikbare en relevante informatie kan vergaren bij bepaalde antwoorden, dat is niet mogelijk bij survey onderzoek (Baarda, Van der Hulst, & De Goede, Basisboek interviewen, 2012).

Voor het in kaart brengen van de werkprocessen van de servicedesk is de turfmethode gebruikt in combinatie met een afgenomen interview met de huidige medewerkster van de servicedesk en rapportages uit diverse beheerapplicaties. Deze gecombineerde methode is het meest geschikt omdat de turfmethode en analyse van de rapportages bij bepaalde aspecten een vertekend beeld hebben weergegeven. De gegeven toelichting tijdens het interview heeft hier voldoende duidelijkheid in geschept.

Waarnemingsmethode

De waarnemingsmethode van het uitgevoerde survey onderzoek is een overwegend gesloten vragenlijst. Bij een aantal van de vragen krijgt de respondent de mogelijkheid een eigen antwoord in de te vullen bij de categorie 'Anders, namelijk:'. Dit wordt ook wel de 'restcategorie' genoemd (Verhoeven, Surveyonderzoek, 2014). Door het beantwoorden van de vragen heeft de respondent een bepaalde route door de vragenlijst gevolgd. Dit wordt ook wel de routing genoemd (Boeije, Hart, & Hox, 2009). Niet alle respondenten hebben dus exact dezelfde vragen gekregen. Een voorbeeld hiervan is dat wanneer een respondent aan heeft gegeven niet tevreden te zijn over de dienstverlening van de servicedesk, kreeg deze respondent de vraag om dit toe te lichten. De respondenten die hier hebben aangegeven wel tevreden te zijn, hebben deze vraag niet gekregen. In bijlage K zijn afbeeldingen weergegeven van de afgenomen enquêtevragen in Socratos. Door middel van meervoudige vragen is in kaart gebracht hoe belangrijk de respondent iets achtten wat geregeld kan worden in de digitale omgeving. Dit is ten behoeven van de derde hoofdvraag aan de respondenten gevraagd.

De antwoordmogelijkheden van de opgestelde enquêtevragen voor het onderdeel wat betrekking heeft op de tevredenheid over de dienstverlening van de servicedesk, zijn op basis van de (likert)schaal samengesteld. Hierdoor was het mogelijk om de mening van de respondenten te vragen over een onderwerp waarbij de respondent heeft aan kunnen geven hoe tevreden hij of zij over een aspect is.

De waarnemingsmethode van de turflijst is samen met één van de medewerkers van de servicedesk samen gesteld. Door met de medewerkster een lijst samen te stellen met onderwerpen waar de servicedesk veel vragen over krijgt, is de turflijst ontwikkeld. Door middel van verschillende kolommen kon vervolgens worden aangegeven op de turflijst of de binnen gekomen melding door de

medewerksters zelf kon worden opgelost of dat de melding door is gezet naar een collega of onderaannemer.

Meetinstrument

Het meetinstrument van deze waarnemingsmethode is het softwareprogramma Socratos. Hierin is de enquête ontwikkeld en vanuit daar ook verstuurd in een e-mail met lay-out naar de gehele groep huurders van Cityside Apartments. Deze keuze is bewust gemaakt omdat de huurders al vaker vragenlijsten hebben ingevuld in dit programma, het is dus al bekend bij de huurders.

In de enquête is bewust niet gevraagd naar het draagvlak onder de huurders voor een digitale omgeving. Aangenomen wordt aan de hand van feiten en cijfers over de doelgroep, dat dit draagvlak voldoende aanwezig is bij de doelgroep. Daarnaast zijn ook de digitale vaardigheden van de huurders van Cityside Apartments buiten beschouwing gelaten. Uit analyse van de documenten die men aan dient te leveren om in aanmerking te komen voor een woning blijkt dat vrijwel alle huidige huurders hebben gestudeerd of nog bezig zijn met een studie. Gezien dit feit is aangenomen dat alle huurders voldoende in aanraking zijn gekomen met digitale vaardigheden. In bijlage Q zijn de kenmerken en behoeftes van de doelgroep uitgewerkt.

Selectie van onderzoekseenheden

Voor het surveyonderzoek is geen selectie gemaakt in de populatie die deel kunnen nemen aan dit onderzoek. Alle huurders van Cityside Apartments hebben een uitnodiging ontvangen om deel te nemen aan dit onderzoek. Omdat sommige huurders samen wonen en beide e-mailadressen in de gegevens van Cityside Apartments staan, heeft een groter aantal huurders de enquête ontvangen dan het aantal opgeleverde VHE's. De enquête is naar 810 e-mailadressen verstuurd. De overeenkomsten in de groep respondenten zijn: allen huren een woning bij Cityside Apartments en allen bevinden zich in de leeftijdsgroep 18 tot 30 jaar. Een klein gedeelte van de huurders is ouder dan 30 jaar. De hoge respons op de enquête heeft bijgedragen aan de analysetechnieken en aan de hand van het SERVQUAL model is vervolgens het huidige klanttevredenheidsniveau bepaald.

Analyse

Van de 810 verstuurde enquêtes zijn 342 enquêtes ingevuld. Dit is een respons van 42,2%, waarbij het foutenmarge op 4,03% ligt. Dit betekent dat wanneer bijvoorbeeld 30% van de respondenten een bepaald antwoord geeft, men 'zeker' weet dat wanneer dezelfde vraag aan de gehele populatie (alle 810 e-mailadressen) zou worden gesteld een percentage tussen de 25,97% en 34,03% hetzelfde antwoord zal geven (CheckMarket, sd).

De resultaten uit het surveyonderzoek zijn door middel van het softwareprogramma SPSS geanalyseerd. Dankzij de vele mogelijkheden die dit programma biedt zijn de resultaten grondig geanalyseerd. Het doel van het kwantitatieve onderzoek was onder andere om zoveel mogelijk (frequentie) antwoorden te verkrijgen om zo de behoeftes en wensen van de huurders inzichtelijk te maken. Een analyse die vooral gericht is op inzicht krijgen in hoe vaak een bepaald antwoord of waarneming (categorie of kenmerk) voorkomt wordt een univariate analyse genoemd (Verhoeven, Analyseren, 2014). Deze methode is als basis gebruikt bij het analyseren van de data uit de afgenomen enquêtes.

Bijlage I: Volledig bureauonderzoek

Trends en ontwikkelingen digitale dienstverlening – vastgoedsector

De kop van het persbericht van Gartner over het onderzoek naar veranderende prioriteiten van CEO's geeft de inhoud van het onderzoek al weer: "Gartner Survey Reveals That CEO Priorities Are Shifting to Embrace Digital Business". De prioriteiten van CEO's van miljoenen bedrijven liggen steeds meer bij digitale dienstverlening (Gartner, 2018). Het onderzoek van OSRE uit 2016 heeft aangetoond dat de meerderheid uit de vastgoedsector digitalisering onderschat. In het bijbehorende artikel is beschreven dat 'hoewel digitalisering in vrijwel alle sectoren wordt omarmd, de grote spelers op de vastgoedmarkt dit nog altijd niet serieus nemen' (OSRE, 2016). Uit het onderzoek van Gartner blijkt dat anno 2018 de vastgoedsector toch de voordelen van digitalisering is in gaan zien. Deze tegenstelling tussen de onderzoeken laat al zien dat ontwikkelingen erg snel gaan op het gebied van digitalisering.

Blockchain

De digitaal gedistribueerde boekhouding waarvan identieke kopieën toegankelijk zijn voor leden van een netwerk wordt blockchain genoemd. Aan het netwerk kunnen verschillende partijen worden toegevoegd die belang hebben bij het doen en bekijken van toevoegingen. Transacties zijn gegroepeerd in blokken waaraan partijen kunnen worden toegevoegd zodat er een keten van blokken ontstaat. De inhoud en verbindingen binnen de keten zijn cryptografisch beschermd. Op deze manier wordt voorkomen dat oude transacties worden aangepast of vernietigd. Dit zorgt ervoor dat zonder centraal gezag, de boekhouding en transactienetwerk kan worden vertrouwd. Deze technologie gaat van grote betekenis zijn voor de onroerend goed-sector (Deloitte, 2017). Voor de verhuursector is de grootste ontwikkeling op dit gebied het vastleggen van huurcontracten in blockchain, 'smart contracts'. Hierin worden dergelijke transacties voor iedereen inzichtelijk wat betekent dat de inhoud van de contracten ook volledig transparant wordt (Van Hooijdonk, 2018).

"Blockchain technologie gaat de manier waarop we investeren in het vastgoed volledig veranderen. Investeren in vastgoed is straks voor iedere portemonnee mogelijk. Door de administratie vast te leggen op een blockchain, zijn de administratiekosten nihil." (Bonenkamp, 2017)

Volgens de business manager Exponential Offices bij HeyDay gaat de kantorenmarkt het jaar in 2018 worden van het blockchain-ready gebouwen paspoort. Alle metrics over duurzaamheid, comfort, occupancy, onderhoud en contracten voor het bezit (gebouw-eigenaren) en gebruik (huurders/flexers/corporates) komen samen in dit paspoort. Dit is volgens de manager een goede stap naar een gezamenlijke agenda waardoor een generatielange duurzame verhuurbaarheid met lage transactiekosten bij verkoop mogelijk worden. Door het optimaliseren van slimme services die passen bij het type gebruiker en de natuurlijke context van het gebouw (Vastgoedjournaal, 2017).

Toepassing blockchain servicekosten

Volgens Boissevan (2017), CEO van Annexum, leent de blockchain technologie zich goed voor de verrekening van de servicekosten door deze gestructureerd te verschuiven naar de huurders. Blockchain biedt de mogelijkheid om door middel van een transparante verdeelsleutel de huurders onderling de servicekosten te laten betalen. Dankzij blockchain zal de verdeelsleutel zonder gevaar voor fraude zijn en is het mogelijk om de huurders (vrijwel) real time te voorzien van de inzichten. Het voordeel hieraan is dat de last niet meer bij de vastgoedmanagers ligt en dat de eigenaren met een ander fundamenteel model een kostenbesparing van bijna 10% kunnen realiseren op gebouwmanagement.

Onderstaande informatie vindt zijn oorsprong in een gastcollege over blockchain aan de Hogeschool van Rotterdam. Het gastcollege en de presentatie zijn verzorgd door C. Lieverse van consultancy bedrijf PwC.



Blockchain needs the right conditions to be successful

Multiple parties share data multiple participants need views of common information  1	Multiple parties update data multiple participants take actions that need to be recorded and change the data  2	Requirement for verification participants need to trust that the actions that are recorded are valid  3	Intermediaries add complexity removal of intermediaries can reduce cost and complexity  4	Interactions are time sensitive reducing delay has business benefit  5	Transactions interact Transactions created by different participants depend on each other  6
--	--	--	--	---	---

If you can answer yes to at least **4 out of 6**, Blockchain could be an effective solution

Endless possibilities...

52%

of companies rate their Digital IQ as **strong**.

In our last survey it was **67%**, and before that **66%**.

Source: PwC, Global Digital IQ® Surveys
Bases: 2,216 (2016), 1,968 (2015), 1,393 (2014)

-  → Storing digital documents
-  → Proof of ownership at a specific date and time
-  → Trading shares or assets
-  → Reducing Know-your-customer checks
-  → Verifying digital identity
-  → Escrow services

(Lieverse, 2017)

Standaardisatie van data

Omtrent de financiële waardering van onroerend goed zijn de afgelopen jaren binnen de internationale vastgoedwereld erkende standaarden ontstaan. Gestandaardiseerde data is een voorwaarde om effectief gebruik kunnen maken van het volledige dataverwerkingsproces. Het verkrijgen van deze waardering is nog wel afhankelijk van de precisie van de data, wat nog niet eenvoudig blijkt te verkrijgen. Desondanks wordt verwacht dat het delen van gestandaardiseerde informatie tussen verschillende (vastgoed)bedrijven een belangrijke ontwikkeling zal zijn op korte termijn (Deloitte, 2017).

Focus op vertrouwen

Door de ontwikkeling 'give data back to the people' kan de klant zelf beslissen op en zo ja, welke data hij wil delen. Een klant die geen (of slechts een deel van) data wilt prijsgeven, mag niet automatisch niet mee worden genomen of niet voorzien worden van relevante informatie. Welk kan het zijn dat wanneer de klant ervoor kiest meer informatie prijs te willen geven, de woningaanbieder beter kan voldoen aan de wensen van de klant. Hierdoor komt de focus dus te liggen op wederzijds vertrouwen. Hoe beter het wederzijdse vertrouwen is, hoe beter aan de woningwens kan worden voldaan (Tuyl, 2017).

BIM – e-commerce

Dankzij de Building Information Technology wordt het werkelijkheid om online een woning aan te schaffen. BIM woonconfiguratoren maken het mogelijk om via een online webshop een woning samen te stellen en te bestellen. Op de manier gaat ook de woningmarkt (met name de nieuwbouwsector) de eerste stappen naar e-commerce zetten. Deze innovatie zal niet alleen plaats vinden bij de inrichting van de klantenservice maar ook bij de manier waarop de keten op een digitale manier beter leert samenwerken. BIM is hierbij de verbinder in de keten. Niet alleen vanuit de bouwkolom maar ook aan de klantzijde (van der Wal, 2017).

Locatie wordt minder belangrijk

Iets wat altijd van grote invloed is geweest op gebiedsontwikkeling is de wijze waarop mensen zich verplaatsen. Ontwikkelingen op het gebied van mobiliteit gaan zorgen voor een aanpassing van onze leefomgeving hierop. De komst van zelfrijdende auto's en de toenemende mate waarin mensen een auto met elkaar delen zijn de belangrijkste ontwikkelingen op het gebied van mobiliteit. De ontwikkeling van zelfrijdende auto's zou ervoor kunnen zorgen locatie een minder belangrijke factor wordt binnen de onroerend goed-sector. Dit heeft te maken met dat de reistijd bij woon-werkverkeer niet langer zal worden beschouwd als verloren tijd. De initiatieven voor het delen van auto's, waarvan Über het bekendste voorbeeld is, zouden ertoe kunnen leiden dat men, met name in de grotere steden, minder belang heeft bij het bezit van een eigen auto. Een gevolg van deze ontwikkeling is dat stadsplanners rekening moeten houden met dat er wellicht in de toekomst minder parkeerplaatsen zullen worden gebruikt (Deloitte, 2017).

Verbinding zorgt voor onderscheidende vastgoedexploitatie

In 2018 gaat de wereld van vastgoed steeds meer draaien om verbinding. Zowel verbinding van efficiënte en effectieve menselijke relaties met informatiedeling tussen deze mensen, als bij organisaties en productiemiddelen waaronder vastgoed. De snelheid en kwaliteit van communicatie tussen de verbonden onderdelen is in rustige en onrustige omstandigheden een kritische succesfactor. Bij het exploiteren van vastgoed ligt het onderscheidend vermogen en daarmee het realiseren van goede rendementen in gebruik van transparante en uniforme data/informatie. Voor het acteren op vernieuwende wijze op de verkregen inzichten is menselijke creativiteit benodigd (Treuren, 2017).

Connecting the dots

Door het verbinden van alle losse contactmomenten met een potentiële huurder kan je deze persoon echt goed volgen. De verkregen inzichten kunnen goed helpen bij het beter afstemmen van je marketing en je boodschap die je over wilt brengen, wat uiteindelijk zal bijdragen bij het verhogen van het rendement. Een ATS koppeling kan uitkomst bieden bij het verbinden van de data van de website wat opgenomen wordt in (Google) Analytics aan een CRM systeem. De menselijke interacties (persoonlijke communicatie) kunnen worden geregistreerd en door de koppeling kunnen alle interacties gemeten worden vanaf de eerste klik op de advertentie. Op deze manier kan de gehele 'klantreis' in beeld worden gebracht (Pinas, 2018).

Augmented Reality

Moderne technologieën kunnen toekomstige huurders of huiseigenaren een beter beeld geven de te bezichtigen of te ontwerpen woning. Zo is het door toevoeging van Augmented Reality (AR) mogelijk om bijvoorbeeld interieur op afbeeldingen te (ver)plaatsen. Dit kan bij 3D ontwerpen die in de vastgoedsector al worden gebruikt. Met AR is het mogelijk om met een mobiel vastgoed echt te ervaren. Het 'echt' ervaren van vastgoed was al mogelijk door middel van Virtual Reality (VR) maar hierbij is een bril of helm bij benodigd. Het voordeel van AR is dat dit niet nodig is en dat dus meerdere personen tegelijk de ontwerpen met AR toepassingen kunnen zien. Deze toepassing is niet alleen waardevol voor makerlaars maar ook voor architecten, bouwbedrijven, gemeenten en leveranciers is deze ontwikkeling erg belangrijk. De wijzigingen die aangebracht worden bij het zelf configureren van een woning kunnen door middel van AR kunnen namelijk real-time worden verwerkt wat een enorme efficiëntieslag meebrengt. Op deze manier kunnen woningen relatief gemakkelijk worden customized (Vastgoedactueel, 2018).

Informatiebehoefte wordt meer gedifferentieerd

Doordat overheden en woningcorporaties marktgerichter gaan denken heeft dit gevolgen voor zowel de interne als de externe informatiebehoefte. Maar ook het managen hiervan wordt gedifferentieerder. Het is belangrijk dat alle beschikbare vastgoedinformatie vanuit meerdere behoeften wordt geanalyseerd en dat het uitwisselbaar is tussen verschillende IT systemen. De gebruikte software moet hier goed voor ingericht zijn en voldoende flexibiliteit bieden. De software moet erop ingericht zijn dat het gemakkelijk kostenverdelingen, meerjarenonderhoudsbegrotingen en rapportages kan ontwikkelen (Van der Leer, 2018).

Proptech

Proptech is een samenstelling van de woorden 'property' en 'technology' en verwijst naar technologische toepassingen die het ontwerpen, bouwen, gebruiken, waarderen, (ver)huren, (ver)kopen en beheren van gebouwen optimaliseren of vernieuwen. Proptech draagt bij aan duurzaamheidsdoelstellingen maar ook aan de technologische tweedeling in de maatschappij. PropTech is niet nieuw, maar krijgt steeds meer aandacht omdat PropTech sociale innovaties, technische innovaties, productinnovaties en nieuwe businessmodellen combineert voor het oplossen van maatschappelijke vraagstukken rondom wonen, leven en werken. (Upstream, 2018).

Wet- en regelgeving digitale dienstverlening

Sinds 25 mei 2018 is veel veranderd met betrekking tot het verzamelen van persoonsgegevens dankzij de ingang van de nieuwe AVG wetgeving. Het verzamelen van persoonsgegevens is in hoge mate aan de orde bij vastgoed- en verhuurorganisaties. Door de digitalisering van de processen is het van belang dat de softwaresystemen hier goed op in zijn gericht.

Give data back to the people

In 2018 is het verzamelen van data, daar kennis uitputten en op basis daarvan beslissingen nemen binnen een organisatie niet meer zo eenvoudig. Deze methode wordt ook wel datamarketing genoemd en deze vorm van marketing is in 2018 minder goed te gebruiken omdat mensen weer 'baas worden over hun eigen data'. Deze regelgeving is ontstaan zodat organisaties meer integer met klantinformatie omgaan. Organisaties worden meer transparant in hoe zij hun data verzamelen en zo kan de klant zelf beslissen óf en welke data hij of zij wilt delen met een organisatie. De wetgeving die hierbij van toepassing is, is de Algemene verordening gegevensbescherming-wetgeving (AVG) (Tuyl, 2017). Een van de belangrijkste veranderingen van de AVG wetgeving voor de woningsector is dat persoonsgegevens op aanvraag aangepast dan wel verwijderd kunnen worden. Verder moet de organisatie erop zijn ingericht dat zij op een verantwoorde manier persoonsgegevens verwerken. Het afschermen van de persoonsgegevens geldt voor alle ICT-toepassingen: van browserinstelling tot bedrijfssoftware zoals back office systemen met woningdossiers (Putten, 2017).

AVG is breder dan alleen persoonsgegevens

Volgens Jasper Steenkamp (2018) van consultingsbedrijf QSN. Hij is gespecialiseerd in het in kaart brengen van processen en procedures en bijbehorende risico's. Door deze risico's te beperken en beheersbaar te maken kan een organisatie hier een ISO certificaat voor krijgen. Een internationale standaard voor informatiebeveiliging is ISO 27001. Dit is een belangrijke standaard voor bedrijven die veel werken met klantdata en persoonsgegevens. Volgens Steenkamp is het ook belangrijk om naast het behalen van deze standaard goed gescreend personeel te hebben. Om te voldoen aan de AVG wetgeving is het van belang om de bedrijfsprocessen zo in te richten dat het alles goed werkt maar daarna is het ook belang dat de gegevens die worden verzameld ook goed zijn beveiligd. Dat kan dus door middel van de ISO 27001 certificering (Steenkamp, 2018). Steenkamp heeft dit traject begeleid bij De Internet Jongens, de ontwikkelaar van de huidige en reeds ontwikkelde back office omgeving van Cityside Apartments.

Financiële gegevens delen

Door het doorzetten van digitalisering de komende tijd, zal ook de mate waarin en het gemak waarmee informatie beschikbaar is, verder toenemen. Ockto is een mobiele applicatie waarmee je gemakkelijk al je financiële gegevens zoals van de Belastingdienst en de bank, kunt verbinden en een rapportage van kunt maken wat vervolgens ingezonden kan worden naar bijvoorbeeld de hypotheekverstrekker of verhuurmakelaar. *"Deze manier van gegevens is volkomen legaal en gemakkelijker en naar verwachting een stuk veiliger dan het zoeken van afschriften in een schoenendoos"* (Werkhoven, 2017). Datacentra zijn brandveilig en is er altijd een tweede back-up aanwezig (Hoeve, 2017).

BKR gratis inzien

Het Bureau Kredietregistratie (BKR) registreert alle schulden van consumenten zonder dat zij dat weten. Zelf een kleine schuld kan problemen opleveren bij bijvoorbeeld het aanvragen van een hypotheek. Wanneer de schuld is afgelost blijft deze vijf jaar lang 'in de boeken' staan. Vanaf 25 mei 2018 is het

mogelijk om gratis je eventuele BKR registratie op te vragen bij het bureau. Er is geen verandering gekomen in het aantal jaar dat de registratie bewaard blijft. Volgens de woordvoerder is het belangrijk dat de registratie vijf jaar lang blijft bewaard omdat de kans op herhaling van mensen met schulden hoog is (Vastgoed, 2018).

Auteurswet en wet en regelgeving IT auditor

Bij het afnemen van een software pakket is de auteurswet van toepassing. Hierin staat onder andere dat van de afgenomen software een eventuele reservekopie mag worden gemaakt indien noodzakelijk (it-notaris, sd). Naast het auteursrecht dat van toepassing is op de softwareontwikkelaar, heeft deze zich ook te houden aan wet en regelgeving op het gebied van IT auditing (De IT-jurist B.V., 2014). Hier zijn diverse checklists voor opgesteld door de gemeente.

Met welke wet- en regelgeving heeft een IT-auditor te maken?

Hieronder is een overzicht weergegeven van wetgeving, normen en checklists, die van toepassing zijn op het werkgebied van de IT-auditor.

Wetgeving: Burgerlijk Wetboek (artikel 2:393 lid 4)

In artikel 2:393 lid 4 van het Burgerlijk Wetboek is bepaald, dat de accountant in zijn verslag van het jaarlijks boekenonderzoek “ten minste melding van zijn bevindingen met betrekking tot de betrouwbaarheid en continuïteit van de geautomatiseerde gegevensverwerking” moet maken. De accountant zal dus onder andere moeten kijken naar continuïteit van de software die voor de administratie wordt gebruikt. Deze verplichting helpt het bestuur bij het vervullen van haar administratieplichten.

Normen :NEN ISO 27001 Code voor Informatiebeveiliging

De Code voor Informatiebeveiliging is een internationaal gehanteerde normenset voor het procesmatig inrichten van informatiebeveiliging.

ITIL: De Information Technology Infrastructure Library, kortweg ITIL, is een verzameling ‘best practices’ die kunnen worden gehanteerd bij het inrichten van de processen van een IT-organisatie.

COBIT: De Control Objectives for Information and related Technology (COBIT) vormen een framework van best practices voor het inrichten en beoordelen van een IT-beheeromgeving.

Checklists

1. Second opinion broncode-escrowregeling: Wordt de situatie rond het auteursrecht op de broncode beoordeeld, alvorens deze wordt gedeponereerd? De deponerende partij moet rechthebbende zijn, de regeling mag niet worden gefrustreerd door verpanding, beslag of overdracht van de broncode.
2. Vindt er een intensieve controle van de broncode plaats alvorens deze wordt gedeponereerd? De broncode moet door IT-deskundige worden gecontroleerd op volledigheid, bruikbaarheid en werkzaamheid.
3. Worden de controlewerkzaamheden deugdelijk gerapporteerd? Zowel de licentienemer als licentiegever moet weten wat er wordt gedeponereerd.
4. Wordt rekening gehouden met veranderingen in de broncode? Technische en juridische waarborgen moeten er voor zorgen dat aanspraak wordt gemaakt op een actuele broncode.

5. Is het vertrouwen in de escrowdienstverlener gerechtvaardigd? De bewaarnemende partij mag niet vatbaar zijn voor faillissement en moet werken onder beroeps- en gedragsregels en tuchtrecht.
6. Is de regeling bestand tegen de gevolgen van wetgeving en jurisprudentie? Aan de licentienemer moet zijn licentie gegarandeerd kunnen worden. Verder moeten de overeenkomsten van goede kwaliteit en up to date zijn.
7. Wordt de broncode op basis van objectieve gronden vrijgegeven? Er mag geen discussie ontstaan over de rechtmatigheid van een afgifte.
8. Hebben de licentienemers recht op nazorg en ondersteuning van de escrowdienstverlener? De licentienemers moeten aanspraak kunnen maken op ondersteuning bij het verzorgen van de continuïteit van hun informatiesysteem.

Checklist beveiliging continuïteit Cloud-oplossingen:

1. Maakt een broncode deel uit van de cloud-oplossing? Voor continuïteit op de lange termijn (onderhoud en doorontwikkeling) is de broncode van een cloudapplicatie noodzakelijk. Die moet veilig worden gesteld door middel van een goede broncode-escrowregeling.
2. Wordt de toegang tot de data bedreigd door een calamiteit bij de leverancier? Zonder de data kan onafgebroken continuïteit niet veilig worden gesteld. Er moeten voorzieningen zijn getroffen voor hosting- of co-locatiedienstverlening.
3. Is personeel van de leverancier noodzakelijk voor de continuïteit? Essentiële mankrachten nodig voor het beheer van de cloud-oplossing en de helpdesk moeten kunnen worden ingeschakeld.
4. Is er voorzien in een calamiteitenplan? Op het moment dat zich een calamiteit bij de cloudleverancier voordoet, moet duidelijk zijn wat er moet gebeuren en wie daarvoor verantwoordelijk is.
5. Wordt de continuïteitsregeling periodiek gecontroleerd? Veranderingen in de techniek achter of de juridische situatie rond de cloud-oplossing, moeten voortduren worden bewaakt en zo nodig tot aanpassing van de regeling leiden.

(De IT-jurist B.V., 2014)

Bijlage J: Aanvullende informatie bij veldonderzoek (kwalitatief)

Tabel J1 Functionaliteiten software FIT Vastgoedbeheer

Functionaliteit	Kenmerk/ toelichting of opmerking
Inloggen in BLOXS omgeving via website FIT Vastgoedbeheer	Met koppeling naar persoonlijke gegevens.
Contract zichtbaar	
Facturen zichtbaar	Inzichtelijk wat er aan huur is betaald en wat nog open staat.
Meldingen doorgeven	24/7 kan een huurder een melding doorgeven.
Melding volgen	Huurder kan zien naar wie de melding wordt uitgezet zodat de huurder weet wie of welke partij contact zal opnemen voor het inplannen van een afspraak.
Toegang tot omgeving	Eigenaren van vastgoedobjecten en huurders kunnen beiden inloggen in eigen gedeelte.
Inloggegevens krijgen en aanpassen	Vanuit BLOXS krijgen de huurders automatisch inloggegevens die zij zelf kunnen aanpassen. Ze kunnen ook altijd bij FIT de inloggegevens opvragen wanneer deze zijn kwijtgeraakt.
Welkomstwoordje	Na inloggen krijgt de bezoeker/gebruiker een welkomstwoordje te zien wat door FIT erin is gezet.
Bijlagen toevoegen	Bij het melden van een storing of iets dergelijks kan huurder een bijlage toevoegen. Een foto bijvoorbeeld geeft dat gelijk weer wat er aan de hand is en hoeft hier niet meer om te worden gevraagd.
Geen mobiele app	Het is een webapplicatie die wel toegankelijk is voor een mobiele telefoon. Geen mobiele app beschikbaar.
Mailen vanuit BLOXS	Vanuit BLOXS kan gemaild worden naar de huurders en wordt alle correspondentie met een huurder bijgehouden.
Documenten opslaan	FIT kan documenten (huurovereenkomst, voor- en eindinspectie) opslaan bij desbetreffende huurder en woning.
Werkbonnen automatisch opmaken	Nadat een melding van een storing is gedaan en deze is doorgezet naar een onderaannemer wordt hier automatisch een werkbon van gemaakt.

Het bovenstaande overzicht geeft een goed beeld van wat er allemaal mogelijk is bij een gedigitaliseerde dienstverlening en wat de voor- en nadelen hiervan zijn.

Bijlage K: Enquêtevragen

Het uitgevoerde survey onderzoek is onderdeel geweest van het jaarlijkse klanttevredenheidsonderzoek van Cityside Apartments. Een groot deel van de gestelde vragen in deze enquête zijn niet van toepassing geweest op het thesisvraagstuk. De vragen die hier wel betrekking op hebben gehad, zijn hieronder weergegeven.



2%

Welkom

Wij stellen het zeer op prijs dat je ons wilt helpen aan informatie voor het verbeteren en continueren van onze service! De vragen over je ervaring met Cityside Apartments hebben enkel betrekking op het afgelopen jaar.

Wanneer je de enquête op je telefoon invult, is het aan te raden om je beeldscherm te draaien zodat alle vragen goed zichtbaar zijn. Het invullen van de vragenlijst duurt circa 8 tot 10 minuten.

Klik op de button met de tekst 'Volgende' om de enquête te starten.

Volgende

[Privacy](#) [Opmerkingen](#)

4%

Voor een goed verloop van de vragenlijst, volgen eerst een aantal algemene vragen.

In welk complex huur jij een woning?

- ☐ Bankside 1 - Apeldoorn
- ☐ Bankside 2 - Apeldoorn
- ☐ Brinkside - Apeldoorn
- ☐ Marketside 1 - Arnhem
- ☐ Marketside 2 - Apeldoorn
- ☐ Parkside - Apeldoorn
- ☐ Stationside 1 - Apeldoorn
- ☐ Stationside 2 - Apeldoorn
- ☐ Stationside - Arnhem
- ☐ Riverside - Deventer
- ☐ Centerside - Apeldoorn
- ☐ Eemside - Amersfoort

Wat is je leeftijd?

- ☐ 18 - 20
- ☐ 21 - 23
- ☐ 24 - 26
- ☐ 27 - 30
- ☐ > 30 jaar

Woon je alleen of samen in je woning?

- ☐ Alleen
- ☐ Samen

5%

Studeer je of werk je?

Wanneer je werk en studie combineert, geef dan je hoofdbezigheid aan.

☐ Ik studeer

☐ Ik werk

☐ Geen van beiden

Volgende

7%

Aan welke onderwijsinstelling studeer je?

☐ Middelbaar onderwijs

☐ Middelbaar beroepsonderwijs (mbo)

☒ Hoger beroepsonderwijs (hbo)

☐ Universiteit

☐ Anders, namelijk:

In welke plaats studeer je?

☐ Amersfoort

☐ Amsterdam

☐ Apeldoorn

☐ Arnhem

☐ Breda

☐ Den Haag

☒ Deventer

☐ Enschede

☐ Groningen

☐ Maastricht

☐ Nijmegen

☐ Rotterdam

☐ Tilburg

☐ Utrecht

☐ Zwolle

☐ Anders, namelijk:

8%

Waar heb je gewoond voordat je in je huidige woning bent gaan wonen?

☐ Bij ouders/verzorgers

☐ In een studentenhuis

☐ In een andere huurwoning

☐ In een koopwoning

☐ Anders, namelijk:

Maak je gebruik van huurtoeslag voor het betalen van de huur van je huidige woning?

☐ Ja

☐ Nee, ik kom hier niet voor in aanmerking

☐ Nee, ik wist niet dat dit mogelijk is

Volgende

47%

De medewerkers van de servicedesk zijn iedere werkdag via de telefoon, mail en WhatsApp voor jullie bereikbaar om vragen te beantwoorden. Alle binnenkomende meldingen/storingen en klachten worden door hen in behandeling genomen. Heb je in het afgelopen jaar contact gehad met (een van) de medewerkers van de servicedesk?

☐ Ja
☐ Nee

Volgende

Routing: Aangegeven **geen** contact te hebben gehad met de servicedesk.

55%

Om welke reden heb je het afgelopen jaar geen contact gehad met de servicedesk?

☐ Niet van toepassing geweest
☐ Niet bekend met de mogelijkheid contact op te nemen met de servicedesk
☐ Anders, namelijk:

Volgende

Routing: Aangegeven **wel** contact te hebben gehad met de servicedesk.

49%

Beoordeling servicedesk

Geef van de volgende aspecten aan hoe tevreden je bent.

Bereikbaarheid van de servicedesk	-
Reactiesnelheid van de servicedesk	-
Klantvriendelijkheid	-
Behulpzaamheid	-
Informatievoorziening	-
Deskundigheid	-
Nakomen van afspraken c.q. beloftes	-
Voldoende aandacht voor- en serieus nemen van- jouw melding	-

Welk cijfer geef je de servicedesk in zijn totaliteit?

Je kunt de slider op de balk slepen naar het gewenste cijfer, waarbij 1 zeer slecht is en 10 uitstekend.

Cijfer 0

De verschillende aspecten dienden te worden beoordeeld door de 'dropdown box' open te klikken waar vervolgens de volgende antwoorden mogelijk waren: zeer tevreden, tevreden, neutraal, ontevreden, zeer ontevreden.

Routing: Aangegeven **tevreden** te zijn over de servicedesk (rapportcijfer 6 over hoger).



Veel vragen en meldingen die binnen komen bij de servicedesk kunnen vrij snel worden opgelost. Denk aan vragen over een factuur, aanvragen van een verhuurdersverklaring, melden van een storing aan een boiler etc. Voor een snellere doorloop van dit soort vragen en meldingen is Cityside Apartments zich aan het oriënteren op de mogelijkheid om (een gedeelte van) deze dienstverlening te digitaliseren. Wij horen heel graag hoe jij als bewoner een digitale omgeving het liefste ziet.

Naar welke manier van een digitale omgeving gaat jouw voorkeur uit? Heb je een ander idee, vul dit dan in bij 'Anders, namelijk:'.

- ☐ App voor telefoon
- ☐ Portaal via de website van Cityside Apartments (toegankelijk via telefoon en computer)
- ☐ Anders, namelijk:

Volgende

Routing: Aangegeven **ontevreden** te zijn over de servicedesk (rapportcijfer lager dan een 6).



Kun je kort toelichten waarom je niet tevreden bent over de servicedesk?

Volgende



In de digitale omgeving heb je al je gegevens direct bij de hand. Zo kan je altijd en overal je huurovereenkomst en huurfacturen inzien. Wij zijn benieuwd hoe belangrijk jij het vindt om onderstaande aspecten voortaan zelf te kunnen regelen via de digitale omgeving.

In welke mate vind jij de volgende aspecten belangrijk om voortaan via de digitale omgeving te kunnen regelen?

Je kunt de slider op de balk slepen naar je gewenste mate van belangrijkheid, waarbij helemaal links helemaal niet belangrijk is, en helemaal rechts erg belangrijk is.

Klacht of compliment doorgeven	-		6 +
Technische storing doorgeven	-		6 +
Betalingsregeling aanvragen	-		7 +
Wijziging rekeningnummer doorgeven	-		8 +
Huur opzeggen	-		5 +
Overlast melden	-		8 +
Sleutel/tag aanvragen	-		6 +
Allonge aanvragen	-		6 +
Verhuurdersverklaring aanvragen	-		8 +

Zijn wij iets vergeten wat je graag voortaan online zal willen regelen? Laat het hier weten!

☐ Nee

Van de verschillende aspecten kon de respondent aangeven hoe belangrijk hij of zij het vindt om te kunnen regelen in de mogelijke toekomstige digitale omgeving. Heel belangrijk = 10 en niet belangrijk is 1.

77%

Welke zaken wil je 'offline', dus niet via de digitale omgeving, blijven regelen? Maximaal 3 antwoorden mogelijk.

- ☐ **Geen: Ik wil graag voortaan alles online kunnen regelen**
- ☐ Klacht of compliment doorgeven
- ☐ Technische storing doorgeven
- ☐ Betalingsregeling aanvragen
- ☐ Wijziging rekeningnummer doorgeven
- ☐ Huur opzeggen
- ☐ Overlast melden
- ☐ Verhuurdersverklaring aanvragen
- ☐ Anders, namelijk:

[Volgende](#)

Van de verschillende aspecten kon de respondent maximaal drie antwoorden aangeven welke hij of zij liever niet online zou willen regelen. Let hierbij op de eerste mogelijkheid, waarbij de respondent kan aangeven alle onderstaande aspecten voortaan online te willen regelen.

98%

Heel erg bedankt voor je tijd en het invullen van de vragen.

Mogen wij naar aanleiding van je gegeven antwoorden eventueel contact met je opnemen? Laat dan hieronder je e-mailadres achter.

In het kader van het afstudeeronderzoek van Jeanine is het mogelijk dat sommige antwoorden om nadere toelichting vragen.

☐ Nee, ik wil niet dat er contact met mij wordt opgenomen

Wanneer je kans wilt maken op een van de drie dinerbonnen (t.w.v. van 75 euro), vul dan hier je e-mailadres in.

☐ Nee, ik wil geen kans maken op een dinerbon.

[Volgende](#)

100%

Bedankt! Je antwoorden zijn verstuurd. Je kunt de pagina sluiten.

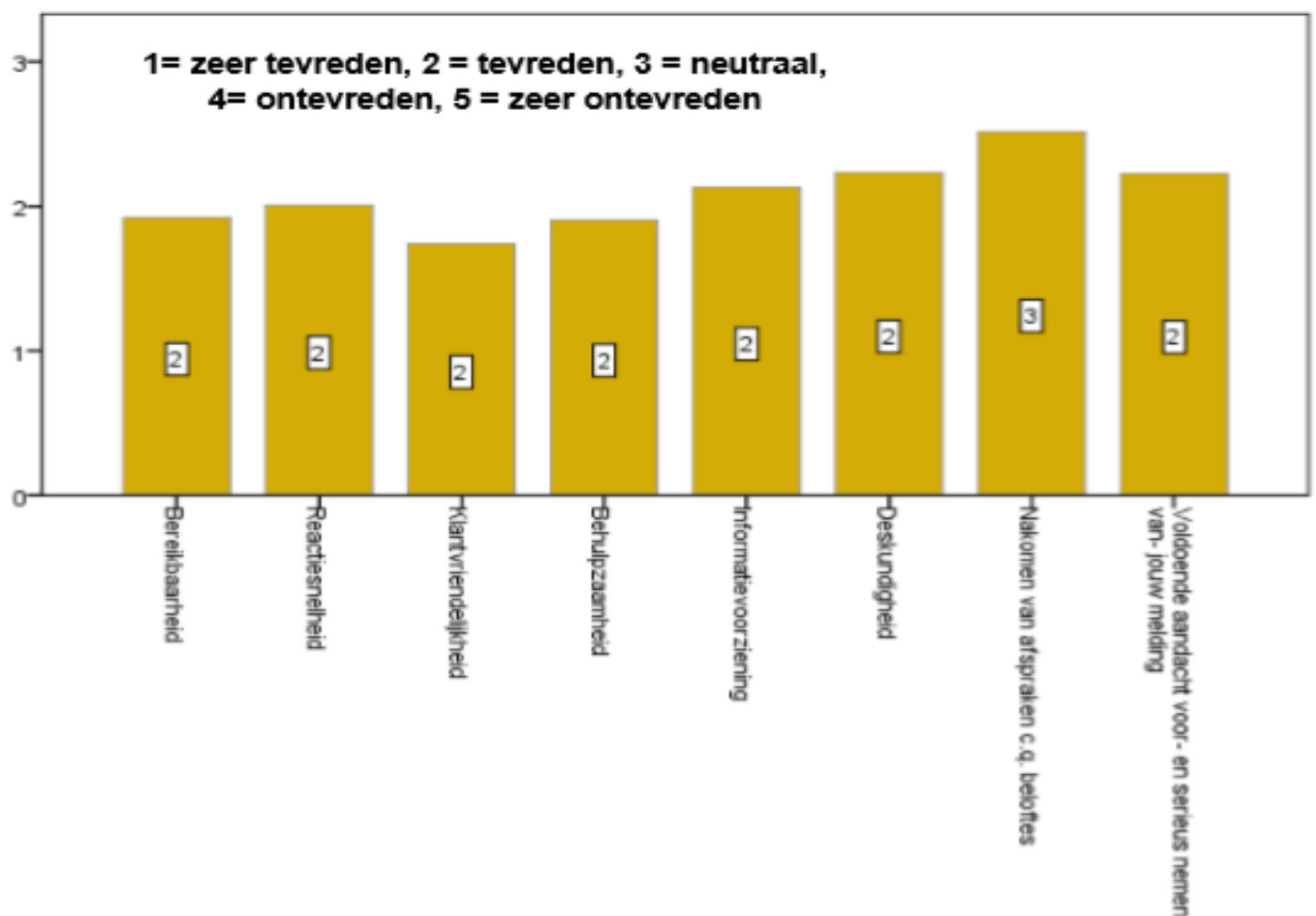
[Sluiten](#)

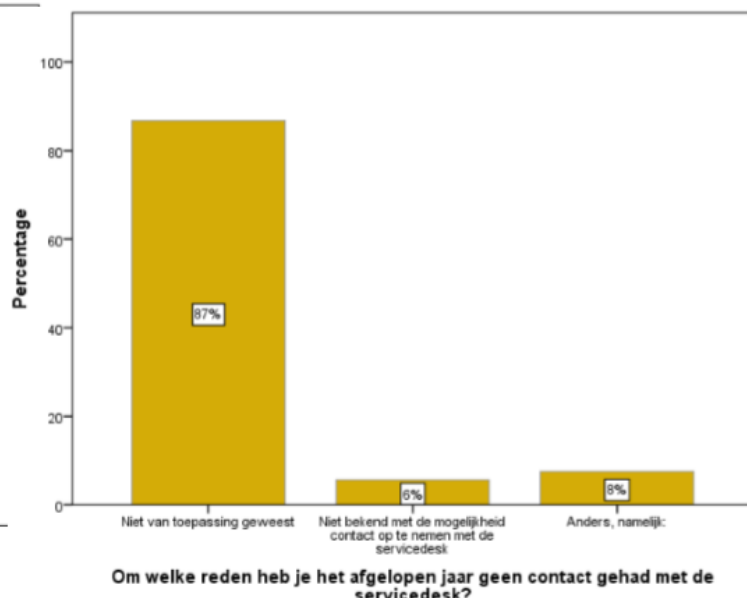
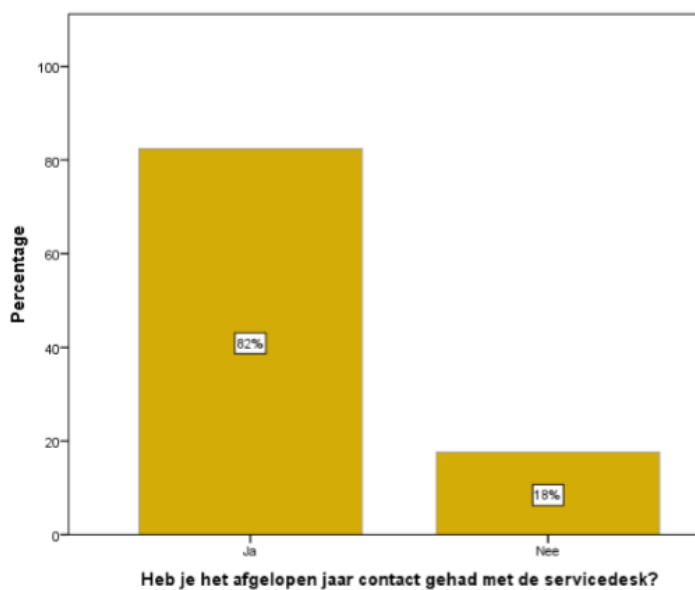
Bijlage L: Uitwerking SPSS enquêtevragen inclusief toelichting

Klanttevredenheid beoordeelde aspecten servicedesk

		Bereikbaarheid	Reactiesnelheid	Klantvriendelijkheid	Behulpzaamheid	Informatievoorziening	Deskundigheid	Nakomen van afspraken c.q. belofes	Voldoende aandacht voor- en serieus nemen van- jouw melding
N	Valid	250	250	250	250	250	250	250	250
	Missing	92	92	92	92	92	92	92	92
Mean		1,92	2,01	1,74	1,90	2,13	2,23	2,52	2,22
Median		2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
Std. Deviation		,724	,791	,694	,738	,773	,751	1,080	,964
Range		4	3	4	3	4	4	4	4
Minimum		1	1	1	1	1	1	1	1
Maximum		5	4	5	4	5	5	5	5

Gemiddelde scores aspecten servicedesk

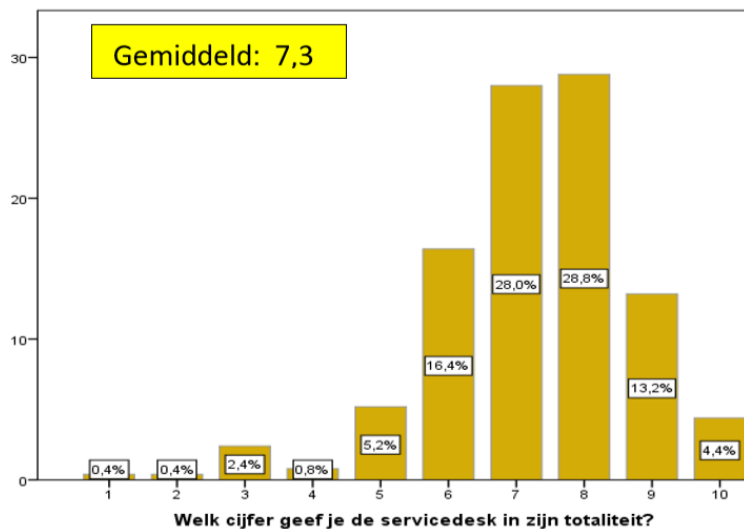




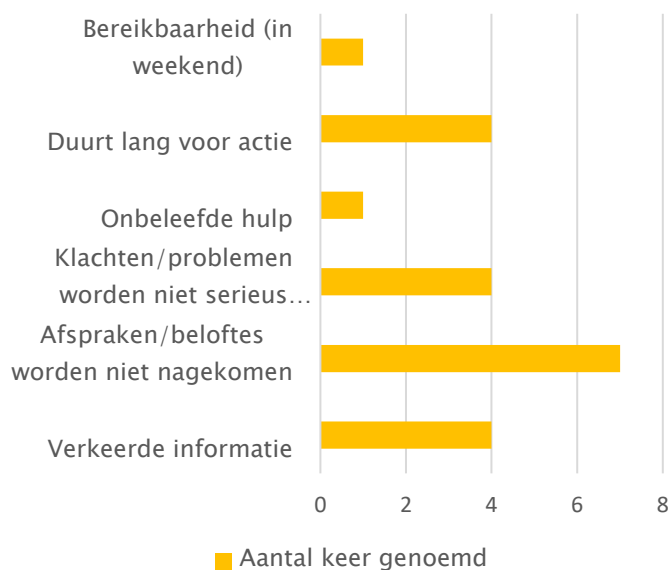
Rapportcijfer servicedesk

Variables Welk cijfer geef je de servicedesk in zijn totaliteit?

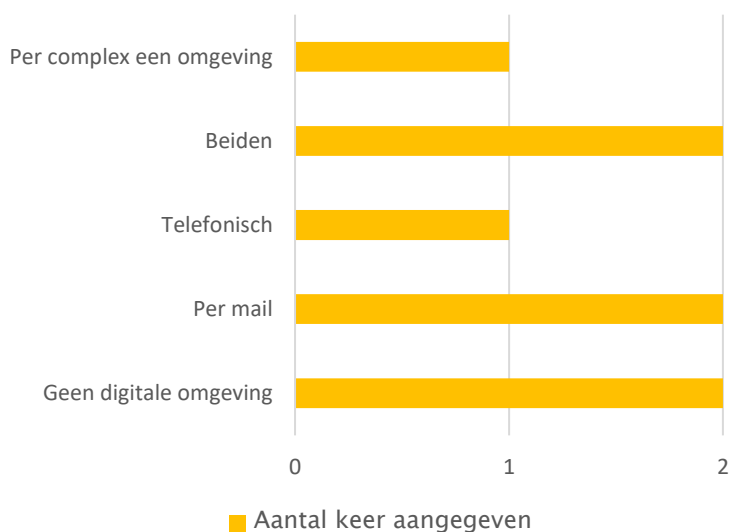
N	Valid	250
	Missing	92
Mean		7,25
Median		7,00
Mode		8
Std. Deviation		1,493
Range		9
Minimum		1
Maximum		10



Redenen slechte beoordeling servicedesk



Antwoorden 'Anders, namelijk' voorkeur digitale omgeving

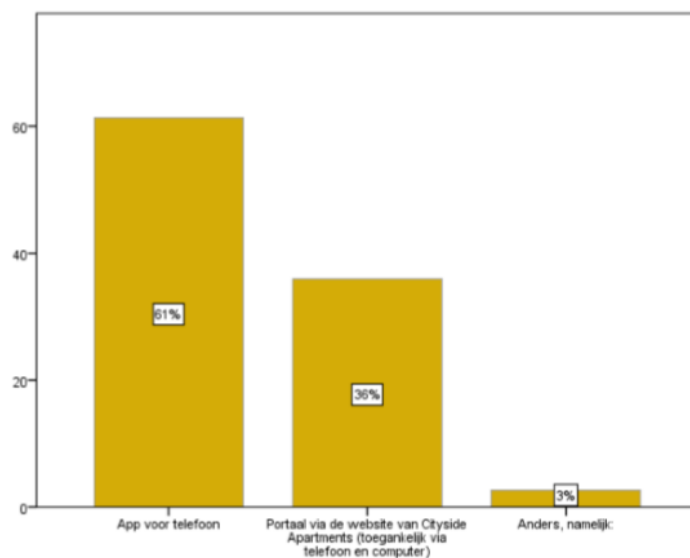


Toegang tot digitale dienstverlening

Het volgende onderwerp dat in de enquête is behandeld heeft betrekking op de voorkeur van de huurders en de toegang tot de digitale dienstverlening. De huurders hebben de keuze kunnen maken tussen 'app voor telefoon', 'portaal via website van Cityside Apartments (toegankelijk via telefoon en computer)' en anders, namelijk:'. De verdeling hierbij (zie hieronder voor de frequentietabel) is dat 53,8% van de respondenten de voorkeur aan een 'app voor telefoon' heeft gegeven. 31,6% geeft de voorkeur aan een 'portaal via de website van Cityside Apartments' en 2,3% heeft de optie 'Anders, namelijk:'. De open antwoorden bij deze laatste categorie zijn er in totaal 8 geweest met de volgende verdeling tussen de categorieën: liever geen digitale omgeving (2x), liever gewoon per mail (2x), graag beide opties (2x), digitale omgeving per complex (1x), telefonisch (1x).

Naar welke manier van een digitale omgeving gaat jouw voorkeur uit? Heb je een ander idee, vul dit dan in bij 'Anders, namelijk:'.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	App voor telefoon	184	53,8	61,3	61,3
	Portaal via de website van Cityside Apartments (toegankelijk via telefoon en computer)	108	31,6	36,0	97,3
	Anders, namelijk:	8	2,3	2,7	100,0
	Total	300	87,7	100,0	
Missing	99999	41	12,0		
	System	1	,3		
	Total	42	12,3		
Total		342	100,0		



Relevante informatie in digitale omgeving

In de enquête is de huurders vervolgens gevraagd wat zij relevant vinden om te kunnen inzien dan wel te regelen via de digitale omgeving. Aan de hand van de MoSCoW methode kan vervolgens worden bepaald welke opties (het eerste) in de digitale omgeving mogelijk moeten zijn en welke opties pas later of helemaal niet. In de bijlage zijn de grafieken en frequentietabellen van dit onderdeel opgenomen. Door middel van sliders hebben de respondenten aan kunnen geven hoe belangrijk zij een bepaald aspect vonden. Alle aspecten gemiddeld genomen zijn met een gemiddelde 7 belangrijk gevonden om voortaan te kunnen regelen in een digitale omgeving. Het aspect dat met een 7,31 het hoogste scoort is '(technische) storing doorgeven' en het aspect dat het laagste scoort is 'aanvragen van een allonge' wat een 5,74 heeft gescoord. Een ander aspect wat minder belangrijk wordt gevonden om voortaan online te kunnen regelen is het 'aanvragen van een betalingsregeling' wat een 5,80 als gemiddelde heeft gescoord. De grootste standaarddeviatie is 2,680 bij het aspect 'betalingsregeling aanvragen'.

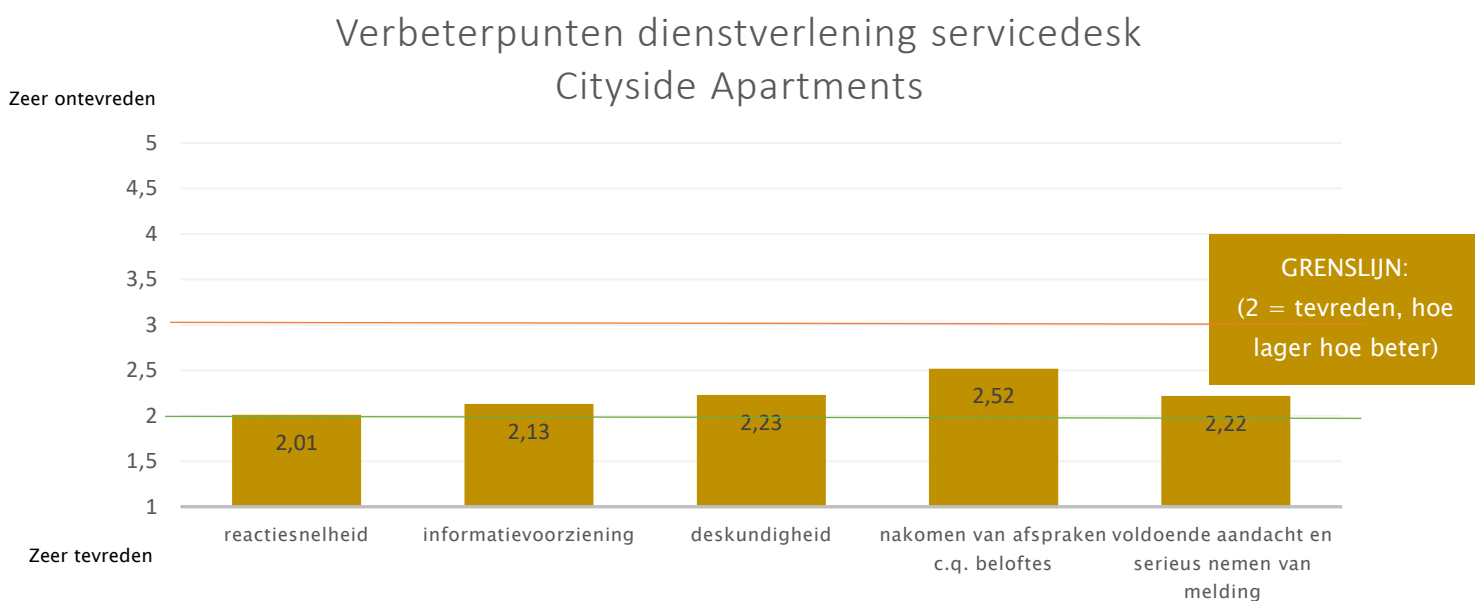
De aspecten waaruit kon worden gekozen zijn de volgende: Klacht of compliment doorgeven, (technische) storing doorgeven, betalingsregeling aanvragen, wijziging rekeningnummer doorgeven, huur opzeggen, overlast melden, sleutel/tag aanvragen, allonge aanvragen, verhuurdersverklaring aanvragen.

Op de vraag of de respondenten graag nog iets anders online zouden willen regelen wat niet tussen de keuzemogelijkheden stond, zijn diverse antwoorden gekomen. 12 respondenten hebben hier een antwoord ingevuld wat input kan zijn voor de inrichting van de digitale omgeving. Vervolgens hebben de respondenten de vraag gekregen om maximaal drie van deze aspecten aan te geven als zijnde 'graag offline, dus niet via digitale omgeving, blijven regelen'. Hierbij is ook de optie gegeven om de voorkeur te geven aan alles online regelen. Deze optie is gemiddeld meer door meer dan de helft 0,51 keer aangeklikt. Deze optie heeft wel gelijk de grootste standaarddeviatie van 0,501. Het aspect dat daarna door de het grootste aantal van de respondenten is aangeklikt is het doorgeven van een (technische) storing met een resultaat van 0,23. Hierbij de is standaarddeviatie ook redelijk groot, namelijk 0,423.

In welke mate vind je de volgende aspecten belangrijk om voortaan te kunnen regelen in de digitale omgeving?

		Klacht of compliment doorgeven	(Technische) storing doorgeven	Betalings regeling aanvragen	Wijziging rekening nummer doorgeven	Huur opzeggen	Overlast melden	Sleutel/tag aanvragen	Allonge aanvragen	Verhuurders verklaring aanvragen
N	Valid	298	297	294	298	297	296	298	294	295
	Missing	44	45	48	44	45	46	44	48	47
Mean		7,07	7,31	5,80	7,14	6,48	7,07	6,84	5,74	6,30
Median		7,00	8,00	6,00	8,00	7,00	8,00	7,00	6,00	7,00
Std. Deviation		2,089	2,392	2,680	2,273	2,624	2,584	2,338	2,531	2,635
Range		9	9	9	9	9	9	9	9	9
Minimum		1	1	1	1	1	1	1	1	1
Maximum		10	10	10	10	10	10	10	10	10

Door middel van het kwantitatieve veldonderzoek in de vorm van een enquête is de klanttevredenheid van de huurders met betrekking tot de dienstverlening van de servicedesk onderzocht. Aan de hand van het SERVQUAL model kan het serviceniveau vervolgens worden uitgedrukt. In de methodologische verantwoording is te lezen dat het gestelde doel is om voor elk gemeten aspect gemiddeld minimaal de score 'tevreden' te behalen. In het gebruikte analyseprogramma SPSS wordt deze score uitgedrukt in het cijfer 2. Waarbij het cijfer 1 staat voor zeer tevreden, een 3 voor neutraal, 4 voor ontevreden en 5 voor zeer ontevreden. De frequentietabel laat zien dat de scores van alle aspecten dicht rond de 2 liggen. Afgrond is het enige aspect wat lager scoort dan een 2 'het nakomen van afspraken c.q. beloftes'. Dit onderdeel heeft een 2,52 gescoord, wat dus meer tegen de 3 (=neutraal) aan ligt. Drie van vier aspecten scoren hoger dan een 2. Namelijk: bereikbaarheid (1,92 = tevreden), klantvriendelijkheid (1,74 = tevreden) en behulpzaamheid (1,90 = tevreden). De punten die hoger dan een 2 scoren en waar de respondenten dus minder de tevreden over zijn, zijn de volgende: reactiesnelheid (2,01 = tevreden), informatievoorziening (2,13 = tevreden), deskundigheid (2,23 = tevreden), nakomen van afspraken c.q. beloftes (2,52 = neutraal) en voldoende aandacht voor- en serieus nemen van melding (2,22 = tevreden). Deze laatste scores zijn verbeterpunten waar de dienstverlening van de servicedesk zich de komende periode op kan richten. Wanneer enkel gekeken wordt naar de afgeronde scores is het enige aspect waar een verbeterpunt ligt 'het nakomen van afspraken c.q. beloftes'. Wanneer niet naar de afgeronde score wordt gekeken maar naar het totale plaatje dan laat onderstaande grafiek zien welke punten aandacht vereisen en in welke prioriteit.



Figuur 11: Verbeterpunten dienstverlening servicedesk

Wat wil je offline kunnen blijven regelen?

		Geen: Ik wil voortaan alles online kunnen regelen	Klacht of compliment doorgeven	Technische storing doorgeven	Betalings regeling aanvragen	Wijziging rekening nummer doorgeven	Huur opzeggen	Overlast melden	Verhuurders verklaring aanvragen
N	Valid	297	297	297	297	297	297	297	297
	Missing	45	45	45	45	45	45	45	45
Mean		,51	,18	,23	,14	,10	,19	,18	,07
Median		1,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00
Std. Deviation		,501	,381	,423	,349	,302	,392	,384	,251
Range		1	1	1	1	1	1	1	1
Minimum		0	0	0	0	0	0	0	0
Maximum		1	1	1	1	1	1	1	1

Welk cijfer geef je de ondersteunende services in zijn totaliteit?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	,6	,6	,6
	2	2	,6	,6	1,3
	3	3	,9	,9	2,2
	4	2	,6	,6	2,8
	5	22	6,4	6,9	9,7
	6	64	18,7	20,1	29,9
	7	108	31,6	34,0	63,8
	8	87	25,4	27,4	91,2
	9	22	6,4	6,9	98,1
	10	6	1,8	1,9	100,0
Total		318	93,0	100,0	
Missing	99999	24	7,0		
Total		342	100,0		

Statistics

Variables Welk cijfer geef je de ondersteunende services in zijn totaliteit?

N	Valid	318
	Missing	24
Mean		7,00
Median		7,00
Mode		7
Range		9
Minimum		1
Maximum		10

Bijlage M: Aanvullende informatie respondent kwantitatief onderzoek

Een van de laatste vragen in de enquête wat als middel heeft gediend voor het in kaart brengen van de tevredenheid van de huidige bewoners over de dienstverlening, is gericht op de mogelijkheid voor het verkrijgen van aanvullende informatie. De respondenten is daar gevraagd of naar aanleiding van de gegeven antwoorden contact met hen mag worden opgenomen. Hierdoor zijn zich bewust van het feit dat de door hun gegeven antwoorden niet volledig anoniem meer zijn en dat hier inzicht in is verkregen.

Door vroegtijdig verlaten van de enquête hebben niet alle respondenten de laatste vraag ingevuld. Het aantal dat de enquête tot de laatste vraag heeft ingevuld is 295 geweest. Van dit aantal hebben 173 respondenten (59%) aangegeven geen bezwaar te hebben tegen een volgend contactmoment naar aanleiding van de gegeven antwoorden. Aan de hand van opvallende gegeven antwoorden is contact gezocht met respondenten. De contactmomenten hebben allen plaats gevonden in de vorm van een telefonisch gesprek.

“Alle info op 1 plek zou fijn zijn”

Het eerste contactmoment heeft plaats gevonden met een respondent die bij de vraag ‘Wat kunnen wij volgens jou verbeteren zodat jouw gegeven rapportcijfer mogelijk wordt verhoogd?’ aan heeft gegeven dat hij digitalisering een grote verbetering vindt. De vraag voorafgaand deze vraag had betrekking op het rapportcijfer voor de organisatie in zijn totaliteit, waar de respondent het cijfer 9 heeft ingevuld. Bij een mogelijke verbetering met betrekking tot de communicatie heeft dezelfde respondent het volgende aangegeven: ‘Alle info op 1 plek zou fijn zijn. Alles is nu een beetje verspreid (dus 1 portal)’. Tijdens het telefoongesprek heeft de respondent deze beide antwoorden verduidelijkt door aan te geven het in de huidige situatie ‘vervelend’ te vinden dat wanneer hij wil weten wat hij in een bepaalde situatie moet doen, nergens te vinden is. Hij heeft het volgende voorbeeld gegeven: *“Ik zal een voorbeeld noemen. Een tijdje terug zijn mijn vriendin en ik uit elkaar gegaan. We woonden samen in het appartement dat we van jullie huurden maarja, we gingen uit elkaar dus ja. We hadden besloten dat ik daar bleef wonen en mijn vriendin of nouja ex-vriendin dan nu, zou verhuizen. Vervolgens wilden we uitzoeken wat we dan moeten doen om dat goed te regelen. Dus ik zocht in mijn huurcontact, wat ik al heel moeilijk kon vinden omdat ik het ooit via de mail heb ontvangen en toen wel heb uitgeprint maar geen idee meer waar ik dat heb gelaten natuurlijk. En ja als je net uit elkaar bent na zes jaar relatie.. Ik was niet zo happy zeg maar en had niet zoveel zin om alles uit te zoeken. Dus ik ja toen heb ik maar jullie, Cityside dus maar gebeld van hoe zit het enzo. Ik kreeg toen wel gelijk de informatie over dat er een allonge moet worden opgesteld en dat jullie daar gegevens van nodig hebben maar ik moest daar nog wel even een mailtje voor sturen zodat jullie het konden regelen. Ja, lang verhaal maar ja dat is wel een voorbeeld van dat ik het super fijn had gevonden wanneer ergens op website of in zo’n portaal dan gewoon informatie stond over wat je moet doen wanneer je uit elkaar gaat bijvoorbeeld..”*

Inzicht in verbruik

Meerdere respondenten hebben aangegeven het heel prettig te vinden om meer inzicht te hebben in hun verbruik van gas, wat er licht. Hierover is contact opgenomen met een respondent die e vraag ‘Wat kunnen wij volgens jou verbeteren zodat jouw gegeven rapportcijfer mogelijk wordt verhoogd?’ heeft beantwoord met ‘inzicht in het verbruik van water, licht en gas!!’. De vraag voorafgaand deze vraag had betrekking op het rapportcijfer voor de organisatie in zijn totaliteit, waar de respondent het cijfer 8 heeft ingevuld. Tijdens het telefoongesprek heeft de respondent toelichting gegeven op dit antwoord en heeft het volgende aangegeven: *“Ja, ik zou het erg fijn vinden om meer inzicht te krijgen in dat verbruik zodat*

ik gewoon kan zien wat ik nu eigenlijk verbruik. Ik ben nu net op mezelf gaan wonen en ik heb echt geen idee van of ik nou veel of weinig verbruik enzo. En ik wil gewoon echt niet voor een verrassing komen te staan aan het eind van het jaar dat ik ineens heel veel bij moet betalen ofzo. Ja daar heb ik echt geen zin in. Dus ja ik probeer wel eigenlijk overal op te letten van verwarmingen uit wanneer ik wegga, niet onnodig het licht laten branden, dat soort dingetjes maarja ik weet dus eigenlijk niet of dat ook echt nodig is omdat ik dus nog niet weet wat mijn verbruik is, dus zou fijn zijn wanneer dat mogelijk wordt.

Inzicht in geld

Het derde gesprek heeft plaats gevonden met een respondent die als 'Gouden tip voor Cityside Apartments' aan heeft gegeven graag 'inzicht te willen in geld'. Naar aanleiding van dit antwoord is telefonisch contact met de respondent opgenomen om te vragen wat ze precies bedoeld met geld. Dit kan gaan om de huurfactuur, maar ook om het verbruik en de besteding van de servicekosten. De respondent heeft aangegeven dat dit met name om de huurfactuur gaat. Ze heeft uitgelegd dat ze begin dit jaar een betalingsregeling aan heeft gevraagd omdat ze twee maanden huur achter liep door wat moeilijkheden op haar werk met het uitbetalen van het salaris. Hierbij laat ze nog weten het erg prettig te vinden dat het aanvragen van de betalingsregeling zo soepel was verholpen en dat de medewerker van Cityside Apartments een 'zeer reëel voorstel' had gedaan waarmee het voor haar haalbaar werd om de achterstallige huur binnen een aantal maanden terug te betalen. Hierbij wordt het volgende aangegeven: *"Helaas, is alleen niet mogelijk om dan zelf te zien hoeveel ik al ben ingelopen, dat zou ik wel fijn vinden. Eigenlijk zal dat sowieso wel erg fijn zijn om te zien hoeveel huur je betaalt en welke huur nog open staat. Dus dat je daar een soort van overzichtje van ziet."* Wanneer de respondent wordt gevraagd hoe ze dit graag gerealiseerd zou willen hebben geeft ze aan dat hier de digitale omgeving, waarover vragen zijn gesteld in de enquête, een zeer goede uitkomst kan bieden.

vanaf 05/01/18 t/m 19/01
gewone bijhouden

Turflijst binnenkomende meldingen/storingen/vragen/aanvragen

Onderwerp (vraag area)

	Totaal aantal keer dat melding binnenkomt	Aantal keer dat je melding zelf kan afhandelen	Aantal keer dat melding door collega/onderaannemer wordt gezet naar
Huurfactuur			
Huurovereenkomst			
Tagsysteem			
Sleutels			
Parkeerplaats (huur)			
Bergring (huur)			
Kapotte lamp			
Douche putje			
Boiler			
Dienst: glasbewassing			
Dienst: schoonmaak			
Wasmachine			
Beschadigd iets in woning (denk aan vloer/raam etc.)			
Borg			
Faciliteiten zoals dakterras/fietsenstalling etc.			
Geluidsoverlast andere bewoners			
Overige overlast			
Huuroplegging			
Sloten van deuren			
SEPA formulier			
Afzonde uitbreiding			
Afzonde toetreding			
Verhuurdersverklaring			
lijnen			
lijnen			
lozeage			
Servicekosten			
Verhuurder			
Bergring			

(maandag) gluck bankst
(dinsdag) Riverside daan

udwaken in excel

2 weken lang bijhouden

Bijlage O: Geanalyseerde turflijst

Legenda:

 Meer dan 50%	 Informatie	 Dienst
 (Minder dan) 50%	 Overige meldingen	 Overlastmelding
 Niet van toepassing geweest	 (technische) storing	 Wijziging rekeningnummer

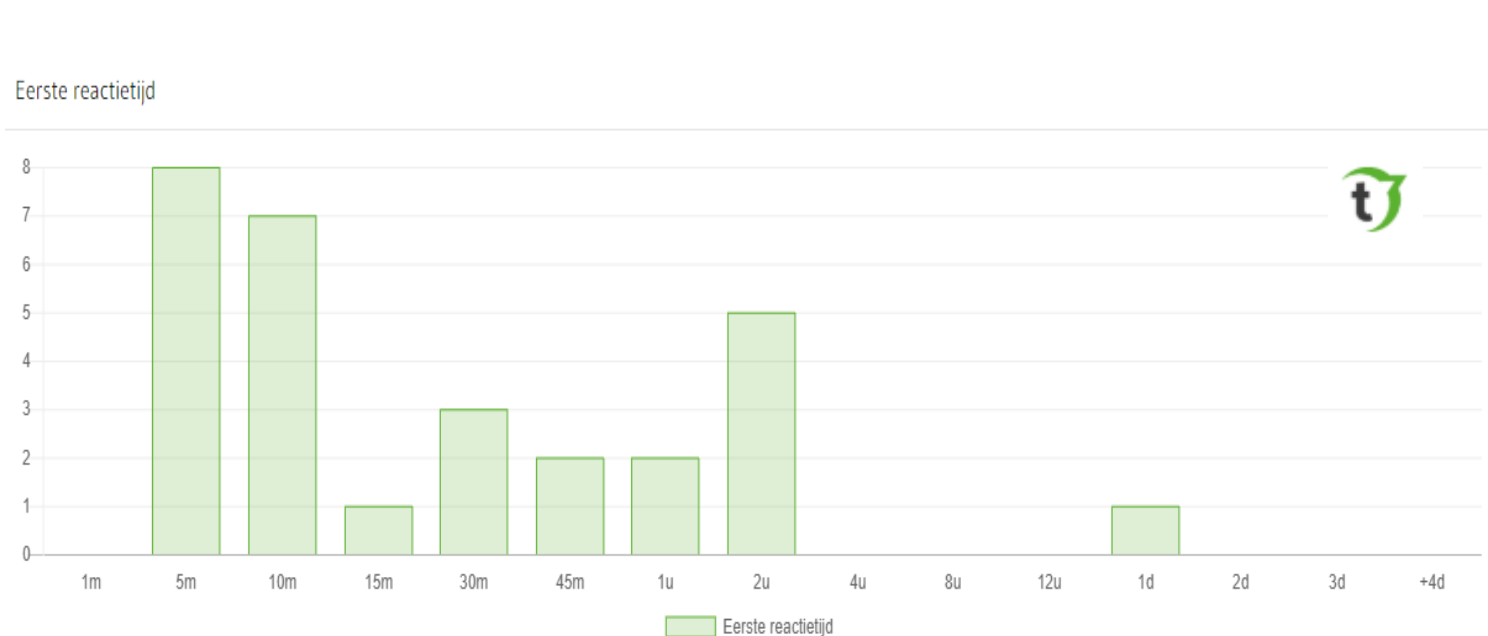
Turflijstje binnenkomende meldingen/storingen/vragen/aanvragen					
Onderwerp	Totaal aantal keer dat melding binnenkomt	Aantal keer dat je melding zelf kan afhandelen	%	Aantal keer dat melding door wordt gezet naar collega/onderaannemer	%
Huurfactuur	15	9	60%	6	40%
Huurovereenkomst	5	4	80%	1	20%
Tagsysteem	2	1	50%	1	50%
Sleutels	6	3	50%	3	50%
Parkeerplaats (huren)	8	8	100%	0	0%
Berging (huren)	5	5	100%	0	0%
Kapotte lamp	4	3	75%	1	25%
Douche putje	8	4	50%	4	50%
Boiler	5	3	60%	2	40%
Dienst: glasbewassing	6	2	33%	4	67%
Dienst: schoonmaak	3	0	0%	3	100%
Wasmachine	10	5	50%	5	50%
Beschadigd iets in woning (denk aan vloer/raam etc.)	11	3	27%	8	73%
Borg	4	4	100%	0	0%
Faciliteiten zoals dakterras/fietsenstalling etc.	3	3	100%	0	0%
Geluidsoverlast andere bewoners	3	3	100%	0	0%
Overige overlast	5	5	100%	0	0%
Huuropzegging	5	5	100%	0	0%
Sloten van deuren	3	1	33%	2	67%
SEPA formulier	8	8	100%	0	0%
Allonge uittrekking	5	5	100%	0	0%
Allonge toetreding	3	2	67%	1	33%
Verhuurdersverklaring	3	3	100%	0	0%
Liften	5	2	40%	3	60%
CityGym	3	3	100%	0	0%
Lekkage	8	0	0%	8	100%
Servicekosten	6	6	100%	0	0%
Verwarming	7	5	71%	2	29%
Totaal	159	105	66%	54	34%

Bijlage P: Rapportages WhatsAppdienst Trengo

Aantal binnenkomende meldingen (periode: 5 april 2018 t/m 19 april 2018)



Eerste reactietijd binnenkomende meldingen (periode: 5 april 2018 t/m 19 april 2018)



Bijlage Q: Informatie over doelgroep

Dit onderzoek is uitgevoerd door het Nibud en is (financieel) mede mogelijk gemaakt door het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW), ING en Studenten.net.

De inkomsten van studenten: 768 euro per maand

Gemiddeld hebben studenten 768 euro per maand te besteden¹. De gemiddelde inkomsten van hbo'ers en wo-studenten verschillen niet veel van elkaar. De inkomsten van uitwonende studenten zijn beduidend hoger dan die van thuiswonende studenten: 894 euro tegen 541 euro per maand. Uitwonenden hebben vaker een bijbaan, krijgen meer geld van hun ouders en hebben vaker een lening bij DUO.

Gemiddeld ontvangt de student 469 euro studiefinanciering

93 procent van de studenten ontvangt één of meer vormen van studiefinanciering. Gemiddeld ontvangen zij 469 euro per maand. Dat is het bedrag van de basisbeurs, aanvullende beurs en de rentedragende leningen (DUO lening en collegegeldkrediet) bij elkaar opgeteld.

36 procent van de studenten heeft een rentedragende lening bij DUO

Van de 36 procent van de studenten met een rentedragende lening bij DUO (gewone DUO lening en/of collegegeldkrediet) lenen de studenten zonder aanvullende beurs gemiddeld 484 euro. De lenende studenten met een basisbeurs lenen gemiddeld 386 euro per maand, terwijl de studenten zonder een basisbeurs gemiddeld 632 euro lenen.

71 procent heeft een bijbaan en/of een betaalde stage

(Nibud, 2015)

Een onderzoek naar gebruik van en opvattingen over belang en invloed van sociale media in het dagelijkse leven van personen van 18 jaar of ouder. Dit is een artikel in de CBS-reeks Statistische Trends.

De populariteit van sociale media groeit. Niet alleen jongeren, maar ook veel mensen van middelbare en oudere leeftijd zijn actief op sociale media. In 2017 maakte 87 procent van de Nederlanders van 18 jaar of ouder er wel eens gebruik van. Dit doet men vooral om in contact te blijven met anderen. Hoewel de meeste gebruikers minder dan een uur per dag op sociale media zitten, zegt 1 op de 10 van zichzelf verslaafd te zijn. Vooral jongvolwassenen tot 25 jaar noemen zichzelf bovengemiddeld vaak verslaafd. Dit is toegenomen sinds 2015. De meerderheid van alle volwassen gebruikers ervaart geen invloed van sociale media op het werk, school of nachtrust, maar wel op familie- en vriendencontacten. Volgens 6 op de 10 gebruikers verbeteren deze contacten door sociale media (CBS, 2018).

Bijlage R: Leveranciersmatrix software voor administratieve processen vastgoedsector

Criteria	Overzichtelijk/ Gebruiks- vriendelijk	Beheer of portaal	Software, hardware of website	Opmerking/ toelichting
Aanbieder				
BRIXOnline https://www.brixxonline.nl/	Ja	Beheer	Website	Geen mogelijkheid tot inplannen storing
BLOXS http://www.bloxs.nl/	Ja	Beheer	Website	Specifiek in te richten naar eigen wens
Qii http://www.qii.nl/	Niet zichtbaar	Beide	Niet zichtbaar	Zowel inzage als aanpasbaar voor huurders
Omniboxx http://www.omniboxx.nl/	Ja	Beide	Website	Makkelijk demo aan te vragen
CRAS (initiatief van Huurcheck) http://www.huurcheck.nl/	Ja	Beheer	X	Enkel voor verhuur
Wish (FMIS) https://www.facility2.nl/vastgoedbeheer/introductie/	Ja	Beheer	Niet zichtbaar	Enkel voor verhuur

Hollander Techniek, de organisatie waar Cityside Apartments een samenwerkingsovereenkomst mee heeft op het gebied van installaties en het verhelpen van storingen, heeft ook diverse softwaremogelijkheden. Zo heeft de organisatie een serviceportaal waar huurders een login voor kunnen krijgen waardoor de melding direct bij Hollander Techniek binnen komt (Benard, 2018). Hier zal de voorkeur van Cityside Apartments niet naar gaan omdat de overige meldingen van de huurders dan via een overige manier gemeld dienen te worden. Dit gaat ten kosten van het overzicht en gebruiksgemak voor de huurders.

Bijlage S: Transcripten drie interviews samengevoegd

De drie afgenomen interviews hebben allen een ander doeleinde gehad. Het eerste interview met een medewerker van het softwarebedrijf is gericht op het vergaren van informatie met betrekking tot softwaretoepassingen. Dit interview levert input voor het beantwoorden van de eerste hoofdvraag: 'Welke aspecten dragen bij aan een succesvolle aanpak betreffende de digitalisering van de dienstverlening?' Het tweede interview dat afgenomen is met een medewerker van FIT Vastgoedbeheer wordt tevens gebruikt bij het beantwoorden van dezelfde hoofdvraag. Dit interview richt zich op de ervaring van een organisatie die op deze manier al haar diensten aanbiedt. Het derde interview is ten behoeven van het beantwoorden van de tweede deelvraag van de tweede hoofdvraag afgenomen. Dit interview creëert meer inzicht in het huidige serviceniveau van de servicedesk en de huidige werkprocessen van de medewerkers.

Omwille van de verschillende perspectieven van de afgenomen interviews zijn drie verschillende interview guides ontwikkeld en is voor elk individuele interview een codeboom gecreëerd. De overeenkomsten die bij de individuele codebomen zijn ontstaan zijn behandeld in de whitin analyse. Deze analyse is opgenomen in het resultatenhoofdstuk (2.3.2 Veldonderzoek (kwalitatief)).

I = interview (met nummer erachter)

R = Regel (met nummer er achter) bij aanduiden fragment

Geel gemarkeerd = geselecteerde tekst wat bij open/axiale code hoort

Groen gemarkeerd = toegewezen open/axiale code

Rood gemarkeerd = overige informatie wat gebeurt tijdens interview

R1: Respondent 1

R2: Respondent 2

R3: Respondent 3

Coderen doen aan de hand van de interview guides waarin staat wat je eigenlijk wilde weten. Alle overige info is eigenlijk niet van toepassing.

3 verschillende codebomen. Per interview een codeboom maken. vierde codeboom maken met overeenkomsten tussen codes uit de drie afgenomen interviews

Interview guide interview 1

Onderzoeksvraag: Welke aspecten dragen bij aan een succesvolle aanpak betreffende de digitalisering van dienstverlening?	
Interviewer: J. Buiters (Saxion Hogescholen / opdrachtgever Cityside Apartments) Geïnterviewde: B. Van 't Klooster, Business developer (Thinkwise)	
Introductie	
Voorstellen	- Bedanken voor de tijd - iets over mijzelf - Afstudeeronderzoek FM
Uitleg over het onderzoek	- Vraagstuk opdrachtgever - Onderwerp waar onderzoek naar wordt gedaan - Doel - Methoden om tot gewenst resultaat te komen
Privacy	- Audio opname - Anonimiteit - Gebruik van de informatie
Opbouw	- Tijdsduur - Formulier (waarheidsgetrouw interview) - Mogelijke vragen voorafgaand
Introductievragen	
Voorstellen respondent	Wilt u uzelf voorstellen? • Naam • Functie • Verantwoordelijkheden
BASISVRAGEN : SOFTWARE GEBUIK BIJ DIGITALISEREN VAN DIENSTEN <i>Onderwerpen: beweegredenen, kosten in tijd, advies, struikelblokken</i>	Mogelijke vragen: (alleen vragen wanneer hij dit verteld over zijn functie) : Zover ik heb begrepen bent u veel in contact met organisaties die net zoals de opdrachtgever van mijn vraagstuk (een gedeelte van) de dienstverlening van plan is te digitaliseren. Kunt u daar wat meer over vertellen? Waarom willen deze organisaties dat en op welke manier willen zij dit regelen? Zie je het gebruik van de gekozen software als een verstandige keuze? Waar lopen organisaties zoal tegenaan bij het digitaliseren van dienstverlening? Waar moeten zij rekening mee houden? Hoeveel tijd kost een 'digitaliseringsproces' ongeveer? Wat zou jij persoonlijk adviseren aan een kleinschalig bedrijf dat een gedeelte van haar dienstverlening wil digitaliseren?
LEGACY-SOFTWARE <i>Onderwerpen: uitleg begrip, wanneer sprake van, hoe te voorkomen, oorzaak en gevolg</i>	Mogelijke vragen: Ik heb (onder andere) op de website van Thinkwise veel gelezen over legacy-software : wat wordt daar precies mee bedoeld? In de context waarin ik het gelezen heb

	komt de term overwegend negatief op mij over. Waar komt dit volgens u door? (achterhaald) Wanneer is er sprake van legacy-software? Hoe voorkom je dat het legacy-software wordt? Hoe zorg ik ervoor dat de software die wij gebruiken over 10 jaar nog steeds bruikbaar is. Hoe komt het dat ooit goed bedachte software eindigt als legacy-software? Wat is het gevolg voor een organisatie dat te maken heeft met legacy-software?
Themavragen	
SOFTWARE IN CATEGORIEËN <i>Onderwerpen: software in categorieën, ERP software, model gedreven software, uitdaging</i>	Altijd samenvatten na een themavraag Ik heb onder andere gelezen over ERP software en model gedreven software. Klopt het dat dit de belangrijkste zijn of mis ik een belangrijke? Kunt u hier iets meer over vertellen? Wat houdt ERP software in? En wat houdt model gedreven software in? Welke uitdaging heeft een bedrijf op het gebied van software bij het digitaliseren van dienstverlening?
VEILIGHEID <i>Onderwerpen: veiligheid, AVG wetgeving, privacy, persoonsgegevens, risico's</i>	Altijd samenvatten na een themavraag. Mogelijke vragen: Op welke manier kan de veiligheid van een dergelijk software systeem gebord worden? Vooral gezien de nieuwe AVG wetgeving? Wij werken veel met persoonsgegevens. Zijn er bepaalde regels waar we rekening mee moeten houden uit software land? Hoe zit het met de privacy? Wat zijn de risico's? bij de implementatie maar ook over het algemeen?
GEBRUIKER <i>Onderwerpen: eisen van gebruiker, gebruiksgemak, voor- en nadelen</i>	Mogelijke vragen: Waar moet rekening mee worden gehouden?
Gebruiksgemak	Nog extra info, opmerkingen of tips over het gebruiksgemak van de digitale omgeving?
Afsluiting	
Bedanken	Voor het beantwoorden van de vragen

Samenvatten	Vervolgactie. Het interview zal worden uitgewerkt en meegenomen worden als onderdeel bij de afstudeerscriptie
Afsluiten	

INFORMATIE VOOR eigen gebruik:

Aandachtspunten

- Geen gesloten vragen stellen.
- Doorvragen waar mogelijk.
- Opbouw weglaten als zijnde de logica in je vraag stelling.
- Doorlopende vragen maken en proberen thema's aan elkaar te koppelen.
- Controleren of het doel van het interview duidelijk is.
- Themavragen zelf invullen naar aanleiding van hoe het gesprek verloopt.
- Wanneer je in je gaat spreken in plaats van u vragen of je mag tutoyeren.

Introductie

Goedemiddag, als eerste hartelijk dank dat ik langs mag komen en heel fijn dat u mee wilt werken aan dit interview ten behoeven van mijn onderzoek. Ik zal eerst even wat over mezelf vertellen. Mijn naam is Jeanine Buiten en ik zit nu in het laatste jaar van mijn studie Facility Management aan het Saxion in Deventer. Momenteel ben ik met het laatste onderdeel, het schrijven van het thesis werkstuk. Dit doe ik voor de opdrachtgever Cityside Apartments, een vastgoed ontwikkelaar en eigenaar uit Apeldoorn. Zij hebben veel diensten in eigen beheer, waaronder het aannemen van klachten en storingen van de ongeveer 800 huurders dat de organisatie op dit moment telt. Alle meldingen komen via de mail of telefoon binnen bij de servicedesk. Door (een gedeelte van) deze dienstverlening te digitaliseren, hopen zij bij de servicedesk een efficiëntieslag door te kunnen voeren. Voordat deze dienst wordt gedigitaliseerd is het aan mij om uit te zoeken hoe dit precies vorm moet krijgen. Hiervoor is een enquête uitgezet onder de huurders om hen te vragen naar hun wensen met betrekking tot een digitale omgeving. Verder doe ik onderzoek bij een partij dat hier al mee bezig is door middel van het afnemen van een interview. Om meer informatie te krijgen met betrekking tot de juiste software heb ik besloten een expert-interview uit te voeren. Voor het inwinnen van deze expertise heb ik contact met u gezocht.

Als u het goed vindt neem ik het interview op, zodat ik het aan de hand van de opnames uit kan werken. Ik heb geen tijdslimiet voor dit interview vastgesteld. Wanneer ik naar mijn idee voldoende informatie heb gekregen is het interview afgelopen.

Introductievragen

Voordat we gaan beginnen met het interview wil ik u vragen om u zelf voor te stellen. Wie bent u, hoe bent u terecht gekomen bij Thinkwise en wat is uw achtergrond. Wat is uw functie bij Thinkwise, waar bent u verantwoordelijk voor?

Themavragen

Na elke themavraag een samenvatting maken. En kijken of alle vragen van het thema beantwoord zijn of doorvragen waar mogelijk.

Afsluiting

Graag wil ik u nogmaals bedanken voor uw tijd en graag wil ik u bedanken voor het beantwoorden van alle vragen. Naar aanleiding van dit interview ga ik dit interview uitwerken en zal deze uitwerking als bijlage worden toegevoegd aan mijn thesis werkstuk. SMALL TALK

Interview 1: Welke aspecten dragen bij aan een succesvolle aanpak betreffende de digitalisering van de dienstverlening?

Apeldoorn, 1 mei 2018

Interviewer (IR): Jeanine Buiter

Interviewee (IE): Senior Business Developer bij Thinkwise
Naam van de geïnterviewde wordt omwille van privacy niet genoemd.

1 Laten we beginnen! In ieder geval bedankt voor uw tijd, voor jouw tijd. Ja, geen
2 probleem. Ja, nouja ik heb al verteld waarom ik dit doe, in verband met mijn
3 afstudeeronderzoek en waarom dit precies noodzakelijk is. Ja, klopt. Kunt u misschien,
4 of jij, wat over jezelf vertellen. Naam, of naam die weet ik natuurlijk, maar functie,
5 verantwoordelijkheden binnen Thinkwise Zeker, ja Hoe terecht gekomen? Daar ben ik
6 wel nieuwsgierig naar. Is goed! *Naam wordt genoemd* Business Developer bij
7 Thinkwise. Nu sinds vier jaar. En wat een business developer eigenlijk doet: ik ben
8 verantwoordelijk voor het eerste contact, met een prospect, dus een mogelijk
9 geïnteresseerd bedrijf tot en met het eerste project. Dus meer eigenlijk een commerciële
10 rol, geen directe IT achtergrond. Ik heb de MER gestudeerd, Management Economie en
11 Recht in Den Bosch. Ben begonnen toen bij het bedrijf NEXOR, dat mensen detacheert in
12 de sales. Zo doende ook bij Thinkwise terecht gekomen en daar blijven plakken omdat
13 ik het een mooi product vind om te verkopen. En vanwege de goede sfeer. Dat is eigenlijk
14 in het kort mijn achtergrond.

15 Oke, ja, interessant. Dus eigenlijk als ik het zo zie, als een prospect dus naar jullie toe
16 komt en die heeft het idee, of eigenlijk net zoals ik hier eigenlijk zit, om een dienst te
17 digitaliseren dan ga jij daarmee in gesprek, hoe gaan we dit aanpakken, waar moet je
18 aan denken. Kan ik het zo zien? Ja, nee klopt helemaal. Alleen helaas komen de
19 prospecten niet zomaar naar ons toe maar Oh nee, daar moet je zelf naar toe denk ik?
20 Ja precies, en maar ook zelf bellen. We hebben een grote databank met bedrijven die we
21 benaderen. Dat heb ik vroeger zelf heel veel gedaan. Nu zit ik meer ook aan de eindkant.
22 Dus zeg maar wanneer de afspraken lopen en het een en ander rond te maken. Maar ik
23 ben begonnen met heel veel bellen, elke dag. En dan gewoon verschillende bedrijven
24 benaderen of zij interesse hebben. En zo niet, wanneer dan wel.

25 Oh dat lijkt me wel lastig denk ik. Als je dan echt een bedrijf benaderd dat eigenlijk nog
26 helemaal niet over nadenkt om de software aan te pakken om die dan te gaan benaderen
27 van 'joh, het kan ook anders'. Klopt, ja, dat is ook wel lastig. Zeker wanneer het niet op
28 de agenda staat. Nee precies, daarom. Het is niet vaak dat je in één keer raak schiet. Dus
29 er gaat soms een jaar, soms twee jaar, soms vijf jaar, en soms gebeurt het nooit, gaat
30 er overheen. Ja.

31 En als je dan wel raak hebt dan wordt er een traject in gang gezet en dan krijgen ze met
32 andere mensen te maken? Ja klopt, in principe heb je eigenlijk altijd even een verkennend
33 gesprek. R1:Open code = werkwijze Thinkwise > axiale code = Thinkwise software Wat
34 wij als Thinkwise voornamelijk doen is echt ERP. Dus echt het hele proces van inkoop tot
35 en met facturatie van bijvoorbeeld een productiebedrijf. R1:Open code = ERP product
36 Thinkwise > Axiale code = Thinkwise software Dan heb je vaak eerst een verkennend
37 gesprek. Soms willen ze technisch wat meer weten over ons product. Dus daar hebben
38 we dan wat sessies voor. En vaak doen we, wat wij noemen, een testdrive. Daar heb je
39 misschien al wat over gelezen?Ja. Wel over gelezen inderdaad. Ja, dus dat we een eerste
40 versie maken van een nieuw stukje software. R1:Open code = werkwijze Thinkwise >

axiale code = Thinkswise software En daar ben ik dan ook bij betrokken. Dus die presentatie. Ik presenteer de applicatie dan aan de genen die erover mogen beslissen. En ik geef een presentatie bij van wat is de investering, wat zijn de voordelen ten opzichte van de concurrent, et cetera. R1:Open code = werkwijze Thinkwise > axiale code = Thinkwise software

Oke. Ja. Wat voor bedrijven komen er precies naar jullie toe. Want je zegt net van productiebedrijven vooral. Maar is dat de enige tak van sport wat naar jullie toekomt. Of met wie jullie werken dan. Ja, nou er zijn heel veel verschillende bedrijven met wie we werken, of verschillende typen dan. Vaconsoleil is ook een van onze klanten, en dan kan je op Vaconsoleil.nl je camping of huisje boeken. Dat is iets heel anders dan een productieproces. We hebben bedrijven die containers vervoeren wereldwijd. Of een voorbeeld van een productiebedrijf wat ik net noemde is bijvoorbeeld VDL. Waar we voor 36 fabrieken echt het ERP leveren, dus in die zin heel breed. Ja. Maar bedrijven die bij ons komen hebben óf een heel specifieke wens die zij niet in standaard software kunnen onder brengen of zij willen heel veel grip hebben op hun bedrijfsproces en daarin ook voorop blijven lopen en een stukje concurrentievoordeel behalen Of het proces zo efficiënt mogelijk willen inrichten. R1: Open code = Beweegredenen keuze software Thinkwise > Axiale code = Thinkwise software Ja, dus dat zijn eigenlijk de beweegredenen waarom ze dan via jullie hun software geregeld willen hebben. Ja, dus het is heel breed zeg maar wat wij aan type bedrijven hebben zeg maar, maar dat is wat ze gemeen hebben.

Ja, oke. En waar lopen dit soort organisaties tegenaan? Wanneer zij het digitaliseringsproces omtrent software ingaan? Waar lopen ze tegenaan wanneer ze dit gaan implementeren? Bedoel je nu? Of als ze met ons gaan werken? Nouja vooral een bedrijf wat zeg maar nog niet heel veel digitaal heeft, of een verouderd systeem gebruikt, waar lopen zij dan tegenaan waarom zij voor jullie kiezen? Ja, zo oke. Nouja als we het voorbeeld van VDL nemen. Die hadden functioneel een redelijk goede applicatie. Dus die ondersteunde het proces wel. Maar die applicatie was 30 jaar oud. Oh, dat is best oud. Precies, dus je kan niet even een portaalje maken via het web. En omdat je, wat je vaak ziet. Dat wanneer je een stuk software maakt. Ze hadden het met de hand gemaakt, zelf, dat aan het begin nog wel redelijk past, maar naar mate je er mee aan de gang bent, en je krijgt er wat meer gebruikers op, je breidt hem wel uit. Dan merk je dat die eigenlijk steeds complexer wordt. En als je dan een aanpassing wilt doen, je wilt bijvoorbeeld anders gaan plannen omdat je meer machines hebt, of je wil je productieproces verbeteren, of noem maar wat, of je wil klanten toegang geven daartoe, dan is dat eigenlijk niet meer voldoende. Dus die aanpassing kun je bijna niet meer doen, in de kern. R1:Open code = tekenen huidige software voldoet niet meer > Axiale code = Thinkswise software Nee, het kan niet mee bewegen met de groei. Precies! Dus als je als bedrijf wilt groeien, of je wilt als bedrijf veranderen dan kun je vaak als je een zelfgemaakte applicatie hebt, kun je daar niet zo goed mee overweg. Een ander probleem is de technologie wat ik net even vertelde. Dus je kan niet zeggen dat je met een portal even wilt dat alle medewerkers de uren daar in kunnen boeken. Dat kan niet omdat je vast zit in een bepaalde technologie. R1:Open code = tekenen huidige software voldoet niet meer > Axiale code = Thinkswise software Dat waren voor VDL beweegredenen. Het kan ook zijn dat je je proces zo efficiënt mogelijk wilt inrichten R1: Open code = Beweegredenen keuze software Thinkwise > Axiale code = Thinkwise software En je hebt bijvoorbeeld. Je hebt ook een stukje standaard software wat je kan kopen, dat had bijvoorbeeld, moet ik het goed zeggen, dat heeft bijvoorbeeld De Jong Verpakking, dat is een groot verpakkingsbedrijf. Die had een stukje standaard software

en dat paste op hoofdlijnen wel. Gewoon een standaard pakket zeg maar? Ja, zoals SAP zegt je misschien wel wat? Ja. Of Dynamic AX hadden zij in dit geval. En die applicatie die paste op hoofdlijnen wel, maar toen ze eigenlijk live gingen met de applicatie zagen ze dat ze toch wel wat processen hadden die wel daarin zaten maar niet helemaal pasten zoals zij dat wilden. Ja. Ze konden wel calculeren met die applicatie bijvoorbeeld. Maar ze konden niet zo goed calculeren dat ze echt een hele goede prijs af konden geven aan de klant. Dus moesten ze dat in een apart stukje software doen. R1:Open code = tekenen huidige software voldoet niet meer > Axiale code = Thinkswise software En dat zijn dan vaak redenen dat bedrijven zeggen van ja dit past niet meer, wet moeten naar iets anders over. Ja, en eigenlijk hebben vrijwel alle bedrijven toch wel een unieke dienst die zij leveren of die ze gebruiken en dat is vaak niet te vinden in een standaard pakket denk ik. Ja klopt. Dat is wat alle onze klanten zullen beamen. Ja, en dan komen ze bij jullie en dan kan dat allemaal wel? Ja. Ja, kort gezegd. Ja, dat is de simpele versie ja.

Het gaat nu denk ik vooral om grote organisaties waar jullie mee werken? Of valt dat mee? Ja, ja we hebben bedrijven die relatief wat klein zijn, en ja wat is dan klein. Onze kleinste klant heeft denk ik 13 medewerkers. Maar dat is wel een uitzondering. Normaal gesproken zijn bedrijven die we ondersteunen vanaf een medewerker of 100 en een gebruiker of 50 in de software. Dat is dan wel het minimum. Kijk als je dan kijkt naar VDL. Die hebben 1200 gebruikers en daar werken 13.000 mensen. Dat is voor ons ook groot. Maar ja je kunt zeggen vanaf 100 medewerkers.

Oke. En wanneer een kleinschalig bedrijf, zoals bijvoorbeeld Cityside Apartments, dit zou willen doen. Wat zou jij adviseren, waar moet rekening mee worden gehouden? Wat is heel belangrijk om te doen. Als je, nou ik zou, want je wilt eigenlijk een soort servicedesk app maken volgens mij?

Ja, dat is meer één van de ideeën hoor. Er is nog niks echt vast gelegd van wat ze gaan doen maar het is meer dat ik nu misschien hoor wat nog meer mogelijk is. Ik zit zelf misschien wel een beetje vast. Ik bedoel ik heb zelf geen verstand van software dus misschien dat jij zegt van 'oh je kan ook dit doen, of hier kan je eens naar kijken, of dit kun je nog uitzoeken..' op die manier. Ja, zo. Nou ik zou heel goed eerst kijken naar wat je precies wil. R1:Open code = doel en noodzaak digitalisering > axiale code = tip digitalisering Cityside Apartments Dus je hebt 850 huurders en daar komen dan nog 500 bij, wat je eigenlijk wil, dat ze zo min mogelijk bellen, maar dat ze wel tevreden zijn over de dienst die zij van jullie afnemen. Ja. precies. Ja? En de dienst is volgens mij dat je bij jullie huurt en dat je een mooie kamer krijgt. Ja, in principe wel, ja klopt. Ja, dus ik zou heel goed kijken naar van nou wat hebben ze daarvoor nodig. Welke processen hebben we precies. R1:Open code = doel en noodzaak digitalisering > axiale code = tip digitalisering Cityside Apartments Ik denk dat het een utopie is om te denken dat ze nooit meer naar jullie zullen bellen. Nee, nee. Maar als jij ze een portal geeft om te zien hoeveel huur er is afgedragen. Hoeveel gas, water, licht bijdragen, en dat ze misschien in zo'n portal misschien wel meldingen kunnen doen, doucheputje is verstopt, raam is kapot. Ja, precies. Dus dat je eerst eigenlijk al het gros al afvangt, met behulp van t portal en dat je daar een soort van chatfunctie in krijgt. R1:Open code = mogelijkheden voor digitale dienstverlening > axiale code = tip digitalisering Cityside Apartments Dus ik zou eerst goed kijken van wat is mijn proces en wat ik wil ik oplossen R1:Open code = doel en noodzaak digitalisering > axiale code = tip digitalisering Cityside Apartments. En dan zou ik gaan kijken naar welke oplossingen zijn daarvoor beschikbaar. Ja. Je kunt een programmeur in dienst nemen en zelf een stukje software maken. Je kunt een standaard pakket implementeren. En als er een pakket is waarvan je zegt van nou dat

lijkt alle functionaliteiten te bevatten. Dan is het well belangrijk dat je al goed in detail kijkt past het ook daadwerkelijk. Want anders, als je het in gebruik neemt zie je dan dat het toch niet helemaal werkt zoals je had gewild. R1:Open code = mogelijkheden softwareoplossingen > axiale code = tip digitalisering Cityside Apartments Ja. dus dat is denk ik wel iets om goed rekening mee te houden. En ik zou goed kijken naar wat is mijn budget en wat krijg ik daarvoor? R1:Open code = budget > axiale code = tip digitalisering Cityside Apartments

Ja, precies. Ja nouja ik heb dus helemaal geen verstand van software. Ik heb natuurlijk wel het een ander erover gelezen. Zoals bijvoorbeeld ERP, wat je net al zei, en model gedreven gedreven software? Ik heb er zoveel over gelezen maar het is allemaal niet echt heel erg duidelijk ofzo voor een software leek. Hoe het precies werkt. Hoe je als het ware de softwaremarkt kan onderverdelen in categorieën? Ja ja. Ja, dat kan wel. Je hebt eigenlijk drie smaken R1:Open code = drie software categorieën > axiale code = softwaremarkt in categorieën. Je kunt zeggen je hebt een pakket. Dus je hebt standaard software zou je kunnen zeggen. En standaard software configureren wij. Dus je moet je eigenlijk voorstellen dat je een hele grote bak met functionaliteit hebt, en dat je op basis daarvan heel veel zaken uit kan zetten en het een beetje kan tweaken naar jouw bedrijfsproces zeg maar. En naar de vraag die je hebt. Dus dat is een smaak. R1:Open code = standaard software > axiale code = softwaremarkt in categorieën En je hebt een smaak dat je traditioneel gaat maken, dus dat je echt gaat bouwen. Dus dat betekent dat je een programmeur hebt, dat je een programmeertaal kiest. Misschien zegt het je wat; C Sharp bijvoorbeeld. Maar dat zijn dus traditionele programmeertalen die wij dus gebruiken. En dan maak je gewoon een database waarin je de gegevens opslaat en je zet een stukje software aan de voorkant waar mensen hun gegevens in kunnen voeren. Dus dat is ook een smaak. R1:Open code = zelf bouwen > axiale code = softwaremarkt in categorieën En de derde smaak is eigenlijk waar Thinkwise in zit en dat is inderdaad low-code software development zoals wij dat noemen, waar wij eigenlijk zeggen; je gaat een model maken van jouw bedrijfsproces. Dus dat zegt nog niks over de technologie. Maar dat beschrijft heel goed van; dit is Cityside Apartments, we hebben deze medewerkers, die voeren deze taken uit en we hebben aan de andere kant van het spectrum 850 huurders zitten. En die huurders hebben behoefte aan deze en deze informatie en die willen wij op deze manier aan ze geven. Dus eigenlijk het hele bedrijfsproces, welke gegevens wil ik opslaan, welke technologie ga ik gebruiken, ga je wel beschrijven, maar nog niet direct implementeren, dus dat doe je allemaal in dat model. En vervolgens stel je dat via, zoals wij dat noemen, 'technologiestekkers' beschikbaar aan zijn eindgebruiker. Het is wat technisch, maar waar het op neer komt is dat jij één keer aangeeft hoe je bedrijfsproces werkt, en dat je zelf kan bepalen deze medewerker bij Cityside krijgt toegang tot dit gedeelte van de applicatie. De huurder krijgt alleen van zijn eigen woning te zien hoeveel huur hij betaalt en welke klachten bijvoorbeeld hij heeft ingediend. Dus dat is eigenlijk de derde stroming, waarbij wij zeggen dat wij ervoor zorgen dat je van ons alle technologie krijgt. Dus als de Apple smart watch bijvoorbeeld een meester in technologie wordt, zorgen wij ervoor dat jouw model dat jij gemaakt hebt voor Cityside, Daar ook op aangepast kan worden? Precies. Ja daar op aangesloten kan worden ja. R1:Open code = low-code software development > axiale code = softwaremarkt in categorieën Dus dat zijn eigenlijk de drie smaken die je daarin hebt.

Oke. Dus dan heb je, even samenvatten: model gedreven software, dat is dan die laatste waar je het over had? Ja klopt. Standaard heb je dan en op maat. Ja, maatwerk. Ja precies. Klopt. Maar ik heb ook veel gelezen in de Whitepaper die ik van jou toegestuurd heb

gekregen, komt vanuit jouw naam, weet niet of je dat weet haha. *Ja klopt haha. Ik denk
huh ik had toch helemaal niet met hem gemaild en kreeg ik ineens een mailtje van jou,
maar dat was dus de Whitepaper die ik had aangevraagd. Ja. inderdaad ja. Ja, daar stond
in dat wanneer je software op maat gaat maken dat eigenlijk de eerste regel die je
programmeert, eigenlijk alweer verouderd is want het staat vast. Je zit vast in een
technologie. Ja, klopt. Ja je moet je voorstellen dat als je een model maakt, dan zeg je
nog niks over technologie, maar dan zeg je alleen wat over het bedrijfsproces. En het
model dat kun je vijftien keer sneller maken dan dat wanneer jij een regel code
programmeert. En dat komt, heel simpel gezegd, omdat je aan het modelleren bent. Dus
je bent dingen bij elkaar aan slepen. Het is een grafisch proces. In plaats van dat je
eigenlijk al direct van alles aan het schrijven bent. Dus dat gaat al een heel stuk sneller.
En het zegt nog niks over technologie. R1: Open code = low-code software development
> axiale code = softwaremarkt in categorieën Dus dat model, zolang het aansluit bij het
bedrijfsproces, en dat kan Cityside Apartments zelf doen, maar dat kan Thinkwise
bijvoorbeeld ook doen, dan de situatie die dan ontstaat, is dat als je model je
bedrijfsproces weerspiegelt, en wij zorgen ervoor dat je altijd de nieuwe technologie
krijgt, want dat is wat wij doen. Blijf je dus altijd up to date, functioneel omdat als jij
zegt joh we hebben nu, ik noem maar wat he, we hebben nu alleen maar studenten en
young professionals, maar we gaan ook wat bedrijfspanden transformeren, we gaan het
ook zakelijk doen. Ja, hebben we ook. Nou dan zou je je model daar iets op aan moeten
passen. Omdat je iets andere gegevens moet vastleggen omdat het proces iets anders
is, maar dan kun je dat wel vijftien keer sneller doen dan wanneer je jouw traditionele
beheerapplicatie moet aanpassen. Dus dat is wel een heel wezenlijk verschil.*

Ja. oke. Nu heb ik ook heel veel gelezen over 'legacy software'. Ja, Kan jij mij misschien
in eigen woorden uitleggen wat dat nou precies is, die soort software. *Ja het lastige aan
legacy software is, het is niet een definitie he, nee, daar ben ik achter gekomen! Ja, als
je het aan mij vraagt krijg je weer een ander antwoord dan wanneer je het aan een IT
manager vraagt. Wat er wel onder verstaan wordt is; legacy software is verouderder
software. R1: Open code = definitie legacy software > axiale code = legacy software En
software kan op twee manieren verouderen. Dat kan functioneel zijn, dus jij wil je proces
aanpassen maar de software laat dat niet toe omdat het dan kapot gaat. Dus jij wil dat
wel aanpassen maar het kan niet omdat dan je applicatie crasht. R1: Open code =
functionele veroudering > axiale code = legacy software Dat kan een reden zijn.
Software kan ook technologisch verouderen. Dus het voorbeeld wat ik je net gaf, je hebt
nu een Windows applicatie gemaakt. of je hebt een standaard pakket dat op Windows
draait. En jij hebt de behoefte dat via een app beschikbaar te stellen. Dan kan dat niet.
En dat is dan technologische veroudering. R1: Open code = technologische veroudering
> axiale code = legacy software Dat zijn eigenlijk de kenmerken van legacy software. En
sommige applicaties zijn alleen functioneel verouderd en sommige zijn alleen
technologisch verouderd. En ja sommige zijn beiden.*

Ja. En, als gebruiker van software, wanneer merk je dat je te maken hebt met legacy
software? *Nou de ene gebruiker merkt dat wat sneller dan een ander. Dat is ook
afhankelijk van de positie waarin de gebruiker zit en hoe hij de applicatie gebruikt. Ja
hoe merk je dat? Dat merk je als je bijvoorbeeld een order in moet voeren, of je moet
een, laten we bij het voorbeeld blijven van Cityside. Je moet een nieuwe woning
aanmaken en je hebt een applicatie, en je denkt van oh ik moet elke keer hetzelfde doen.
Ik moet twee keer de zelfde gegevens invullen bijvoorbeeld. Of ik moet eerst naar die
mailen, en dan moet ik het daar vastleggen en dan moet ik het ook nog eventjes naar
die instantie mailen. Ja. Ja, dat zijn dus eigenlijk al tekenen. Van je doet de hele tijd*

236 hetzelfde maar elke keer net voor een andere partij en dat kan al een reden zijn om te
 237 zeggen dat de software die ik nu gebruik, die werkt in ieder geval niet optimaal. En dat
 238 zal je kunnen zien als functionele veroudering. R1:Open code = functionele veroudering
 239 > axiale code = legacy software Ander punt kan zijn dat je zegt het voorbeeld dat je zelf
 240 net geeft; we worden heel veel gebeld, heel veel gemaïld. Volgens mij hoeft dat helemaal
 241 niet, volgens mij kunnen we dat veel slimmer doen, bijvoorbeeld met een app of met
 242 een portal en dan spreek je dus al wat meer over technologie. R1:Open code =
 243 technologische veroudering > axiale code = legacy software Ja, maar daar heb ik ook
 244 over gelezen. Dat als je dan. Wij hebben nu dus zeg maar op maat gemaakt software
 245 gemaakt. dat is nu alleen onze back office. Daar staan alle huurovereenkomsten en alle
 246 huurders in. De volgende fases zijn dan op een gegeven moment dat wanneer pietje puk
 247 inlogt alleen zijn eigen woning kan zien zeg maar. Dat is wel een fase wat we ooit een
 248 keer willen bouwen. Maar nu is waar mijn onderzoek naar gaat is willen we het op die
 249 manier, of op een andere manier. Willen we het in een portal in een app. Maar nu heb ik
 250 ook gelezen in die Whitepaper is dat wanneer je er weer een portal tegenaan zet of een
 251 HTML5 pagina of wat dan ook. Ja, Dan ben je gewoon met een schijnoplossing bezig en
 252 dan heb je nog steeds niet echt de kern? Ja, nee de kern is. Want jullie hebben wat voor
 253 op maat gemaakte software? Ja, geen flauw idee welke software erachter zit. Oke, nee
 254 maakt niet uit. Je hebt natuurlijk een stukje software, en als je daar dan een klein ander
 255 stukje software boven op zet, dan ben je natuurlijk niet je echte probleem kwijt. Want je
 256 echte probleem is dat jouw software niet naar een nieuwe technologie kan. Want stel dat
 257 jij een HTML webpagina overheen maakt, dan werkt dat echt wel eventjes. Ja. Ik zeg niet
 258 dat het geen verbetering is, maar je moet wel altijd aanspraak maken op jouw eigen
 259 software, dus die blijft bestaan. Dus je bent niet flexibel in je bedrijfsproces. R1:Open
 260 code = aanspraak blijven maken op eigen (verouderde) software > axiale code =
 261 schijnoplossing Dat is 1. Want als je echt een grote wijziging wilt doen dan zul je in
 262 allebei moeten doen. Dat heb je liever niet. En als je naar nog een nieuwere technologie
 263 gaat, wat ga je dan doen? Ga je er dan nog een schilletje bovenop maken? Ga je dan nog
 264 een extra.. Ga je dan een tablet applicatie erbij maken.. en als de smart watch
 265 belangrijker wordt moet het daarop ook op kunnen. Dus dan krijg je eigenlijk veel meer
 266 software die allemaal kijken naar dezelfde achterkant, maar die is wel sterk verouderd.
 267 En onze visie is; laten we nou bij die achterkant beginnen. Laten we dat vanaf de kern
 268 flexibel maken, zodat als je daar aanpassingen in doet, dat je dat direct op al je
 269 platformen beschikbaar hebt. R1:Open code = Kern van probleem wordt niet aangepakt
 270 > axiale code = schijnoplossing Klinkt ook een beetje als Blockchain hoe je dit uitlegt.
 271 Euuh? Ik heb daar een paar colleges in gehad, niet dat ik er heel veel verstand van heb,
 272 maar het idee dat je op één plek iets neer zet en dat dat vervolgens op alle plekken
 273 zichtbaar is en dat je dat niet tien keer hoeft aan te passen, klinkt wel een beetje als de
 274 filosofie van Blockchain. Ja, ik moet zeggen blockchain is wel een beetje een
 275 containerbegrip he dus de één ..Jaa, dat is waar. Ja, dus dat vind ik lastig om te zeggen,
 276 ik ben er zelf niet heel erg ja, niet heel erg in onderlegd.. Ooh oke oke. Maar kijk in die
 277 zin van singulariteit, zoals we dat noemen, dat is ja zou je in die zin kunnen vertalen..
 278 je hebt één centrale plek en daar doe je al je aanpassingen. Ja, ja. En die heb je vervolgens
 279 op al je platformen beschikbaar. Ja. dus wij spreken ook echt wel bedrijven die
 280 bijvoorbeeld een Windows applicatie hebben in vier versies en dat wanneer zij één
 281 aanpassing willen doen, zij alle vier de Windowsversies aan moeten passen. En dan
 282 hebben ze ook nog een web applicatie, en die web applicatie hebben ze gemaakt voor
 283 Google Chrome en Firefox en Microsoft Edge. En die moeten ze dus ook allemaal apart
 284 aanpassen wanneer ze een aanpassing willen doen, dus dan heb je al zeven technologieën
 285 die je moet aanpassen. En onze visie is; wij nemen dat technologische deel voor onze

286 *rekening, dat kunnen wij heel schaalbaar maken, dus dat leveren wij uit naar al onze*
287 *klanten, is behoorlijk standaard. En jij kan op één centrale plek, pas jij je applicatie aan*
288 *wat dan past bij jouw unieke bedrijfsproces. R1:Open code = centrale plek> axiale code*
289 *= Thinkwise software*

290 **Ja, en daarvoor heb je dat.. wat was het ook al weer, the acadamy ofzo hebben jullie**
291 **toch? Of noem je dat?** *Ja, we hebben een academy die de opleidingen verzorgt voor onze*
292 *klanten en we hebben een afdeling product innovation, misschien bedoel je dat?*

293 **Nee, nouja ik weet niet meer wat het was, maar dat je je klant helemaal opleidt of soort**
294 **van de IT'er van je klant opleidt om zelf de software aan te kunnen passen.** *Ja, dat is de*
295 *academy. Ja precies. Dat zij dat dus zelf kunnen doen. En dan is het klantcontact met*
296 *jullie opgehouden denk ik? Het is niet dat jullie, wanneer de klant nog iets wil aanpassen*
297 *dan hoeft hij niet weer naar jullie toe om weer ... Nee, als je zelf een licentie hebt. Wij*
298 *hebben klanten die hebben zelf een licentie en die kloppen nooit bij ons aan. Die*
299 *ontwikkelen zelf door en ja, waar hebben wij dat wel contact? Als wij een nieuwe*
300 *technologiestekker hebben, dus wij hebben een nieuwe technologie, bijvoorbeeld voor*
301 *Microsoft Edge, nu een jaartje terug denk ik ongeveer. Daar zeggen wij dan van joh we*
302 *hebben een nieuwe technologiestekker, dan laten wij weten dat we een upgrade kunnen*
303 *doen en dan heb jij die technologie ook beschikbaar. Ja precies. En dat is dan het enige*
304 *moment nog wat we nog contact hebben. Wat trouwens nog wel grappig is om te*
305 *vertellen. Kijk wij, ik focus mij voornamelijk op bedrijven die verouderde software*
306 *hebben. Maar een collega van mij, wij zijn uitvoerend producent van de Thinkwise*
307 *softwarefabriek en daarbij kunnen wij op deze wijze die applicaties maken. Ja. maar wij*
308 *doen zowel een project. Dus als je een autofabriek hebt dan hebben wij zowel die fabriek*
309 *om de auto te maken als dat wij daadwerkelijk een auto leveren. Dus bij VDL hebben wij*
310 *gezegd, joh, die hebben gezegd 'joh, dit ons project, kunnen jullie dit, zoals wij dat*
311 *noemen, turn key opleveren?'. Maar we hebben ook gezien dat software ontwikkelaars*
312 *zoals bijvoorbeeld de partij die voor jullie de software op maat maakt kan ook*
313 *interessant voor ons zijn, onze fabriek kan gebruiken om voor jullie software te gaan*
314 *maken. Ja, wie weet. Dus we leveren allebei uit dus hoe wij het eigenlijk zien, he we*
315 *hebben een concurrent, maar die concurrent kan ook voor ons een prospect zijn.*

316 **Ja. ik snap hm. Want jullie zijn best wel uniek in deze tak van software als ik het zo**
317 **begrijp.** *Wij zijn de enige low code leverancier ter wereld. Behoorlijk uniek dus. Ja, er zijn*
318 *85 low code platformen, dus daar zij er wel heel veel van. Maar wat je ziet is dat zij zich*
319 *op kleine onderdelen richten, dus andere low code platformen zijn bijvoorbeeld Mendix,*
320 *heb je misschien wel is van gehoord. Out systems is er ook zo een. Dat zijn bedrijven*
321 *die zich meer richten op, je hebt een groot ERP systeem, dat moet je behouden, en wij*
322 *gaat voor jouw organisatie kleine applicaties maken om bepaalde processen flexibel te*
323 *maken. Oke, en jullie doen het gehele plaatje. Precies, wij zeggen, wij gaan die applicatie*
324 *vervangen en wij gaan een volledig nieuwe low code omgeving neer zetten. R1:Open*
325 *code = ERP product Thinkwise> Axiale code = Thinkwise software*

326

327 **Ja. Oke, nou wil ik eigenlijk afsluiten met een stukje veiligheid. Software is natuurlijk**
328 **wel iets wat gehacked kan worden en waarbij je de nodige risico's loopt. En met heel**
329 **veel veiligheidsdingetjes toch wel te maken hebt.** *Ja.. Je zat op Saxion zei je? Deventer?*
330 *Heb je het gezien al? Groot datalek. De gegeven van 5100 studenten liggen op straat.*
331 **Oh nou euh, ik heb nog geen belletje gehad. Maar huh wanneer is dat uitgelekt dan?**
332 *Volgens mij vandaag. Oh, ik heb er niks van meegekregen. Ja ik hoorde het van iemand*

333 van de marketingafdeling vandaag roepen. Nou lekker dan. _Dus het kan wel eens
334 gehacked worden.

335 Ja, nou precies, goed voorbeeld. Maar zijn er bepaalde maatregelen waar je dan rekening
336 mee kan houden? Bepaalde regelgeving die je kan inbouwen? ISO certificering? Ja,
337 sowieso ISO certificering speelt een rol bij. R1: Open code = ISO certificering > axiale
338 code = veilige software Je hebt nu als het gaat om veiligheid ook de AVG. Ken je
339 misschien wel. Ja. De algemene verordening persoonsgegevens staat het volgens mij
340 voor. Ja klopt. Dus dat zijn onderdelen, ja dat proces zal ook voor jullie als Cityside gaan
341 gelden wat jullie goed moeten inbouwen. R1: Open code = AVG > axiale code = veilige
342 software En software moet natuurlijk beveiligd zijn. En je ziet ook wel veel, wij hebben
343 bijvoorbeeld een test gedaan door IBM. En die hebben een hacktest gedaan om te kijken
344 of ze er doorheen konden komen. Ook omdat klanten dat vooral van ons vroegen. Ja.
345 Want ja je moet je voorstellen dat als je met dat soort bedrijven zaken doet dan willen
346 zij absoluut niet dat al hun gegevens zomaar op straat komen te liggen. Dus dat is zeker
347 een belangrijk onderdeel waar je rekening mee moet houden. En je hebt daar zelf een
348 stukje verantwoordelijkheid voor, dat je niet iedereen toegang geeft tot alle informatie,
349 en waar komt dat terecht. En wie wil je ook inzicht geven in bepaalde gegevens. R1: Open
350 code = veiligheid stukje eigen verantwoordelijkheid > axiale code = veilige software En
351 ons product is erop ingericht dat je er goed mee kan werken en iedereen op die manier
352 kan autoriseren. Ja oke. Ja het is ook eigenlijk een beetje een open deur he. Het moet
353 gewoon veilig zijn. Ja, maar toch het is, ja nu dan toevallig bij Saxion. Het gebeurt wel.
354 Daar moet je wel bij stil staan. R1: Open code = veiligheid stukje eigen
355 verantwoordelijkheid > axiale code = veilige software Dus misschien wel jouw gegevens..
356 Ja, nouja ik maak me er niet heel erg druk om. Zou ik ook niet doen.

357 Nog een klein dingetje, qua gebruiksgemak. Heb je daar nog tips voor? Stel we gaan dus
358 een omgeving ontwikkelen waarin onze huurders dan hun eigen dingen kunnen zien.
359 Heb je dan nog een tip van het moet zo en zo eruit zien, of.. Nouja, jullie huurders zijn
360 studenten en young professionals. Die hebben allemaal smart phone mag je vanuit gaan,
361 en die zullen allemaal een laptop hebben en een enkeling zou nog een keer een desktop
362 computer hebben zeg maar, Ja, alleen de gamers waarschijnlijk. Waarschijnlijk inderdaad
363 de fanatieke gamers en daar houdt het dan bij op. Ja. Ja ik denk dat, ja je gaat wel iets
364 meer naar een bedrijfsapplicatie toe, dus hij hoeft niet helemaal zo fancy te zijn als de
365 allerhipste app die je op je telefoon hebt natuurlijk R1: Open code = uiterlijk digitale
366 omgeving > axiale code = tips digitalisering Cityside Apartments. Maar ja hij moet
367 gewoon simpel zijn. het moet eenvoudig zijn. dus zo'n gebruiker moet dan.. Ja intuïtief
368 noemen we dat dan. Dus zo'n gebruiker moet vrij snel zien; joh dit zijn mijn
369 adresgegevens, moet ik die nog aanpassen. Hier staan mijn facturen, hier zie ik een
370 overzicht van mijn klachten en hier kan ik zien hoe lang ik hier nog mag zitten
371 bijvoorbeeld, of hoe lang mijn contract nog loopt. Dat soort zaken denk ik. R1: Open
372 code = gebruiksgemak digitale omgeving > axiale code = tips digitalisering Cityside
373 Apartments Er zijn niet hele, ja er zijn wel wat standaarden voor. Ik weet niet of jullie
374 zelf een eigen huisstijl hebben bijvoorbeeld? Ja ja, dat hebben we wel. Ja, dus dat zou je
375 als standaard kunnen nemen. Maar belangrijk is dat je niet te veel schermen, velden,
376 functionaliteiten hebt. R1: Open code = gebruiksgemak digitale omgeving > axiale code
377 = tips digitalisering Cityside Apartments Nee, precies, het moet dus gewoon simpel
378 blijven en overzichtelijk. Ja, zeker voor dit soort dingen. Ja dit zou vrij simpel moeten
379 kunnen als ik jou zo beluister.

380 Ja, zeker. dat denk ik ook. Heb jij misschien nog vragen? *Nee, niet direct. Ik ben*
381 *benieuwd waar jullie op uit gaan komen.* Ja ik ook! Nouja heel erg bedankt voor je tijd,
382 voor dit interview. *Ja.* Ja, ik ga het dus uitwerken en ik ga jouw mening, jouw advies,
383 jouw kijk erop ga ik meenemen in mijn onderzoek. *Ja!* Het wordt verder anoniem
384 verwerkt. Ik weet niet of je er überhaupt moeite mee hebt als je naam wordt genoemd.
385 *Mag wel, maakt met niet zoveel uit.* Oke, het is ook alleen voor school bedoelt. Het is
386 dus verder niet heel spannend. En dan ga ik mijn tijd uitzetten.

Codeboom interview Thinkwise (gericht op software en techniek)

Fragment(en)	Open code	Axiale code
32-33, 38-40, 43-44	Werkwijze Thinkwise	Thinkwise software
34-35, 323-324	ERP product Thinkwise	
53-57, 85	Beweegredenen keuze software Thinkwise	
68-77, 80-83, 87-96	Tekenen huidige software voldoet niet meer	
278-288	Centrale plek	
118-119, 124-125, 132-133	Doel een noodzaak digitalisering	Tips digitalisering Cityside Apartments
127-131	Mogelijkheden voor digitale dienstverlening	
135-140	Mogelijkheden software oplossingen	
142-143	Budget	
364-364	Uiterlijk digitale omgeving	
366-371, 375-376	Gebruiksgemak digitale omgeving	
149-150	Drie software categorieën	Softwaremarkt in categorieën
151-155	Standaard software	
156-162	Zelf bouwen	
163-181, 192-198	Low code software	
212-215	Definitie legacy software	Legacy software
216-218, 235-238	Functionele veroudering	
220-223, 239-242	Technologische veroudering	
254-259	Aanspraak blijven maken op eigen (verouderde) software	Schijnoplossing
261-269	Kern van het probleem wordt niet aangepakt	
336-337	ISO certificering	Veilige software
338-341	AVG wetgeving	
347-349, 353-354	Veiligheid stukje eigen verantwoordelijkheid	

Interview guide interview 2

Onderzoeksvraag: Welke aspecten dragen bij aan een succesvolle aanpak betreffende de digitalisering van dienstverlening? <u>“Wat is de ervaring met een digitale omgeving van een organisatie dat hier al ervaring mee heeft?”</u> Interviewer: J. Buiten (Saxion Hogescholen) Geïnterviewde: M. Vos (FIT Vastgoedbeheer)	
Introductie	
Voorstellen	- Bedanken voor de tijd - Iets over mijzelf - Afstudeeronderzoek FM
Uitleg over het onderzoek	- Vraagstuk opdrachtgever - Onderwerp waar onderzoek naar wordt gedaan - Doel - Methoden om tot gewenst resultaat te komen
Privacy	- Audio opname - Anonimiteit - Gebruik van de informatie
Opbouw	- Tijdsduur - Formulier (waarheidsgetrouw interview) - Mogelijke vragen voorafgaand
Introductievragen	
Voorstellen respondent	Wilt u uzelf voorstellen? • Naam • Functie • Verantwoordelijkheden • Bedrijf: aantal VHE's? • Welke werkzaamheden in eigen beheer?
BASISVRAGEN :DIGITALISEREN VAN DIENSTVERLENING <i>Onderwerpen: beweegredenen, kosten in tijd, waar tegenaan gelopen, merk je dat het efficiënter werkt?</i>	Mogelijke vragen: Welke diensten hebben jullie precies allemaal gedigitaliseerd? Wat kunnen de huurders precies in het platform allemaal zelf regelen? Kan je, mag ook aan het eind, jullie digitale omgeving eens laten zien? Hebben jullie enkel een webportaal of ook een app of iets anders? Om welke reden hebben jullie ervoor gekozen om deze diensten te digitaliseren? Hoeveel tijd heeft het digitaliseringsproces ongeveer gekost bij jullie? Waar zijn jullie tegenaan gelopen bij het digitaliseren van de dienstverlening? Merk jij persoonlijk in jouw werkzaamheden dat je werk efficiënter is geworden? Werk je veel in de digitale omgeving?

KEUZE VOOR SOFTWARE <i>Standaard pakket, software op maat, voor- en nadelen, afwegingen</i>	Merk je dat er minder meldingen van storingen en klachten etc. binnen komen via de telefoon/mail omdat huurders dat nu via het portaal indienen? Mogelijke vragen: Op welke manier hebben jullie de diensten gedigitaliseerd? Ik heb gezien dat jullie klant zijn van BLOCKS. Jullie hebben daar denk ik het softwarepakket van afgenomen? Hebben jullie nog andere opties Overwogen dan 'standaard software pakket' af te nemen? Bijvoorbeeld software op maat laken maken? Bij nee: Waarom niet?
Themavragen	
IMPLEMENTEATIE <i>Hoe onderzocht of huurders hier voor open staan? Hoe aangekondigd? Hoe ontvangen? Hoe login verstrekt? Hoe geïmplementeerd intern in dienstverlening?</i>	Altijd samenvatten na een themavraag Hoe is de implementatie van de digitale omgeving gegaan? Stonden huurders hiervoor open? Hebben jullie van te voren bij jullie huurders nagevraagd of zij hier voor open staan? Zo ja, waarom? Zo nee, waarom niet? Hoe hebben jullie deze nieuwe/veranderde manier van dienstverlening aangekondigd bij jullie huurders? Hoe hebben jullie de login verstrekt aan de huurders? Hoe hebben jullie deze nieuwe/veranderde manier van dienstverlening intern geïmplementeerd?
VEILIGHEID <i>Onderwerpen: veiligheid, AVG wetgeving, privacy, persoonsgegevens, risico's</i>	Altijd samenvatten na een themavraag Mogelijke vragen: Op welke manier hebben jullie de veiligheid gewaarborgd van dit online systeem? Hoe zit het met de privacy? Wat zijn de risico's? bij de implementatie maar ook over het algemeen?
GEBRUIKER <i>Onderwerpen: eisen van gebruiker, gebruiksgemak, voor-en nadelen</i>	Mogelijke vragen: Waar moet rekening mee worden Wat merken jullie dat de gebruiker fijn vindt aan de interface of juist minder fijn?
Gebruiksgemak	Nog extra info, opmerkingen of tips over het gebruiksgemak van de digitale omgeving?
Afsluiting	
Bedanken	Voor het beantwoorden van de vragen

Samenvatten	Vervolgactie. Het interview zal worden uitgewerkt en meegenomen worden als onderdeel bij de afstudeerscriptie
Afsluiten	

INFORMATIE VOOR eigen gebruik:

Aandachtspunten

- Geen gesloten vragen stellen.
- Doorvragen waar mogelijk.
- Opbouw weglaten als zijnde de logica in je vraag stelling.
- Doorlopende vragen maken en proberen thema's aan elkaar te koppelen.
- Controleren of het doel van het interview duidelijk is.
- Themavragen zelf invullen naar aanleiding van hoe het gesprek verloopt.
- Wanneer je in je gaat spreken in plaats van u vragen of je mag tutoyeren.

Introductie

Goedemorgen, als eerste hartelijk dank dat ik langs mag komen en heel fijn dat u mee wilt werken aan dit interview ten behoeven van mijn onderzoek. Ik zal eerst even wat over mezelf vertellen. Mijn naam is Jeanine Buiten en ik zit nu in het laatste jaar van mijn studie Facility Management aan het Saxion in Deventer. Momenteel ben ik met het laatste onderdeel, het schrijven van het thesis werkstuk. Dit doe ik voor de opdrachtgever Cityside Apartments, een vastgoed ontwikkelaar en eigenaar uit Apeldoorn. Zij hebben veel diensten in eigen beheer, waaronder het aannemen van klachten en storingen van de ongeveer 800 huurders dat de organisatie op dit moment telt. Alle meldingen komen via de mail of telefoon binnen bij de servicedesk. Door (een gedeelte van) deze dienstverlening te digitaliseren, hopen zij bij de servicedesk een efficiëntieslag door te kunnen voeren. Voordat deze dienst wordt gedigitaliseerd is het aan mij om uit te zoeken hoe dit precies vorm moet krijgen. Hiervoor is een enquête uitgezet onder de huurders om hen te vragen naar hun wensen met betrekking tot een digitale omgeving. Een onderdeel van dit onderzoek is een interview met een partij dat al ervaring heeft met deze manier van werken en diensten aanbieden. FIT Vastgoedbeheer leek mij daar geschikt voor, vandaar dat ik contact met u heb opgenomen.

Als u het goed vindt neem ik het interview op, zodat ik het aan de hand van de opnames uit kan werken. Ik heb geen tijdslimiet voor dit interview vastgesteld. Wanneer ik naar mijn idee voldoende informatie heb gekregen is het interview afgelopen.

Introductievragen

Voordat we gaan beginnen met het interview wil ik u vragen om u zelf voor te stellen. Wie bent u, hoe bent u terecht gekomen bij FIT Vastgoedbeheer en wat is uw achtergrond. Wat is uw functie bij FIT Vastgoedbeheer, waar bent u verantwoordelijk voor? Wat is FIT Vastgoedbeheer voor een bedrijf? Hoe groot is de organisatie? En hoeveel VHE's telt de organisatie?

Themavragen

Na elke themavraag een samenvatting maken. En kijken of alle vragen van het thema beantwoord zijn of doorvragen waar mogelijk.

Afsluiting

Graag wil ik u nogmaals bedanken voor uw tijd en wil ik u bedanken voor het beantwoorden van alle vragen. Naar aanleiding van dit interview ga ik dit interview uitwerken en zal deze uitwerking als bijlage worden toegevoegd aan mijn thesis werkstuk. SMALL TALK

Interview 2: Welke aspecten dragen bij aan een succesvolle aanpak betreffende de digitalisering van de dienstverlening?

Druten, 2 mei 2018

Interviewer (IR): Jeanine Buiten

Interviewee (IE): Financieel administrateur / allround medewerker van FIT Vastgoedbeheer
Naam van de geïnterviewde wordt omwille van privacy niet genoemd.

- 1 Nou, ten eerste heel erg bedankt voor de tijd en dat ik hier mag zijn, heel fijn. Ik zou
2 eerst graag wat over me zelf willen vertellen en waarom ik hier ben. Heb ik net natuurlijk
3 al een beetje verteld. Ik ben Jeanine. Ik zit in het vierde jaar van Facility Management.
4 Dat doe ik in Deventer, deze opleiding en ik ben dus nu het afstudeeronderzoek aan het
5 doen. *Ja.* Het is een vraagstuk voor een opdrachtgever. De opdrachtgever is Cityside
6 Apartments. Dat is een klein vastgoedpartij in Apeldoorn. **instemmend geluid** Zij
7 hebben nu ongeveer 800 verhuurbare eenheden, rond de 850 huurders, sommige
8 mensen wonen samen. **instemmend geluid** En dat worden er alleen maar meer. Zij
9 hebben echt doelen gesteld van elk jaar 500 woningen erbij realiseren. Wanneer al die
10 huurders er ook bij komen, wij hebben ook heel veel dingen in eigen beheer.. Ik werk er
11 al anderhalf jaar dus vandaar dat ik wij zeg. **instemmend geluid** Maar veel dingen in
12 eigen beheer, en alle vragen, klachten, storingen gaan allemaal naar de servicedesk en
13 af en toe is het gewoon niet bij te houden want je krijgt ook heel veel van die onzin
14 dingen erbij. Dat hebben jullie waarschijnlijk ook wel. **instemmend geluid** En toen zijn
15 we dus gaan kijken van nou wat is dan een idee om het te verbeteren, of het werk
16 efficiënter te maken en dat was dus het idee om te kijken naar een digitale omgeving.
17 **instemmend geluid** Dus vandaar dit onderzoek. **instemmend geluid** Ja, duidelijk.
- 18 Ja. Nouja alles wat hier gezegd wordt, wordt anoniem verwerkt. Het wordt ook alleen
19 gebruikt voor mijn afstudeeropdracht en het is verder ook geen concurrentie iets, het is
20 volgens mij ook helemaal niet in dezelfde categorie **instemmend geluid**. Dan zou ik
21 graag willen beginnen met dat u zich voorstelt, mag ik je, jij zeggen? *Je asjeblieft! Haha!*
22 Oke haha. Kun je wat vertellen over de functie die je hebt, welke verantwoordelijkheden
23 en iets over het bedrijf? FIT Vastgoed? *Ja, zeker! FIT Vastgoedbeheer is ontstaan in 2009.*
24 *Mijn collega werkte hier als vastgoedbeheerder omdat vanuit KlokGroep hadden ze in*
25 *Tilburg een groot bedrijventerrein aangekocht en daar moest een beheerder op.*
26 *Daarvoor is hij toen in dienst gekomen maar uiteindelijk werd er meer vastgoed gekocht*
27 *en is in 2009 FIT opgericht. Want in principe is het vastgoed vanuit de familie Van de*
28 *Klok bij ons begonnen maar er kwamen er ook steeds meer van derden vastgoed naar*
29 *ons. Oke. En daar mochten wij het beheer van overnemen. En zijn wij eigenlijk vorig jaar,*
30 *want we zaten eerst hier met de KlokGroep in dit pand ook. Maar zij zijn naar Nijmegen*
31 *verhuisd want dat is echt een bouw- en ontwikkelingsbedrijf. En we hebben ook gezegd*
32 *van doordat we nou veel meer opdrachten krijgen van derden, om ons eigenlijk los van*
33 *Klok te zien. Oke. We beheren natuurlijk nog wel de privépanden, maar dat staat buiten*
34 *van de bouw- en ontwikkelingsprojecten en werkzaamheden waar zij zich mee bezig*
35 *houden. Ja, oke. Dus eigenlijk sinds een jaartje zitten we nou eigenlijk alleen in dit pand.*
- 36 Oh, jullie zitten alleen? Nee toch? *Ja we zitten alleen in principe.. Wij zijn de beheerder*
37 *van dit pand en wij proberen het vol te krijgen. Aah! Dus er zit hier nou een makelaar,*
38 *boven zit er een accountant, verder zit er nog een zorgbemiddelaar die ZZP'ers in de*
39 *zorg uitzet. En zo proberen we dit pandje ook weer vol te krijgen.*

40 Want jullie verhuren zelf ook. *Ja. Ja, precies. Dus jullie doen beheer- en verhuurzaken.*
41 *En ontwikkeling wordt dan door KlokGroep gedaan? Ja, maar in principe hebben wij daar*
42 *niks meer mee van doen. Ja, oke. Ja, dat is helemaal een andere tak van sport zeg maar.*
43 *Ja. Waarbij bijvoorbeeld wel het zo is dat stel nou dat er bij Klok woningen gebouwd*
44 *worden, dan kan het wel zo zijn dat één van onze eigenaren daar dan bijvoorbeeld vier*
45 *woningen van kopen die wij dan in beheer krijgen.*

46 Oh, ja precies. Jullie hebben dus echt contact met de eigenaren zeg maar, de externen
47 en jullie beheren het vastgoed voor hen. *Ja, dat zijn onze opdrachtgevers, eigenaren die*
48 *zelf in vastgoed beleggen. Dat zijn onze opdrachtgevers inderdaad. Ja, precies. We*
49 *werken met z'n vieren. Bas is de vastgoedmanager, Tim is de vastgoedbeheerder,*
50 *Amanda doet de telefoon en administratieve taken en ik ben officieel financieel*
51 *administrateur, dus ik doe in principe de jaarrekeningen en kwartaalcijfers. Maar doordat*
52 *we niet zo groot zijn doe ik de website heb ik helemaal gedaan. Ik doe ook*
53 *vastgoedtaken. Dus ik ben meer het manusje van alles zeg maar. Oke! Maar mijn titel is*
54 *dus officieel financieel administrateur. Ja, maar dat heb je vaak in een klein bedrijf he,*
55 *dat je eigenlijk allemaal wel van alles doet. Ja, ja vind ik juist heel leuk! Daardoor! Ja,*
56 *snap ik, spreekt mij ook zeker aan. Ja, ja.*

57 En hoeveel VHE's hebben jullie onder jullie nu die jullie beheren. *We zitten nou tegen de*
58 *900, net iets over de 900 geloof ik aan. Oke. En we merken gewoon dat we de laatste*
59 *jaren merken we wel dat we sterk aan het groeien zijn. En we hopen ook dat we die groei*
60 *door mogen zetten. Ja. En we zijn dan ook, even kijken, geloof twee jaar geleden over*
61 *gegaan naar BLOXS, die software waar we het net al even over hadden. En dat heeft ons*
62 *echt heel veel voordelen opgeleverd. Ja? Heel veel tijds winst. R2:Open code = voordelen*
63 *software > Axiale code = BLOXS software Oke. Omdat wij werkten vanuit Klok met een*
64 *heel ander pakket wat op projectadministratie gericht was, wat logisch is natuurlijk voor*
65 *bouw- en ontwikkeling. Ja. Maar wat voor ons totaal niet handig was. Alleen ja dat was*
66 *het pakket. Dus toen hebben ze wel iets gebouwd, voor ons. Een vastgoed module. Maar*
67 *dat was totaal niet werkzaam. Dat koste ons zo gruwelijk veel tijd dat we op een gegeven*
68 *moment gezegd hebben van nou gaan we op zoek naar iets anders. R2:Open code =*
69 *Redenen overgegaan naar BLOXS > Axiale code = BLOXS software En met BLOXS hebben*
70 *we daar gewoon echt een hele goede partij in gevonden, wat ons zoveel, echt zoveel tijd*
71 *scheelt en dat we nu zoveel meer aan kunnen. Oke! Dus dat is alleen maar positief.*
72 *R2:Open code = voordelen software > Axiale code = BLOXS software*

73 Ja dat is zeker positief! *Ja. En die module die jullie hiervoor van gebruikten, dat was dan,*
74 *daar deden jullie alle werkzaamheden in? Ja. Oke. Ja, want daar deden wij in principe*
75 *maar dan was bijvoorbeeld een contract aanmaken, daar was je bij wijze van spreken*
76 *een halve dag mee bezig. Daar moesten zoveel handelingen aan verricht worden, 2:Open*
77 *code = Redenen overgegaan naar BLOXS > Axiale code = BLOXS software dat doe je nou*
78 *gewoon in een paar klikken en je bent klaar. Oke. Dat is echt niet voor te stellen hoeveel*
79 *dat scheelt. R2:Open code = voordelen software > Axiale code = BLOXS software*

80 Nee, dat is veel efficiënter natuurlijk. *Absoluut! Ja, wij doen dat eigenlijk allemaal nog in*
81 *Word en Excel, Mail.. Oh!! Dan is daar ook wel een hele slag in te slaan. Jaa, zeker!*
82 *Daarom ben ik hier ook mee begonnen. Ja..!*

83 Want jullie hebben dan in die applicatie van BLOXS dan, dat je daar een standaard
84 contract hebt en dat je daar alleen de gegevens in hoeft aan te passen of iets dergelijks?
85 *Ja, in principe is het zo, het is opgebouwd uit je hebt je eigenaar. Je maakt daar je*
86 *gebouw of je plek, maar net wat ze dan hebben, maak je aan en daar hang je een contract*

aan, de gegevens van de huurder, en in principe is alles dan via BLOXS dan te volgen: Je contracten zitten erin, je facturen komen eruit, je kunt er ook correspondentie in bijhouden. Oke. En ja wat dan ook nog het voordeel is, is dan het portaal waarbij dan meldingen in principe uitgezet kunnen worden. En dat dan allemaal binnen BLOXS. R2:Open code = functionaliteiten digitale omgeving > Axiale code = digitale omgeving

Ja. En wat dan voor ons destijds ook de keuze is geweest is dat het ook een financieel pakket in zich heeft, omdat ander zaten we natuurlijk. Want we hebben met meerdere partijen gesproken die dan inderdaad vastgoedsoftware aanboden maar dan moest je altijd weer een apart financieel pakket ernaast hebben. En dat heeft BLOXS dus gewoon in één en dat is wel een ontzettend groot voordeel. En het is ook een jonge partij want volgens mij zijn ze in 2013, 2014 begonnen. En ze denken heel erg met je mee. Oke. En ook gewoon als wij vragen van ja kan dit of dit anders, ja dan en ze zijn het er mee eens, dan maken ze het voor ons. En dan bieden ze het ook aan iedereen aan als ze vinden dat het iets is wat echt een toegevoegde waarde heeft. Oke. Is het iets wat wij vragen van wat echt specifiek is voor ons, dan moet je daar natuurlijk voor betalen. Ja precies. Maar alles is mogelijk. Echt ik vind t echt super. 2:Open code = Redenen overgegaan naar BLOXS > Axiale code = BLOXS software Oke! Nou klinkt inderdaad wel heel positief. Ja, echt. Een jong bedrijf. Die wil wat is nieuw, wil zich in de markt zetten. Ja ik denk dat ze daar goed mee bezig zijn, ja. 2:Open code = Redenen overgegaan naar BLOXS > Axiale code = BLOXS software

Nouja jullie hebben dus ook de financiële werkzaamheden gedigitaliseerd door BLOXS, Ja. een gedeelte van het beheren van de panden ja, en dus ook meldingen en storingen van de huurders die binnen komen.. Ja, maar. Dus .. Ja, die kunnen dus zeg maar we hebben een site en daar hebben we een ... Portaal? een portaal aan inderdaad en daar kunnen ze inloggen en dan komen ze eigenlijk in de BLOXS omgeving. R2:Open code = toegang tot digitale omgeving > Axiale code = digitale omgeving *instemmend geluid*

Daar zit dan een koppeling aan en dan komen ze dus eigenlijk in hun persoonlijke gegevens en daar kunnen ze hun contract in terug vinden, de facturen, dus ze weten precies wat ze betaald hebben en wat open staat. Ja. En dan dus die meldingen. Die meldingen kunnen ze dus 24/7 in principe aan ons doorgeven. En wat dan ook vaak fijn is, en dat hebben heel veel mensen nog niet in de gaten, maar wij zetten die meldingen dan natuurlijk ook uit, *instemmend geluid* en zij kunnen dan bijvoorbeeld zien naar wie is die melding gegaan, van wie kan ik verwachten dat iemand contact met mij opneemt. Of weet ik veel andere communicatie, Ja. dat wordt dan daar allemaal vermeld. Dus zo kunnen zij in principe de meldingen volgen. R2:Open code = functionaliteiten digitale omgeving > Axiale code = digitale omgeving En precies, wat jij zei, wat was het eerst: je werd gebeld, je zet een melding uit, je hebt alles in je mail staan, die ellenlang is, filter alles er maar uit, heb ik nou alles? Heb ik dit gedaan, dat gedaan, dat af, kan ik dat afvinken? Ja, nee..Heel inefficiënt ja. R2:Open code = inefficiënte werkprocessen > Axiale code = voor digitalisering Ja, Excelbestandje ernaast.. haha Ja precies! En je krijgt ook dingen waarbij mensen dan want dat merken we dan wel heel sterk, mensen vinden het gewoon prettig dat als ze een storing doorgeven of een onderhoudsmelding of weet ik veel wat, dan willen ze daar een terugkoppeling op hebben.. Ja. En dat is logisch.. Want ga maar van jezelf uit, dat zou je zelf ook prettig vinden. R2:Open code = behoefte huurders > Axiale code = huurderszaken algemeen Ja. En dat was waar we nou wel aan moeten werken, want dan zetten wij wel die melding uit, maar die mensen die zien dat natuurlijk niet, dus die denken; daar wordt niets mee gedaan.. Ja. En dat is dan inderdaad waar we ze nu dan als het ware in willen opvoeden, van kijk in portaal! R2:Open code = opvoeden huurders > Axiale code = digitale omgeving

136 Want daar staat het automatisch in? Als jullie iets uitzetten dan staat automatisch in het
 137 portaal dat het uit is gezet? *Ja, precies. En ik wil nou wat ik eigenlijk nog nieuw erbij wil*
 138 *hebben, maar dat wordt denk ik eind van het jaar, begin volgend jaar.. Ik wil eigenlijk*
 139 *dat er wanneer de werkbbon aangemaakt wordt naar de aannemer, installateur of wie dan*
 140 *ook, dat er op dat moment ook een mailtje uitgaat naar de huurder, waarin staat wie kan*
 141 *er contact met mij opnemen. Waar hun probleem ook nog even in omschreven staat dat*
 142 *ze dat ook precies weten. Oke. Dat wil ik.* R2:Open code = toevoeging > Axiale code =
 143 digitale omgeving

144 Dus dan krijgen ze een mailtje en hoeven ze niet eerst naar het portaal. Kan wel maar..
 145 *Ja, dan krijgen ze in principe gewoon een mailtje dan wil ik daar ook in zetten van hoor*
 146 *je binnen een week niets van de aannemer, neem dan weer contact met ons op. Want*
 147 *dan heb je ook, leg je het ook een stukje terug naar de huurder. Want anders krijgen wij*
 148 *natuurlijk altijd maar de schuld maar zo leg je het ook weer een stukje terug naar de*
 149 *huurder.* R2:Open code = opvoeden huurders > Axiale code = digitale omgeving

150 Ja, dat doen wij nu inderdaad ook wel, maar ja dan nog veel via de mail.. *Ja, en dat kost*
 151 *dus enorm veel onnodige tijd.* R2:Open code = inefficiënte werkprocessen > Axiale code
 152 = voor digitalisering

153 Is het mogelijk dat ik misschien iets van jullie digitale omgeving kan zien? Dat ik jullie
 154 portaal even kan zien dat je er wat over kan vertellen? *Ja, dat kan. Ik zal mn laptop even*
 155 *pakken. Oke.*

156 *Eens even kijken. Als ik er eentje op zoek. En jullie werken dus met zn vieren bij FIT dus.*
 157 *Ja. Wel een klein team. Ja. En opleveringen en dergelijke? Wanneer een woning wordt*
 158 *verhuurd. Doen jullie dat zelf ook? Of hebben jullie daar een makelaar voor in dienst?*
 159 *Verschillend. Oke. In principe hebben wij Nederwoon, maar ook wel andere makelaars..*
 160 *Met veel andere makelaars hebben we ook contact mee. In Tilburg hebben we de*
 161 *Huissleutel, hier in de omgeving doen we het zelf. Want hier achter één van de*
 162 *appartementencomplexen is ook van een van de eigenaren. In Malden hebben we, op*
 163 *zich ook te doen vanaf hier, en dan heeft mijn collega Tim die heeft dan al die*
 164 *opleveringen gedaan. Oke. Of hier in Druten op de Kriekhoek zit ook nog een*
 165 *appartementencomplex. Dan doen we het vaak wel zelf. Maar in principe hebben we*
 166 *daar Nederwoon voor.*

167 Oke, en hebben jullie dan ook voor- en eindinspectie voor? *Ja. Is dat ook allemaal via*
 168 *BLOXS gedaan? Nee. Niet. Nee, Nederwoon werkt met hun eigen formulieren en*
 169 *dergelijke en dat wordt in principe gehanteerd. Maar die kunnen wij wel weer inscannen*
 170 *en die slaan wij wel weer op binnen BLOXS. Ah oke... Dus we houden dat wel.. Per woning*
 171 *kan je dat dan inzien en opslaan? Ja, precies dus dat is wel ideaal.* R2:Open code =
 172 functionaliteiten digitale omgeving > Axiale code = digitale omgeving *Ja. Even kijken.*
 173 *Wat had ik deze *klik klik*.* Is dat lastig? Dat jullie met verschillende makerlaars contact
 174 hebben en zij op verschillende manieren een oplevering doen? *Nee. Maar wij zijn er dan*
 175 *in principe niet bij. Wij zetten dan een opdracht uit en dan krijgen wij het aangeleverd.*
 176 *Dat heb ik trouwens ook wel in het tevredenheidsonderzoek gevraagd van; wat vind je*
 177 *van de makelaar of tussenpersoon of wie dan ook. En ja in principe horen we dan wel*
 178 *heel positieve dingen terug. Oke. Ja, dus gaat in principe gewoon harstikke goed. Zij*
 179 *zoeken de huurders voor ons en dragen de huurders aan. Wij gegeven een FIAT van ja*
 180 *of nee. En dan maken hun ook de contracten in principe op. Zorgen we dat het getekend*
 181 *wordt, dat doet Bas hier en dan maken we alles definitief en zetten we het in BLOXS. En*
 182 *dan wordt het dus aan ons over gedragen. Ja, oke. Dus ja dat werkt prima. Oke.*

183 Interview gaat verder tijdens het laten zien van het portaal en de mogelijkheden:

184 Ik zal even wat laten zien, want ik kan nou even niet vanuit onze site omdat ik niet de

185 gegevens heb van onze huurders. Dit is in principe onze site. Die zal je misschien al

186 bekeken hebben.. yes. Nou dan omdat eigenaren kunnen natuurlijk ook in hun portaal

187 inloggen maar dit is dan van de huurders. R2:Open code = toegang tot digitale omgeving

188 > Axiale code = digitale omgeving Hier kunnen ze dan hun gegevens invullen. Die

189 krijgen ze van ons ook, vanuit BLOXS. Oke. Gaat allemaal automatisch. En dan is dit het

190 voorbeeld van waar hun in dan in komen wanneer ze in het huurdersportaal zitten. Dus

191 dit is in principe gewoon een welkomstwoordje. R2:Open code = functionaliteiten

192 digitale omgeving > Axiale code = digitale omgeving *instemmend geluid* Kijk dit is

193 dan van deze persoon.

194 Oh hier zie je dan wat de openstaande huur is, zie ik dat goed? Openstaand saldo. Ja

195 klopt. En dit is dan in principe. Ik weet niet of hij dat heeft, heb er zomaar eentje gepakt.

196 Maar dit is dan zijn contract dan. En hier zie je dat dit in principe allemaal digitaal

197 opgeslagen is. Dus in principe is dit ... Kan gewoon gedownload worden? Ja, nou hier

198 zien ze dan wanneer het geweest is en et cetera. Hier zie je een stukje financieel van ...

199 wat er allemaal heeft plaats gevonden dus dat kunnen ze hier ook allemaal volgen. En

200 hier zie je dan de meldingen. R2:Open code = functionaliteiten digitale omgeving >

201 Axiale code = digitale omgeving Oh, nou nog geen meldingen gedaan, fijn haha. Ja

202 zeker. Een tevreden huurder haha! Een tevreden huurder ja. Zou ik eigenlijk eentje op

203 moeten zoeken waar natuurlijk wel een melding is. Even denken. Dat is natuurlijk niet

204 zo makkelijk te vinden...

205 Hoeveel tijd heeft dit jullie ongeveer gekost? Om dit helemaal te digitaliseren? Nou dat

206 viel mij in principe nog wel mee.. We hebben een vakantiekracht gehad om letterlijk alles

207 van de gebouwen allemaal... R2:Open code = tijdsduur > Axiale code = migratie naar

208 digitale omgeving

209 Ja, dat moet er natuurlijk allemaal erin worden gezet he. Ja, Gaat dat dan via Excel? Dat

210 alles gaat importeren ofzo of? Nee, we hebben bewust gekozen om gewoon alles

211 letterlijk opnieuw erin te zetten want we hadden ook nog heel veel oude meuk vanuit

212 Metacom dus we wilden alles gewoon opschonen. Ja. Ja, we wilden gewoon echt met een

213 schone lei beginnen, dus daar hebben we bewust voor gekozen en ik zag natuurlijk ook

214 dat ik letterlijk de balans en winst- en verliesrekeningen dat ik vanuit Metacom moest

215 ik natuurlijk ook hierin zetten. Ja. Want ja daar is natuurlijk het financiële gedeelte voor.

216 R2:Open code = overzetten gegevens > Axiale code = migratie naar digitale omgeving

217 Ja. En dat is natuurlijk afhankelijk van gebruik je dat ook de ja of de nee of heb je alleen

218 een pakket dat alleen maar vastgoed doet. Dus dat is even afhankelijk van.. maar wij

219 vonden het echt meevallen van de tijd dat het ons gekost heeft. R2:Open code =

220 tijdsduur > Axiale code = migratie naar digitale omgeving

221 Hoe lang duurde het dan ongeveer. Ik denk .. Ja we zijn natuurlijk wel een beetje

222 gefaseerd overgegaan.. Maar ik denk dat het totaal.. max. 3 maanden. R2:Open code =

223 tijdsduur > Axiale code = migratie naar digitale omgeving

224 Oh, dat is best kort joh. Ja. Zo. Ja.

225 En dan een vakantiekracht die dan echt fulltime eraan heeft gezeten en .. Ja, die had

226 examen gedaan, dus die heeft hier.. twee vakantiekrachten na elkaar. Dus uiteindelijk

227 heeft er acht weken hier een vakantiekracht gezeten. Oke. En ik heb zelf dan al het

228 financiële gedeelte gewoon gedaan. En Tim heeft dan de vakantiekracht weer

229 gecontroleerd want ja het moet er natuurlijk wel allemaal gewoon goed in staan.
 230 R2:Open code = overzetten gegevens > Axiale code = migratie naar digitale omgeving
 231 Ja precies. Dus, ja volgens mij kan je wel zeggen dat het allemaal bij elkaar wel drie
 232 maanden heeft geduurd voordat het er allemaal in zat. R2:Open code = tijdsduur >
 233 Axiale code = migratie naar digitale omgeving Oke, ja dat is echt wel snel, vind ik. Ja
 234 vind ik ook wel ja. Ik zal eens even kijken of ik een huurder kan vinden met wel een
 235 melding hoe dat er dan eruit ziet.

236 Zijn dit allemaal panden van jullie die hier hangen? *Doelt op foto's in ruimte.* Ja, maar
 237 dat is wel van de tijd van bouw en ontwikkeling toen dat er nog bij zat, dus dat is al wel
 238 even geleden. Oke. *klik klik* Dit is een recente melding. Dus daar staat nog geen
 239 correspondentie eronder. Ja dit is bijvoorbeeld dit is een oude melding van november.
 240 Dit is dan de ruimte waar het om gaat, nou de melding was; de wcpot lekt, graag afkitten,
 241 wasbak lekt nou bladiebladiebla. Afspraak gemaakt, alles afgewerkt.. En die
 242 omschrijving wordt dat gemaakt door de huurder of wordt dat gemaakt door de
 243 onderaannemer? Nou in dit geval hebben wij dat gedaan want dit was waarschijnlijk een
 244 telefonische melding en dan zetten wij hem uit. Ohja, oke. Maar het kan natuurlijk als
 245 ze dat zelf doen dat ze daar zelf een omschrijving bij kunnen plaatsen.

246 Ja, en dan hopen dat je er wat uit kan halen.. Ja. dat is dan wel natuurlijk... Ja, want ik
 247 denk al, dit is best wel concreet dus het lijkt me dan meer dat dit door jullie is gedaan
 248 Ja of door een onderaannemer. Ja, ja. Maar dat is nog inderdaad want dat merkten we
 249 ook wel dat want ja dat merkten we ook wel vanuit het tevredenheidsonderzoek, ja
 250 mensen moeten daar toch nog wel een beetje in opgevoed worden. *instemmend geluid*
 251 en dat is vaak toch nog wel een beetje lastig maar daar moet je maar, dat kost tijd.
 252 R2:Open code = opvoeden huurders > Axiale code = digitale omgeving

253 Hebben jullie ook dat wanneer iemand.. Kan je laten zien hoe iemand een melding moet
 254 plaatsen? Wat zien zij dan? Want ik heb meerdere dingen gezien nu, veel van dit soort..
 255 veel partijen, die hebben zeg maar niet dit maar wel een begin zeg maar. Die hebben
 256 dan een contactformulier. Ja. En dat je dan kan aangeven vanuit zo'n dropdownbox dat
 257 je kan aangeven van oke iets aan mn badkamer heb ik een schade aan. *Klikt en laat iets
 258 zien in het portaal* ja je bedoelt dit. Dan heb je eerst de probleemcategorie.. Ja precies.
 259 En die kan ik zelf bijvoorbeeld ook nog uitbreiden of juist kleiner maken.

260 Ja. En hebben jullie dan ook dat je standaard eerst voor de melding gedaan wordt een
 261 aantal vragen?.. wat wij veel hebben bijvoorbeeld.. ik heb geen warm water.. Ja? Ja, dan
 262 stel ik standaard vijf vragen van heb je overal geen warm water, hoe lang heb je al geen
 263 warm water? Licht het aan de boiler.. Ja. En dan is het heel vaak zo dat bij de vierde vraag
 264 de persoon zegt van ohja het doet het weer. Ja. Of heb je je stoppenkast al
 265 gecontroleerd.. weetje wel dat soort dingetjes. Hebben jullie dat ook in dit portaal? Nee.
 266 Dat niet. Dat is misschien inderdaad nog wel een idee om iets van in te bouwen. Maar
 267 dat is ook gaandeweg wat we zullen ervaren he. *instemmend geluid* Werkt het of werkt
 268 het niet? En moeten dingen aangepast worden? En dan zeg ik is voor ons dan BLOXS een
 269 goede partij want die willen meedenken. Ga je naar een te grote partij waarbij het
 270 software pakket al volledig staat, die zullen niet zo snel bereid zijn om weer iets te
 271 veranderen. R2:Open code = redenen overgegaan voor Bloxs > Axiale code = BLOXS
 272 software Nee, dat is waar. Ik dacht dat BLOXS dat ook was maar dat heb ik dan verkeerd
 273 gedacht. Nee, is helemaal niet want wat ik zeg ze zijn helemaal hartstikke jong. Ja. Ze
 274 zijn.. toen we in het begin contact met ze hadden zaten zij ook nog maar met zn vieren
 275 en nou zitten ze denk ik inmiddels met acht ofzo. En dat het heel lastig is om aan van
 276 die ICT ontwikkelaars, hele goeie aan te komen. Ja. Maar daar hebben hun gewoon.. ja

277 daar valt of staat natuurlijk alles mee voor hun. Maar dat is inderdaad wel, net wat je
278 zegt, daar zou ook wel weer voor ons wat uit te halen zijn van de vraagstelling..
279 meerdere mogelijkheden geven.. ja daar kan nog wel iets aan gebeuren. Maar goed dat
280 is ook wat je zegt het is voor ons niet duidelijk. **Ja precies.** Maar dit is op de manier dat
281 het gaat. Kijk en ze kunnen ook nog een bijlage toevoegen, een foto bijvoorbeeld.
282 **R2:Open code = functionaliteiten digitale omgeving > Axiale code = digitale omgeving**

283 **Ja, oke. En kunnen ze ook via de telefoon hierop? Dat jullie een appje hebben ofzo?** Nee,
284 dat hebben we nog niet. **Nee, oke.** Nee, dit is wel allemaal natuurlijk via app formaat
285 natuurlijk te zien, dus het kan allemaal wel. Of nee het is geen app formaat, gewoon op
286 de telefoon.. **Ja, gewoon op de telefoon, op mobile device beschikbaar. Ja. Ja bijna**
287 **hetzelfde als een app maar vaak werkt het wel iets minder goed dan een app. Ja, maar**
288 **dat is er nog niet.** **R2:Open code = toegang tot digitale omgeving > Axiale code =**
289 **digitale omgeving** **Oke. Is wel het plan?** Weet ik niet.. Ik ga morgen naar BLOXS. Ik heb
290 daar een afspraak. En ze zijn bezig met een zoals ze dat dan noemen BLOXS 2.0. Dus er
291 komt weer een nieuwe versie dan uit waar weer veel meer mogelijkheden in zitten. Maar
292 wat 100% die mogelijkheden zijn dat durf ik niet te zeggen. **Nee precies.** Nee, wat ik heb
293 sowieso ook dat ik dingen heb van verbeteringen en dat ze dan zeggen van ja dat
294 schuiven dan door naar BLOXS 2.0. Dat is volgens mij ook makkelijker voor hun met
295 ontwikkelen van de software zoals ze zeggen. Maar goed voor dat moet je niet bij mij
296 zijn. Hoe het allemaal werkt. Het moet allemaal werken en hoe dat ze dat regelen.. dat
297 is hun probleem. *haha* **Ja, ik had gisteren een interview met een software expert om**
298 **te horen wat er allemaal mogelijk is. Ja, precies.**

299 **Hebben jullie nog andere dingen overwogen dan BLOXS, andere.. Hoe zijn jullie bij BLOXS**
300 **terecht gekomen?** Ja, dat is eigenlijk via een eigenaar.. Een opdrachtgever van ons. **Ja?**
301 **Die.. Toen.. Hij kende de eigenaar van BLOXS en die zei van moet je is met hem gaan**
302 **praten en toen heeft Bas dat gedaan. En toen Bas.. Ja in het begin waren wij ook nog niet**
303 **zo ver zeg maar en moesten we inderdaad nog met andere partijen praten om de juiste**
304 **overwegingen te maken. Ja. En heeft het ook wel eventjes geduurd voordat we dan wel**
305 **zo ver waren maar ook voordat we groen licht kregen vanuit de directie om aan een**
306 **nieuwe software pakket te binnen. Ja. Dus dat heeft ook wel een beetje aan mee**
307 **gespeeld. Eigenlijk meer dus ja via via. Maar toen we uiteindelijk ook wel ja op het punt**
308 **stonden op die beslissing te nemen heb ik ook wel ja met oude klanten ook wel van**
309 **BLOXS gebeld van goh wat is jullie ervaring? Ohja. Dat vond ik ook wel belangrijk**
310 **natuurlijk en dat ja, wij worden nu ook weer door anderen gebeld. BLOXS geeft ons graag**
311 **door aan anderen hebben we al wel gemerkt omdat ja wij toch wel erg enthousiast erover**
312 **zijn. Ja. oke. Maar ja ik heb tot nu toe verder nog niemand negatief erover gehoord, dus**
313 **wat dat betreft denk ik wel dat het een hele positieve partij is.** **R2:Open code = redenen**
314 **overgegaan voor Bloxs > Axiale code = BLOXS software**

315 **Oke en jullie hebben niet overwogen om zelf iets te bouwen? Maatwerk software..?** Nee,
316 **totaal niet. Nee. Omdat dit dus gewoon past bij jullie wensen denk ik?** Ja. Jullie zijn eerst
317 **naar dit gaan kijken en .. Ja, nouja we hadden natuurlijk wel van wat willen we nu**
318 **eigenlijk maar wij kwamen uit zo'n slecht pakket! Ja, dan is natuurlijk alles al beter. Ja**
319 **zeker. En dit is wel een pakket dat echt goed werkt. Want we hebben, ik weet nou even**
320 **niet meer precies hoe dat die andere partijen heetten want we hebben wel met andere**
321 **partijen... of heb ik dat al gedelete.** **R2:Open code = keuze > Axiale code = software**
322 **oplossing** **Het is trouwens wel nog een nadeel van BLOXS, dat wij eigenlijk het liefst ook**
323 **je mail bij wijze van spreken via BLOXS kan doen. Dat kan dan dus nog niet. Er zit nu wel**
324 **gewoon een mailfunctie in.. Ja. Alleen, die vinden wij nog te beperkt. Oke. Want wij**

325 hebben nou wel bijvoorbeeld dat ons info, wat we gewoon in outlook hebben, dat komt
 326 hier nu ook wel gewoon binnen. *instemmend geluid* Maar we willen in principe vanuit
 327 hier ook gewoon onze eigen mail hebben en gewoon kunnen mailen. Dat kan nu nog
 328 niet.. Nee, dat kan nu nog niet maar daar zijn ze wel mee bezig. Oke, dus het komt wel
 329 binnen maar je kan nergens op reply ofzo drukken. Jawel jawel. Dat kan wel gewoon
 330 hier vanuit maar dan is het alleen maar het info. Oh zo! Snap je? Ja. Het is wel super fijn
 331 want je komt wel gewoon, dit komt wel gelijk bij de juiste huurder bij zijn woning in het
 332 mapje correspondentie. Dus dat is wel heel fijn. Maar nu is het puur nog de info mail.
 333 Maar ik heb mn eigen e-mailadres en het zou wel heel makkelijk zijn om die ook daar
 334 in te hebben, maar ja dat zal vast wel mogelijk zijn en is weer zo'n technisch verhaal.
 335 R2:Open code = toevoeging > Axiale code = digitale omgeving Ja precies, is gewoon
 336 een koppeling maken en dat kan vast wel. Dat neem ik aan van wel. Maar er zijn ook
 337 zaken die weer niet hier in thuis horen bijvoorbeeld. En hoe gaat dat dan, die filtering
 338 hoe dat zal plaats vinden dan weet ik niet. Ja. Maar dat is wel een dingetje dat we nog
 339 wel heel prettig zouden vinden. Ja. Want ik heb bijvoorbeeld wel, wat ik, de
 340 tevredenheidsonderzoek, heb ik ook bijvoorbeeld vanuit hier gemaild. Oke. Dus dan heb
 341 ik gewoon.. alle relaties die pak ik dan in een bulk en dan kan ik dat gewoon in principe
 342 in ene keer verzenden. En dan komt ook bij elke relatie te staan dat hij die mail heeft
 343 ontvangen. Ja. Dus kan je altijd die correspondentie ook nog terug vinden. R2:Open code
 344 = functionaliteiten digitale omgeving > Axiale code = digitale omgeving

345 En dan krijgen zij daar ook weer een mailtje van in hun 'normale' mail zeg maar. Ja, ja.
 346 Dat ze bericht hebben in hun portaal. Ja, niet in het portaal. Het is echt gewoon naar hun
 347 normale e-mail. Je hoeft helemaal niet naar het portaal. Oke, je hoeft dus niet eerst naar
 348 het portaal toe. Nee, nee. Oh oke. Dat vond ik echt een nadeel van de notaris, dan kreeg
 349 ik elke keer een bericht van ja je hebt een bericht in je mijn notaris. Ohja. Dan moest je
 350 eerst weer inloggen, inloggegevens zoeken.. Ja, nee dat werkt niet. Dan denk ik ook van
 351 ja laat het gewoon hier zien haha. Haha, nee dat werkt niet inderdaad.

352 Oke, oke. Dat is dus wel positief. En hoe is bij jullie de implementatie gegaan? Hoe is bij
 353 jullie het aangekondigd aan de huurders? Van vanaf nu kan je ook gebruik maken van
 354 dit portaal... Ik heb het eigenlijk gekoppeld aan dat wij zeg maar een nieuwe site hadden,
 355 een nieuwe logo. We hebben eigenlijk alles in ene keer zeg maar gedaan. Ohja. En, dus
 356 dat is eigenlijk de aankondiging geweest van nieuwe site, nieuw logo en dus
 357 huurdersportaal. R2:Open code = aankondiging naar huurders > Axiale code = migratie
 358 naar digitale omgeving

359 Gewoon een soort van nieuwsbrief rondgestuurd. Ja, ook weer vanuit BLOXS. Ohja. Ja
 360 gelijk goed doen he. Ja natuurlijk.

361 En kregen jullie daar ook reacties op? Van mensen die dat maar niks vonden ofzo? Of is
 362 daar iets uit gebleken? Nee, eigenlijk niet. Ik kan wel zien bijvoorbeeld dat wie er allemaal
 363 voor het laatst ingelogd hebben.. R2:Open code = behoefte huurders > Axiale code =
 364 huurderszaken algemeen

365 Oh oke. Dus dan kan je ook zien of het gebruikt wordt. Ja. precies. En er zijn echt heel
 366 veel die er nog geen gebruik van maken. Ja. Dus ik kan precies zien van oh deze heeft
 367 27 april om 7 over half 1 voor het laatst ingelogd. R2:Open code = behoefte huurders >
 368 Axiale code = huurderszaken algemeen

369 Ohja, dus dan kan je gelijk zien of iemand een mail heeft gelezen of niet. Of iets heeft
 370 gezien. Ja! En dan kijk om het juist te stimuleren om meer gebruik te gaan maken van
 371 je huurderportaal is dit natuurlijk ook wel ideaal dat je dus kunt zien van ja, er gaan

372 steeds meer mensen gebruik van maken. Ja. Want dat is toch uiteindelijk het doel.
 373 R2:Open code = opvoeden huurders > Axiale code = digitale omgeving Ja, natuurlijk. Ja.
 374 Dus dat vind ik wel fijn dat dat ook wel.. maar we kregen toen niet direct reacties ofzo..
 375 Hm. En hebben jullie van te voren iets van een onderzoekje gedaan of ze er voor open
 376 staan of.. Nee. Nee. Nee, helemaal niks. Oke. Gewoon ineens bam der in gegoooid.. Ja, ja.
 377 R2:Open code = aankondiging naar huurders > Axiale code = migratie naar digitale
 378 omgeving

379 Oke, en even kijken hoor, ohja login verstrekt dat ging dus vanuit BLOXS.. Ja. En kunnen
 380 zij zelf ook hun wachtwoord wijzigen bijvoorbeeld? Ja. ja. Want ze krijgen een hele rare
 381 code. Ja. precies. En dan zeggen we gelijk van gelijk rechts bovenin kunnen ze dan
 382 inderdaad het wachtwoord wijzigen naar een eigen variant. Ja, precies. Maar als ze hm
 383 vergeten zijn of weet ik veel wat kunnen ze altijd, kan ik hem altijd resetten. Oh oke,
 384 dan kunnen ze gewoon bij jou aankloppen.. Ja, want dat gebeurt natuurlijk geheel.
 385 R2:Open code = toegang tot digitale omgeving > Axiale code = digitale omgeving

386 Ja. En vanuit jullie intern werken jullie nu heel veel met dit systeem? Ja, ja Met jullie vier
 387 medewerkers. En hoe ervaren jullie dat? Want jullie komen natuurlijk van een heel slecht
 388 systeem.. dus zou dit wel goed ontvangen zijn? Ja, absoluut. Het was, ja wat ik al eerder
 389 zei qua tijd. Het levert ons gewoon ontzettend veel tijdswinst op. Het is heel
 390 overzichtelijk. R2:Open code = voordelen software > Axiale code = BLOXS software En
 391 het is echt gewoon echt, ja *klikt iets aan in het platform* Kijk dit is dan het dashboard.
 392 Vanuit hier werk je dan eigenlijk met deze tegeltjes, die verwijzen je weer door naar van
 393 alles.. *instemmend geluid* Dit is dan hier heb je je relaties, je huurders, de bedrijven
 394 die huren, de leveranciers en eigenaren. En dit is dan eigenlijk onze mailbox. Nou dit
 395 zijn in principe al onze gebouwen die we erin hebben staan, hier de contracten. En voor
 396 mij is dit dan het financieel, is gewoon je balans en je winst en verliesrekening. En je
 397 kunt ook gewoon letterlijk hier op een grootboek verder klikken en dan heb je van wat
 398 is er nu allemaal gebeurd bijvoorbeeld. R2:Open code = functionaliteiten digitale
 399 omgeving > Axiale code = digitale omgeving Oke. En dat is gewoon heel fijn. En dan
 400 zijn er verschillende mogelijkheden van rapportages die er dan uit rollen. Ik kan
 401 bijvoorbeeld ook een btw aangifte wel op papier hebben, maar er is nog geen link met
 402 de belastingdienst. Oke. Dat is wel iets wat ik morgen ook wil gaan bespreken, van goh
 403 ik wil gewoon graag dat dit geregeld wordt. Dat is gewoon eigenlijk wel een vereiste van
 404 een financieel pakket.. en ook bijvoorbeeld de deponering van de stukken voor de
 405 jaarrekening.. ik moet nu allemaal digitaal me een SBR rapportage maar dat kun nu ook
 406 bijvoorbeeld nog niet. En ik weet dat hun dat ook willen maar ik weet niet zo goed op
 407 welke termijn dat zij dat geregeld willen hebben en dan is het gewoon helemaal ideaal.
 408 R2:Open code = toevoeging > Axiale code = digitale omgeving En dan heb je gewoon
 409 commerciële overzichten waarvan je dan in principe gewoon ziet van de jaar huur,
 410 servicekosten, wanneer begin datum, startdatum, einddatum, nou what ever. Ja, oke. En
 411 dan heb je gewoon alles en dat wordt dan wel weer in een Excel gezet.

412 Oh ja oke. Maar je kan wel vanuit het platform dit dus ophalen. Ja. En werken jullie met
 413 rechten? Dat de een wel toegang heeft tot dit gedeelte en de ander niet? In principe zijn
 414 er wel verschillende rechten te verdelen inderdaad maar volgens mij hebben wij ze
 415 allemaal. R2:Open code = autorisatie rollen > Axiale code = veilige software Ohja
 416 precies. *klikt iets aan in het platform* Kijk hier kan je heel duidelijk zien van dit zijn
 417 de ruimtes, dit is een woning, hij is vrij of bezet..

418 En dit wordt dus gewoon gemaakt door het programma. Dit heb je niet zelf eerst erin
 419 gezet wat dan wordt ingevuld? Nee, nee. Dit komt gewoon in ene keer uit het

programma, dus dat is zo makkelijk te zien. Wij vullen dan nooit BVO en VVO in. Oke. Jaarhuur, servicekosten, wat dan de btw is, ingangsdatum, opzegtermijn en einddatum. Ja. Nou, borg. En wat ik nu bijvoorbeeld ook wil, dat is ook iets wat ik morgen wil bespreken. Ik wil graag dat eigenlijk, ja daar hebben jullie natuurlijk niet mee van doen.. Jullie hebben natuurlijk alleen maar particuliere huurders, waarschijnlijk.. Nou we hebben wel een aantal commerciële.. Stuk of 10 wel denk ik. Ja oke, want je zit natuurlijk met wel btw of niet btw. Ja, dat hebben wij dus ook wel ja. Ja, oke. Want ik wil dat het eigenlijk per object aangegeven kan worden van is dit een object met btw, dan is het ook zo dat wanneer Amanda dan facturen inboekt, ze hangt het object eraan, dan zegt ie gelijk, hier mag geen btw over gerekend worden. R2:Open code = toevoeging > Axiale code = digitale omgeving Ohja precies. Dan kunnen daar nooit fouten in gemaakt worden. Maar heb je bijvoorbeeld een complex waarbij bijvoorbeeld én commercieel én particulier in verhuurd wordt, dan heb je natuurlijk te maken met als daar totale kosten voor gemaakt worden, een percentage Ja, ja. Van wat hoeveel.. Met een verdeelsleutel.. Ja, precies! En dat gaat er nou ook in komen. Oke. Oke. Dus daarom zeg ik, dat zijn allemaal van die dingen.. dat, daar denken ze over na. En dat wordt dan ook wel weer gemaakt dus dat vind ik ook wel een groot voordeel. R2:Open code = voordelen software > Axiale code = BLOXS software Oke. En op wat voor termijn wordt dat dan gemaakt? Duurt het dan maanden voordat het een keer beschikbaar is of is het wel... Heel verschillend. Het is.. Wij zijn ook met een heel groot ding bezig geweest. Dat heet het goedkeuringsproces.. Is dat een soort van screening van de huurder? Of, hoe moet ik dat zien? Nee, dat is intern. Oke. Puur voor dat wij, laat ik het zo zeggen, facturen worden ingeboekt, en die moeten door Bas goed gekeurd worden. Ohja! Accordering ja. Precies! Maar in sommige vallen kan het ook zijn dat een eigenaar het goed wil keuren. Ja. Dus dan zitten er wat faseringen zeg maar in. En nu is het zo dat, hij wordt ingeboekt door Amanda, hij gaat naar Bas. Die keurt hm goed of die keurt hm af. Wanneer dat hij hm afkeurt moet hij altijd een opmerking erbij geven want wij moeten weten wat moet er mee gebeuren.. *instemmend geluid* Als hij hem goed keurt dan moet hij pas door naar de eigenaar, dus Bas ziet alle facturen, moet ze allemaal goed keuren anders gaat het niet door.. Eigenaar kan aangeven of dat hij ook wil goed keuren, als hij zegt van daar heb ik allemaal geen zin in dat laat ik liever bij jou liggen.. Ja. Prima. Dan stopt daar ook het proces, wanneer Bas hm dan goed keurt gaat hij automatisch in de betaalbatch mee en dan wordt die betaald. Ja. Wil een eigenaar hm wel goed keuren dan.. we hebben we dat laatst, pas geleden aangezet, dat we iedereen gevraagd hebben aan de eigenaren, wil je goedkeuren? De meesten willen het niet omdat zoals het nu gaat, vinden ze het prima. *instemmend geluid* Maar wij zaten hier intern ook dat na Bas, moet ook nog de directeur zeg maar goed keuren. Oh, Bas is niet de directeur. Nee, dat is de vastgoedmanager. Ohja. Daarboven hebben we nog directie zeg maar. En vandaar dat dat helemaal zo ingericht moest worden maar het is ook wel een mogelijkheid dat wij tegen de eigenaar zeggen van goh wil jij nog bepaalde feeling of inzicht hebben in.. dan is er die mogelijkheid. Dus dat hele proces, voordat het helemaal gemaakt en ingericht en ook voor 100% werkt, denk ik dat dat een half jaar ongeveer geduurd heeft.. Oke, en dat werkt nu ook allemaal helemaal goed? Ja. Helemaal naar tevredenheid? Ja.

Oke. En jullie hebben nu.. Je vertelde dat jullie een enquête hebben uitgevoerd Ja. Onder de huurders Ja. Afgelopen maandag gesloten.. Ja. Hebben jullie daar al resultaten van gezien? Ja. Hoe zij erover denken? Wat hun ervaringen er mee is. Wij hadden het via Serveyo gedaan. Had ik nog nooit mee gewerkt.. Maar voor mij was sowieso een heel tevredenheidsonderzoek opstellen helemaal nieuw. En ik vond dat daar een heel goed overzicht uit kwam. Wij hadden 25% respons dus daar waren wij eigenlijk ook al wel heel tevreden mee. Ja. En over het algemeen..

470 Want jullie hebben hm gestuurd naar alles huurders? Ja. Alle 900 huurders waren het
471 ongeveer toch? Ja, we hebben van enkele huurders doen we alleen het administratieve
472 beheer dus hadden we zoiets van ja dat heeft niet echt toegevoegde waarde. Oke. Dus
473 volgens mij.. ja buiten die, hebben we in principe iedereen wel aangeschreven. En ook
474 automatisch... En ja wat ik al zei daar kwam voornamelijk uit dat ze tevreden zijn, we
475 vonden het belangrijk om te weten of dat ze de bereikbaarheid goed vinden.. Wanneer
476 dat ze een reactie kregen op een vraag, mail, belletje what ever. Ja. En dat was allemaal
477 goede respons. Maar over het algemeen was dan inderdaad puur de meldingen.. Ja. Van
478 dan horen ze niks meer, het idee hebben dat er niks meer mee gebeurt.. Ja. En dat
479 vonden ze dan lang duren maar dat lag dan vaak niet bij ons.. Nee. Maar dan was het
480 weer de onderaannemer die dan geen reactie gaf. *instemmend geluid* En dan heb je
481 van ja wanneer krijg je dat signaal terug. En dan zou je dus eigenlijk overal achteraan
482 moeten bellen, maar dat is enorm veel werk en gewoon bijna niet te doen en dat zij we
483 nou dus een beetje aan t sturen van dat we daar beter mee om kunnen gaan.. R2:Open
484 code = behoefte huurders > Axiale code = huurderszaken algemeen

485 En jullie hebben ook in de enquête gevraagd van of ze het portaal gebruiken? Ja, heb ik
486 ook gevraagd. En is daar een beetje goede respons op? Ja, in principe, zijn er die. Ja.
487 moet ik even kijken hoor wat ze nou precies.. *Klikt en logt in op Surveyo en scrollt door
488 de vragen* Ohja, hier zeiden ze dan van... 20% gebruikt het, 49% niet, en 30% zegt dat
489 ze niet weten wat het huurdersportaal is. R2:Open code = gebruik portaal > Axiale code
490 = huurderszaken algemeen Haha, ja precies die heb je ook. Maar toen kwamen wij er
491 bijvoorbeeld ook achter, dat was ook van ons weer stom. We hebben toen na dat nieuwe
492 site, nieuw logo, hebben we iedereen dat, de inloggegevens gestuurd *instemmend
493 geluid* Alleen toen, na alle nieuwe contracten, die er daarna gekomen zijn, en dat waren
494 er best heel veel.. Die zijn we toen vergeten dan die inloggegevens te sturen.. R2:Open
495 code = aankondiging naar huurders > Axiale code = migratie naar digitale omgeving
496 Dus dat is ook weer iets wat ik BLOXS gevraagd heb, ik wil eigenlijk graag dat wanneer
497 een contract definitief wordt, automatisch die huurders die inloggegevens krijgen.
498 R2:Open code = toevoeging > Axiale code = digitale omgeving Ja, ja. Anders moet je
499 daar elke keer weer aan denken natuurlijk. Dan heb je net een nieuwe huurder en dan
500 heb je al genoeg werkzaamheden met contract maken.. Ja, precies en dat vonden ze ook
501 een hele logische.. dus die nemen ze dan ook weer.. ja hun noemen dat dan altijd hun
502 'road map'. Haha. Dus die hele 'road map' is volgens mij al aardig lang. Ja. ja. maar die
503 nemen ze dus ook mee omdat ze dat wel een hele goede vonden, van definitief maken
504 contract, dan gelijk de logingegevens. Ja. Ja en toen waren er echt wel 150 ofzo die we
505 dan vergeten waren. Die heb ik dan wel een maand geleden alle inloggegevens gestuurd
506 maar dat is natuurlijk ook wel genoeg die het niet weten. Ja, precies en dat zie je nu dus
507 ook weer hierin. Ja.

508 En hebben jullie ook gevraagd van wat ze van het huurdersportaal vinden? Vinden ze het
509 gebruiksvriendelijk? Of ik weet niet wat jullie allemaal precies gevraagd hebben.. Nee,
510 nee dat heb ik eigenlijk niet .. Ik heb wel gevraagd wat ze zouden willen zien en heb ik
511 meerdere mogelijkheden zeg maar, konden ze aangeven en ook eventueel zelf konden
512 ze iets aangeven. Maar ja dan heb je ook.. je hebt er altijd ontzettende zeikerds tussen
513 zitten.. *instemmend geluid* met echt onmogelijke vragen.. Ja vertel mij wat.. Zoals? Ja,
514 hier.. De chats tussen mij en mijn huurbaas.. Ja wat moet je ermee. Ja. precies. Ik heb
515 ook genoeg van dat soort antwoorden gezien ja. Dus ja dat nee, dat zeg ik. Voor mij was
516 het tevredenheidsonderzoek ook helemaal nieuw. Dus wij hebben ook zoiets van,
517 misschien volgend jaar gewoon weer een tevredenheidsonderzoek doen en kijken hoe

518 *het dan uitpakt. Ja, zou ik zeker doen om het verschil te zien. Ja daarom en dan zou ik*
519 *ook weer andere vragen stellen.*

520 **Ja, maar dan zo'n vraag van gebruik je het huurdersportaal, dat zou dan wel veel hoger**
521 **zijn als jullie hen dan gaan op gaan voeden enzo. Ja, daar ga ik wel vanuit.. Dat is wel in**
522 **de insteek. Ja als ze dan automatisch de login krijgen zul je vast zien dat het daardoor**
523 **wordt verhoogd. Ja, precies.**

524 **Maar jullie hebben verder geen terugkoppeling gehad op de gebruiksvriendelijkheid van**
525 **het systeem voor de huurders. Nee, we hebben nu eerst gevraagd inderdaad van of ze**
526 **het überhaupt gebruikten.. Ja precies. En je moet ze ook niet te veel willen geven en te**
527 **veel van ze vragen want dat werkt ook alleen maar averechts. Dus ik denk dat gewoon**
528 **rustig aan beetje opvoeden ook wel beter werkt dan in ene keer te veel. Want daar was**
529 **ik ook wel een beetje bang voor dat we nou eigenlijk een mail maken met eigenlijk zeg**
530 **maar de uitkomsten van het tevredenheidsonderzoek.. maar dan krijgen ze zeg maar**
531 **binnen twee maanden nou dan weer drie mailtjes. Ja. En soms denk ik dan ook van.. Vind**
532 **je dat te veel? Ja, nou daar twijfel ik dan aan.. Hm. Als ik dan naar mezelf kijk, ik kijk**
533 **heel veel dingen vanuit mijn eigen perspectief en dan denk ik van hup klik weg.**

534 **Ja, dat heb ik ook wel. Maar ik heb ook wel gemerkt dat wij, krijgen heel veel respons**
535 **op de enquêtes, vorig jaar heb ik hm ook uitgezet, en dan is het van dat ze te weinig**
536 **communicatie vanuit ons krijgen. En dan denk ik van nou wij sturen echt heel veel**
537 **communicatie uit, wanneer er ook maar iets gebeurt krijgen ze een mail. Maarja sommige**
538 **mensen willen echt van alles op de hoogte worden gehouden. Ja. ja. Dan is er ergens**
539 **een verbouwing gaande en dan willen ze elke week eigenlijk wel een update van hoever**
540 **het er mee staat.. Oh ja. En wanneer de overlast nou een keer klaar is en dan denk ik**
541 **van ja we sturen gewoon een mailtje van wanneer het begint en eind week 20 is het dan**
542 **klaar en dan is het afgelopen. Dus dat is dan toch voldoende informatie maar nee ze**
543 **willen dan ergens middenin ook weer een update. Ohja, oke. Dus ja sommige huurders**
544 **die willen wel echt veel communicatie vanuit ons. Ja, dat geloof ik ook wel ja. Want dat**
545 **zie ik inderdaad ook wel in sommige reacties die ze geven hoor. We hebben om sommige**
546 **ook wel erg moeten lachen. We hebben er eentje gehoord die zegt 'de fik derin'. Haha!**
547 **Haha! Okee.. Maar ja wat moet je daar nou mee.**

548 **Maar als je dan bij zo'n enquête uiteindelijk een cijfer krijgt dan is vaak het overgrote**
549 **deel toch wel positief. Ja, daarom! Wij hebben meer dan 85% die een voldoende of goed**
550 **en uitstekend. Dus nouja dan denk ik dat we het toch wel aardig goed doen. Ja natuurlijk**
551 **en je hebt altijd wel van die zeikerds er tussen zitten. Ja daarom daarom.**

552 **Dan wil ik eigenlijk afsluiten met een stukje over de veiligheid. Want zo'n systeem kan**
553 **natuurlijk gehacked worden. Ja. Was gisteren weer een groot datalek bij mij op school**
554 **geconstateerd.. Oh, nou fijn, fijn. Ja nou ja heel fijn. Hoe waarborgen jullie dat? De**
555 **veiligheid van het systeem? Wij hebben. Jeetje, nu ga je me wel weer even iets heel**
556 **technisch vragen hoor.**

557 **Haha ja sorry. Maar ik denk dat het wel in BLOXS is ingebouwd of niet. Ja dat https, dat**
558 **hebben we sowieso. We hebben een ESCRO regeling met hun afgesproken. Om ook alle**
559 **gegevens weer terug te halen mocht het ooit fout gaan. ESCRO? Ja. E S C R O? Ja, met**
560 **een W op het eind. Oh oke. Maar dat heeft ook te maken met als bijvoorbeeld BLOXS**
561 **omvalt dat wij wel recht hebben op de gegevens natuurlijk. Ja. Maar of ja hoe wij dat met**
562 **beveiliging en dergelijke.. Ik weet dat dat https, dat dat staat voor een beveiligde site. Ja**
563 **klopt. Maar verder gaat mijn kennis niet echt. En iets van persoonsgegevens opslaan..**
564 **Dat gaat natuurlijk allemaal in het systeem, maar wordt er ook nog een back-up**

565 gemaakt. Ja. dat wordt gedaan. Ik meen, nou wij hebben in ieder geval sowieso een
 566 back-up *klikt iets aan in het platform*. Even kijken.. Elke maand zo te zien. Oke. Ja,
 567 elke maand een back-up. R2:Open code = maatregelen > Axiale code = veilige software

568 En dat wordt dan extern opgeslagen op een schijf of iets dergelijks. Ja, dat was, dat
 569 gebeurt in principe extern. Maar hier zijn ze nog een beetje van de ouderwetse stempel.
 570 Hier bij FIT? Ja, en die willen het dan zien. Dus toen hebben gezegd van nou dan hebben
 571 we ook een versie op onze schijf. Maar dat is helemaal niet nodig. Nee. Maar dat is wel
 572 dus allemaal goed geregeld inderdaad. Dat we bij alle gegevens kunnen.

573 En met de AVG wetgeving in gedachte? Daar hebben jullie ook over na gedacht? Ja, dat
 574 is het voordeel dat wij nog wel gebruik mogen maken van de diensten van KlokGroep
 575 want de juridische afdeling daar ondersteund ons daarin. Oke. En wij moeten dus met
 576 BLOXS een verwerkingsovereenkomst hebben, wij moeten een verwerkingsregister bij
 577 houden, en we moeten wel het systeem ook gaan opschonen met inderdaad id bewijzen
 578 en dergelijke die in BLOXS staan of op onze schijf. Ja precies. Maar goed dan zegt de
 579 juridische afdeling echt al van, je moet aantonen dat je er mee bezig bent. Het hoeft niet
 580 voor 25 mei al af te zijn. Nee precies. Dus we hebben de juiste stappen al ondernomen.
 581 Ja, ja. R2:Open code = AVG wetgeving > Axiale code = veilige software Ik vind alleen
 582 nog wel een beetje dat is een wazig iets dan, maar dat heeft dan meer met technisch te
 583 maken ook dat dan de gegevens die in BLOXS staan, je hebt natuurlijk een verplichte
 584 bewaartermijn.. *instemmend geluid* Maar op een gegeven moment moet dat er dan
 585 uit, hoe werkt dat dan technisch gezien. Want alles zit aan elkaar gekoppeld.

586 Ja, dat is meer iets voor BLOXS denk ik ook. Ja precies, maar daar ben ik dan wel weer
 587 nieuwsgierig naar van hoe werkt dat nou dan. Ja, nou ik zou het morgen zeker vragen
 588 als je daar heen gaat ja. Ja, heb ik inderdaad op mijn lijstje staan ja. Ja, precies. Dus dat
 589 weet ik dan niet, maar voor de rest weet ik dan wel dat we alles wel goed op orde hebben
 590 en dat is dan wel weer fijn dat we hun achter ons hebben staan.. Ja, de juridische afdeling
 591 van Klok? Ja, als ik dat alleen had moeten doen, dan had ik toch wel weer andere partijen
 592 in moeten schakelen om dan zeker te weten dat we het goed doen. Ja, En hun zeggen
 593 ook van he, er zullen heus wel dingen zijn van, ja nou gaat iedereen er mee aan de slag
 594 en er zullen heus wel dingen zijn die dan niet werkbaar zijn en dat er weer regeltjes
 595 veranderd worden et cetera. Ja natuurlijk. Maar dat houdt je toch wel altijd.

596 Ja, nee dat is ook zo. Heb je verder nog tips voor een ander bedrijf die met zo'n digitale
 597 omgeving wil gaan werken, qua intern? Hoe moet je er mee omgaan, iets waar jullie
 598 tegenaan zijn gelopen...? Jeetje... Nee ik kan niet direct zeggen van een tip. Ik denk wel
 599 dat je, maar dan bedoel jij ook echt helemaal overstappen naar BLOXS, een nieuw
 600 software pakket? Of.. Ja ja, maar vooral de digitale omgeving aanbieden aan je huurders,
 601 hoe pak je dat aan. In het algemeen eigenlijk. Ja.. iets van een tip, van ja dit hebben wij
 602 meegemaakt en let erop dat je daar mee rekening houdt of.. Ja, nou ja misschien
 603 inderdaad dat in ons geval, dan dat we beter de huurders vanaf het begin af aan hebben
 604 kunnen informeren over de mogelijkheid van het uitzetten van een melding via het
 605 portaal. R2:Open code = aankondigen digitale omgeving > Axiale code = tip
 606 digitalisering Cityside Apartments Ja ja.. Maar of dat echt...

607 Ja, wat ik gisteren hoorde, gisteren had ik dat interview met een software- expert.. Ja?
 608 En die gaf mij aan van oke als je echt een digitale omgeving wilt gaan ontwikkelen, dan
 609 moet je eigenlijk eerst wel alle processen helemaal uitgeschreven hebben.. Hebben jullie
 610 dat ook gedaan? Nee, en dat is wel iets wat ik naar aanleiding van het
 611 klanttevredenheidsonderzoek wil gaan doen is dat ik die nu wel daarbij ga aanleveren.

Oke. Ja precies, dat je een uitleg van hoe werkt het huurdersportaal en dat je dat naar de huurders toe stuurt. *Ja. Ja precies. Ja, dat wil ik nou wel gaan doen. Oh ja, dat is ook wel een goeie. Dat je gewoon met screen shotjes werkt en dat je.. Ja, juist met screeshotjes omdat dat dan gewoon.. Ja, wel een hele goede, mochten wij dat ooit gaan doen gaan we dat zeker doen. Ja dat heb ik toen ook gedaan toen we de eigenaren mailden over dat goedkeuringsproces van hoe dat in zn werk gaat. Ja precies. Dus dat wil ik nu gaan doen voor de huurders voor het huurdersportaal. Ja, dat is alleen maar fijn voor het beeld. Daarom! Ja, ja zeker. Dus dat ga ik nu doen.. En dat had in het begin eigenlijk gelijk wel moeten maar aan de andere kant vraag ik me af of dat echt zoveel had geholpen en of dat er dan meer huurders bewust van zijn.. Ja ik denk dat het vooral hebt als iemand bijvoorbeeld het portaal wil gaan gebruiken maar het niet helemaal begrijpt en dat het dan wel .. Ja, en ik heb nu ook wel de tekst aangepast van wanneer ze dat mailtje krijgen met hun inloggegevens, dat ik daar ook nog een keer meld van, je kunt alles zien in je huurdersportaal, van je contract, je persoonlijke gegevens, je facturen, maar ook je melding kun je doen. En dat ik dan ook zeg van, is het niet duidelijk, bel ons gerust. Ja precies. Dus dat heb ik dan in dat standaard mailtje die er dan toevallig gisteren uit ging ook nog even veranderd. Ja. Want het was een vrij algemeen mailtje en dat ik denk van ja daar lezen mensen dan ook wel erg snel overheen en daar doen ze in principe ook niks mee. Ja, ja. Dus ik probeer zo veel mogelijk, maar dat doe ik met alles, zoveel mogelijk vanuit mezelf te denken van wat vind je fijn. Ja. Want dat vinden huurders dan vaak ook fijn. Ja, nee zeker waar. Soms dan zie je wanneer je er heel veel mee werkt, dan zie je dat zelf niet meer want dan neem je het aan voor logisch en terwijl het misschien helemaal niet logisch is. Ja, nee dat is zeker waar. En dat is ook een van de redenen waarom ik dit onderzoek doe. Onder andere horen van anderen hoe zij het ervaren. Ja, ja.*

Even kijken, had ik nog een vraag.. Even kijken. Nee eigenlijk is alles wel duidelijk. *Mooi! Ja, jullie beweegredenen zijn gewoon harstikke duidelijk. Jullie zijn van een systeem wat echt niet fijn werkte, over gegaan naar.. En het werkt veel efficiënter. Ja, en voor de huurders heeft het uiteindelijk dus ook zoveel voordelen. Ja, die ze op dit moment misschien nog niet allemaal al inzien maar dat is een kwestie van opvoeden. Ja. En een kwestie van tijd natuurlijk. Ja, en ook via facebook bijvoorbeeld he. Ja. En ik heb nou ook in onze huurovereenkomst extra op laten nemen van .. Oh dat is ook wel een goede! Van je kunt je meldingen dus ook via ons portaal doen. R2:Open code = aankondigen digitale omgeving > Axiale code = tip digitalisering Cityside Apartments*

Ja, er zijn huurders bij die echt het hele contract doornemen en die zien het daar dan gelijk staan. *Ja, daarom. En het staat onder het kopje van met wie contact opnemen. Daaronder staat dan FIT Vastgoedbeheer en daar heb ik het bij gezet. Dus daar kijken ze naar. Ja precies. En we hebben ook nog trouwens altijd een calamiteitsnummer hoor. Die staat altijd doorgeschakeld naar Bas of naar Tim, naar hun mobiel. En mochten ze hm niet direct opnemen dan kunnen ze de voicemail inspreken en dan worden ze in principe altijd wel spoedig terug gebeld maar we zijn er altijd wel een beetje voorzichtig mee, want je hebt ook van die mensen die dan midden in de nacht gaan bellen natuurlijk. Ja, nee precies. Wij hebben het inderdaad eerst wel ook doorgeschakeld gehad naar iemand die dat dan dag en nacht dat telefoonnummer dan had, maar uiteindelijk hebben we dat dan doorgezet naar een van onze onderaannemers die dat dan voor ons oppakt, de storingsdienst. Ja, bij ons krijgen ze dus wel gelijk de juiste persoon aan de lijn en die weet over welk pand het gaat, en wat het probleem is en die vraagt ook door. Ja, ik denk wel dat dat goed is voor de kwaliteit. Ja, dat hadden we ook wel in dat tevredenheidsonderzoek gevraagd van, ben je tevreden als je met het*

661 calamiteitennummer hebt gebeld, maar ja sommige mensen die lezen de vraag natuurlijk
662 weer niet goed dus die beantwoorden de vraag dan weer in zijn algemeenheid.. **Ja,**
663 **precies.** Maar er zijn ook echt zeker wel mensen die dan wel goed gereageerd hebben..
664 Gelukkig ook zat die er nog nooit gebruik van hebben hoeven maken natuurlijk.. Maar
665 dan wel inderdaad goed te woord zijn gestaan en dat het allemaal netjes is opgelost. **Ja.**
666 Maar het liefst willen we ze niet teveel bewust maken van het calamiteitennummer. **Nee,**
667 **snap ik.** Want dan gaan ze om elke mug gaan ze bellen.

668 **Ja, ja zeker waar, mensen bellen echt om dingen dat je denkt van nou..** Ja doe niet zo
669 moeilijk.. **Ja, inderdaad.** Nou dan wil ik je hartlelijk bedanken voor je tijd! Ja, nou graag
670 gedaan. Ik kan weer verder. Ja, heel veel succes gewenst!

Codeboom interview FIT Vastgoedbeheer (gericht op ervaring met digitale dienstverlening)

Fragment(en)	Open code	Axiale code
60-62, 69-71, 77-79, 388-390, 434-436	Voordelen software	BLOXS software
63-68, 74-76, 92-102, 104-105, 265-271, 307-313	Redenen overgegaan naar BLOXS	
109-111, 186-187, 283-288, 379-384	Toegang tot digitale omgeving	Digitale omgeving
85-90, 113-121, 170-171, 188-191, 194-200, 280-281, 342-343, 391-398	Functionaliteiten digitale omgeving	
131-134, 145-149, 248-251, 370-372	Opvoeden huurders	
137-142, 322-334, 401-407, 422-429, 496-497	Toevoeging	
122-125, 150-151	Inefficiënte werkprocessen	Voor digitalisering
315-321	Keuze	Software oplossing
602-605, 642-644	Aankondiging portaal	Tip digitalisering Cityside Apartments
126-134, 361-363, 376-378, 477-483	Behoeft huurders	Huurderszaken algemeen
485-489	Gebruik portaal	
413-415	Autorisatie rollen	Veilige software
557-567	Maatregelen	
575-581	AVG wetgeving	
205-207, 218-219, 221-222, 231-232	Tijdsduur	Migratie naar digitale omgeving
210-215, 226-229	Overzetten gegevens	
354-357, 374-376, 490-494	Aankondiging naar huurders	

Interview guide interview 3

Onderzoeksvraag: NIET BENOEMEN – ‘Wat is het huidige serviceniveau van de servicedesk?’	
Wat zijn de huidige werkprocessen van de medewerkers van de servicedesk?	
Interviewer:	J. Buiten (Saxion Hogescholen)
Geïnterviewde: H. Koning, medewerker servicedesk Cityside Apartments	
Introductie	
Voorstellen	- Bedanken voor de tijd - Iets over mijzelf - Afstudeeronderzoek FM
Uitleg over het onderzoek	- Vraagstuk opdrachtgever - Onderwerp van onderzoek - Doel - Methoden om tot gewenst resultaat te komen
Privacy	- Audio opname - Anonimiteit - Gebruik van de informatie
Opbouw	- Tijdsduur - Formulier (waarheidsgetrouw interview) - Mogelijke vragen voorafgaand
Introductievragen	
Voorstellen respondent	Wilt u uzelf voorstellen? • Naam • Functie • Verantwoordelijkheden
BASISVRAGEN : huidige werkzaamheden, processen uitleggen <i>Onderwerpen: werkzaamheden, processen, efficiëntie, foutloos, verwachtingen</i> HUIDIGE SERVICENIVEAU: klanttevredenheid Resultaten enquête Houd resultaten erbij.	Wat zijn de huidige werkprocessen van de servicedesk? Waar staat de servicedesk volgens jou voor? - Wordt dat op dit moment ook waargemaakt? Resultaten enquête De servicedesk is door de respondenten beoordeeld met een 7,3. / over het algemeen zijn de huurders over de verschillende aspecten van de SD tevreden en is daar weinig verschil in te zien. Behalve bij het aspect ‘nakomen van afspraken c.q. beloftes, die wordt gemiddeld met ‘neutraal’ beoordeeld. Wat vind je daar van? Hoe denk je dat het komt dat het cijfer niet hoger is? Monitoren van reactiesnelheid en snelheid van oplossen, hoe wordt dat gedaan en wat vind je daar van? Waar loop je tegenaan bij werkzaamheden? En dan met name bij het doorgeven en afhandelen van klachten en storingen? Wat zou je graag anders willen zien? Welke software oplossingen (mail/applicatie?) worden nu gebruikt voor het doorzetten van de klachten en storingen? Is dat efficiënt genoeg?
GEBRUIK VAN SOFTWARE	

<i>Onderwerpen: systemen (hoeveel verschillende), kwaliteit, meldingen via online systeem, toekomst</i>	Denk je dat een online platform voor huurders het werk efficiënter kan maken? Hoe zou jij het graag willen zien? Denk je dat een online portaal bijdraagt aan de tevredenheid van de huurders? Waar denk je dat rekening mee moet worden gehouden? Helemaal digitaal gaan? Telefoon eruit op den duur, hoe kijk jij daar tegenaan?
VEILIGHEID <i>Onderwerpen: veiligheid, AVG wetgeving, privacy, persoonsgegevens, risico's</i>	Altijd samenvatten na een themavraag Mogelijke vragen: Hoe kijk jij tegen een online dienstverlening aan met betrekking tot privacy? Hoe denk jij daar over?
GEBRUIKER <i>Onderwerpen: eisen van gebruiker, gebruiksgemak, voor- en nadelen</i>	Mogelijke vragen: Waar moet rekening mee worden gehouden? Maar ook voor jou want jij gaat er natuurlijk ook veel mee werken. Welke functies aan een dergelijk systeem vind jij belangrijk?
Gebruiksgemak	Nog extra info, opmerkingen of tips over het gebruiksgemak van de digitale omgeving?
Afsluiting	
Bedanken	Voor het beantwoorden van de vragen
Samenvatten	Vervolgactie. Het interview zal worden uitgewerkt en meegenomen worden als onderdeel bij de afstudeerscriptie
Afsluiten	

INFORMATIE VOOR eigen gebruik:

Aandachtspunten

- Geen gesloten vragen stellen.
- Doorvragen waar mogelijk.
- Opbouw weglaten als zijnde de logica in je vraag stelling.
- Doorlopende vragen maken en proberen thema's aan elkaar te koppelen.
- Controleren of het doel van het interview duidelijk is.
- Themavragen zelf invullen naar aanleiding van hoe het gesprek verloopt.
- Wanneer je in je gaat spreken in plaats van u vragen of je mag tutoyeren.

Introductie

Goedemiddag, als eerste hartelijk dank dat je even tijd voor mij hebt ten behoeven van mijn afstudeeronderzoek. Wij kennen elkaar natuurlijk allang maar ter verduidelijking van de reden van dit interview zal ik nog even wat over mezelf vertellen. Mijn naam is Jeanine, zoals je weet en ik zit in de laatste fase van de studie Facility Management die ik aan Hogeschool Saxion in Deventer volg. Voor het afronden van deze studie voer ik een onderzoek uit voor

Cityside Apartments. Ik hoeft uiteraard niets over de organisatie te vertellen aangezien je er zelf werkt. Gezamenlijk zijn wij tot het onderwerp van mijn afstudeeronderzoek gekomen omdat Cityside erg benieuwd is naar de mogelijkheden van een digitale omgeving. Om die reden hebben zij mij gevraagd hier onderzoek naar te doen om te onderzoeken wat er allemaal mogelijk is, waar rekening mee moet worden gehouden etc. etc. Een onderdeel van dit onderzoek is de enquête geweest die naar de huidige huurders van Cityside Apartments is verstuurd, onder andere daar heb ik een aantal vragen over. Verder doe ik onderzoek bij een partij dat hier al mee bezig is. Door middel van een afgenomen interview heb ik een beeld gekregen over hun ervaring met de digitale dienstverlening. Om meer informatie te krijgen met betrekking tot de juiste software heb ik besloten een expert-interview uit te voeren. Dit interview heeft mij vooral inzicht gegeven in de verschillende software oplossingen en wat er bij dit vraagstuk specifiek allemaal mogelijk is. Het laatste, maar zeker niet minst belangrijkste onderdeel van dit onderzoek is het interview met jou, de huidige servicedeskmedewerker van Cityside Apartments die ook erg veel met deze mogelijk nieuw te gebruiken digitale omgeving zal gaan werken.

Als je het goed vindt neem ik het interview op, zodat ik het aan de hand van de opnames het interview uit kan werken. Ik heb geen tijdslimiet voor dit interview vastgesteld. Wanneer ik naar mijn idee voldoende informatie heb gekregen is het interview afgelopen.

Introductievragen

Voordat we gaan beginnen met het interview wil ik je vragen om je zelf voor te stellen. Ik weet dat natuurlijk allang omdat wij al anderhalf jaar collega's zijn en heel nauw samenwerken maar even voor het beeld en de audio; wie ben je, hoe ben je terecht gekomen bij Cityside Apartments en Wie bent u, hoe bent u terecht gekomen bij Cityside Apartments en wat is uw achtergrond. Je functie weet ik uiteraard omdat ik juist een interview wilde afnemen met de gebruiker vanuit de organisatie hoe deze persoon hier tegenaan kijkt. Maar kan je nog wat vertellen over wat je precies doet als servicedesk medewerker?

Themavragen

Na elke themavraag een samenvatting maken. En kijken of alle vragen van het thema beantwoord zijn of doorvragen waar mogelijk.

Afsluiting

Graag wil ik u nogmaals bedanken voor uw tijd en graag wil ik u bedanken voor het beantwoorden van alle vragen. Naar aanleiding van dit interview ga ik dit interview uitwerken en zal deze uitwerking als bijlage worden toegevoegd aan mijn thesis werkstuk. SMALL TALK

Interview 3: Wat is het huidige serviceniveau van de servicedesk?

– Wat zijn de huidige werkzaamheden van de servicedesk?

Apeldoorn, 29 mei 2018

Interviewer (IR): Jeanine Buiter

Interviewee (IE): Servicedesk medewerker Cityside Apartments

(intern onderzoek)

1 Ja, hij loopt weer. Was wat mis gegaan met de audio-opname wat gelukkig snel ontdekt
2 werd. Hierdoor is wel een gedeelte van de introductie weggefallen. Oke. ...Je weet
3 natuurlijk dat ik hiermee bezig ben en je hebt ook wel een beetje door wat ik nu aan het
4 doen ben, maar om echt alle kanten van het verhaal duidelijk te hebben, wil ik graag
5 ook een interview hebben afgenomen met de persoon die hier ook mee gaat werken
6 vanuit de organisatie zelf, hoe zij er tegenaan kijkt.. Ik kan moeilijk mezelf interviewen
7 dus vandaar dat ik jou interview. Nou, helemaal leuk! Ik kan nog even kort wat vertellen
8 over mijn onderzoek, maar eigenlijk weet je dat allemaal wel. Het is voor mijn
9 afstudeeronderzoek, laatste jaar FM. Ik doe dus onderzoek naar een digitale omgeving
10 voor de huurders of dat efficiënt is en of dat iets is voor Cityside waar we mee bezig
11 kunnen gaan. – Waar zij mee bezig kunnen gaan. Dit interview is puur vanuit mij als
12 student, dus niet vanuit mij als werknemer. Ik zal in dit interview dus ook niet laten
13 weten wat ik vind als werknemer, Nee, oke. Ik ben hier dus objectief in. Oke. Nouja dan
14 wil ik eigenlijk beginnen met dat jij, ja ik weet natuurlijk wie je bent, maar even
15 voorstellen voor de camera, voor de beeldvorming– voor de audio; wie ben je? Hoe ben
16 je bij Cityside terecht gekomen? Wat doe je bij Cityside en wat zijn je
17 verantwoordelijkheden? Nou, ik ben dus *noemt naam*. Ik werk sinds 1 februari 2017
18 bij Cityside Apartments. Ben hier via mijn netwerk terecht gekomen. In de functie van
19 service medewerker. Functie was destijds uitbesteed. En eigenlijk heb ik de functie
20 helemaal om me heen kunnen bouwen. En ik doe dit werk dus 40 uur in de week. Heb
21 sinds kort *lachend* een hele liefvallige collega *doelt op interviewer*, die me daarbij
22 helpt. Voldoet dit aan jouw..

23 Ja, ja, zeker. Dus de servicedesk, daar ben jij dus.. Dat heb jij natuurlijk helemaal
24 opgebouwd binnen Cityside *instemmend geluid* want dat was eerst uitbesteed.
25 *instemmend geluid*

26 In mijn onderzoek heb ik ook benoemd dat dit eerst door *naam wordt genoemd van
27 contactpersoon van Vastgoed Beheerplan* werd gedaan,
28 vastgoedmanagementorganisatie. Ging weer iets mis met audio-opname, hier weer
29 opgepakt, ontbreekt wel klein gedeelte *naam wordt genoemd van contactpersoon van
30 Vastgoed Beheerplan*, hoe trof ik het aan. Ja, precies. Daar was de laatste vraag he? Ja.
31 Nou, eigenlijk was er niks. *naam wordt genoemd van contactpersoon van Vastgoed
32 Beheerplan* deed zijn kunstje, was natuurlijk een externe. Tot mijn komst was Cityside
33 Apartments ook eigenlijk helemaal niet telefonisch te bereiken, was eigenlijk alleen maar
34 per mail. Vanaf 1 februari 2017 is er een telefoonlijn geopend waar naar gebeld kon
35 worden, je kon ook WhatsAppen. Nouja het was natuurlijk ook wel te bereiken via de
36 mail en, maar eigenlijk ging die mail ook rechtstreeks naar *naam wordt genoemd van
37 contactpersoon van Vastgoed Beheerplan*, werd dat eigenlijk ook niet naar Cityside
38 Apartments gestuurd. Wat we toen gedaan hebben is op alle Facebookpagina's en alle
39 bewoners hebben we gemaïld en op de hoogte gebracht van het feit dat de servicedesk
40 in bedrijf was en dat alle vragen, klachten, storingen gemeld konden worden. Dus heel

actief, ons telefoonnummer, ons e-mailadres laten weten. Ja en ik denk dat ik het een maand rustig heb gehad en vanaf dat moment dat ... ja doordat je.. Ging weer iets mis met audio-opname, hier weer opgepakt. Bekendheid aangegeven en vanaf dat moment wist men ons te vinden. Ja. Enkele berichten zijn nog wel bij *noemt naam van contactpersoon van Vastgoed Beheerplan* binnen gekomen maar die heeft dat ook vrij snel doorgesluisd. Dus ja, dat is eigenlijk de start van de servicedesk van Cityside Apartments, ja. R3:Open code = start + bekend maken van servicedesk > Axiale code = servicedesk algemeen

Oke, en kan je nu vertellen, – we zijn nu een jaar verder– wat zijn de werkprocessen of werkzaamheden je wel als hoofdwerkzaamheden kan zien? Want er komen natuurlijk heel veel dingen binnen maar als je het zo in kaders mag zetten.. Nou ja, goed. In eerste instantie; binnenkomende mail, binnenkomende telefoon, binnenkomende berichtjes via Trengo Trengo is de WhatsAppdienst he Oh, ja sorry is de WhatsAppdienst. Berichten op Facebook. Dat is eigenlijk vanuit de huurders. Is een grote kluit. Ik denk toch wel dat dat een heel groot deel van je dag, dat dat je bezigheden zijn. Dan is dit wat het is en meer is er niet. *instemmend geluid* Voornamelijk vrijdag en maandag zijn hele drukke dagen. Wat je ziet is dat er toch uit vooral de vragen, de meldingen, storingen, vooral de complexere vragen, ja daar heb je veel werk aan. Dus veel, veel contact met onderaannemers, partijen met wie wij zaken doen om het op te lossen. Het is niet zo simpel; vraag, melding, doorzetten naar en volgende melding. Er zit ongelooflijk vaak toch wel extra werk uit, in. De klachten vind ik een hele pens werk, kost veel tijd. Nouja dat zijn eigenlijk, dat zijn de storingen en de klachten, vragen over nota's, over verhuur, over hoe bepaalde zaken.. Het opzeggen van de huur, hoe dat moet lopen.. Nouja, noem maar op wat er allemaal binnenkomt. Daarnaast heb ik zelf de taak de huurachterstanden. *instemmend geluid* De taak mutaties, op het moment dat een woning wordt opgezegd. Die opzegging komt al bij ons, bij de servicedesk, wij gaan dat doorleiden, naar de collega die het dan weer doorzet naar de makelaar. Vervolgens het voorinspectierapport, dat wordt.. Voorinspectierapport daar komen weer opleverpunten uit dan zetten we de technische dienst plannen we daarvoor in, dus hebben we ook veelvuldig contact met de technische dienst en de bewoner zelf.

En dat is ook onderdeel van je functie? De technische dienst.. Ja, dat vergat ik net te zeggen. Het aansturen van de technische dienst, dus het inplannen en aansturen van de technische dienst. Ja. Dus was ik eventjes vergeten. Nouja vervolgens woning wordt opgeleverd en komen toch weer punten uit.. Dus dat hele proces, het doorbelasten van kosten, dus ook dat is onderdeel van mijn winkeltje. R3:Open code = werkzaamheden > Axiale code = servicedesk algemeen Vergeet ik nog wat.. Nouja vooral intern ook. De servicedesk.. Ik ben van mening dat de functie zoals wij hem uitvoeren een functie servicedesk 2.0 misschien wel 3.0 is. Omdat wij heel actief meedenken, dat we pro-actief zijn als er bepaalde keuzes worden gemaakt door Cityside Apartments, dat we actief meedenken in wat het voor consequenties heeft voor onze bewoners. R3:Open code = servicedesk 2.0 > Axiale code = servicedesk algemeen Daarnaast vind ik dat onze taak, dat het eigenlijk een heel groot deel communicatie doen. Dus wij zijn zeg maar het linkje met de bewoners. Wij houden ze op de hoogte van diverse dingen dus er gaat nou zeker, één twee keer in de week een bewonersmail uit wat zorgvuldig opgesteld moet worden.. De berichten op Facebook is natuurlijk ook wel... He, als je dat in een ander bedrijf zult zien dan zou dat echt wel vallen onder de tak communicatie.. R3:Open code = werkzaamheden > Axiale code = servicedesk algemeen Dus dat is er ook wel een groot onderdeel van.. Nou, dan heb ik volgens mij al best wel Ja. heel veel dingen benoemd.

Ja, ik heb nu wel een goed beeld van de huidige werkprocessen van de servicedesk. Als jij voor jezelf kijkt, waar staat de servicedesk van Cityside Apartments voor? Wat zijn de kernwaarden van de servicedesk? *Kernwaarden van de servicedesk. Ik vind dat wij het belang van onze huurder altijd op nummer 1 hebben. Ik vind ook dat wij met die bril op, naar elke vraag, naar elke klacht, dus het woongenot van huurders van een woning van Cityside Apartments moet optimaal zijn. En wij doen daar heel veel voor.. Binnen alles wat mogelijk is.. Maar ja dat is ons hoofddoel.* R3:Open code = kernwaarden van de servicedesk > Axiale code = servicedesk algemeen

Ja. En wordt dat op dit moment ook waargemaakt? Met alle middelen die we hebben? Lukt dat. *Nee, je kan nooit iedereen tevreden stellen, dat geloof ik niet. Maar ik vind dat wij heel ver gaan in onze dienstverlening. Ja.* R3:Open code = kernwaarden van de servicedesk > Axiale code = servicedesk algemeen

Ja.. oke. Zoals je weet heb ik ook een enquête uitgevoerd onder de huurders, en ik heb je gisteren al wel verteld omdat we natuurlijk samen werken, dat wij zijn beoordeeld met een 7,3... *Belachelijk! *beiden lachen** Ik wou inderdaad vragen hoe denk je dat het komt dat dit cijfer niet hoger is en wat vind je ervan. *Ja, nouja het verbaasde mij.. en je hebt mij het gisteren laten weten.. Het verbaast mij omdat ik juist vind.. He, termen klantgericht maar soms ook klantgezwicht he. Ik vind dat wij heel ver gaan, ook in om he, en niet alleen in heel ver gaan om mee te denken met onze huurders.. Maar wij zijn onge.. ja weetje, wij zijn ontzettend vriendelijk. Helpen graag, geen vraag is gek. Klachten, meldingen, storingen kunnen super adequaat opgelost worden he. Dus nu een vraag stellen en vaak morgen al iemand van de technische dienst in de woning. Ik.. Ik,, Ja het verbaast mij, ik had het zelf echt wel wat hoger verwacht.* R3:Open code = cijfer 7,3 > Axiale code = resultaat enquête Ja, ja. Nouja huurders zijn natuurlijk ook kritisch dat kan natuurlijk ook. *Kan, kan.* Het is een leeftijdsgroep die erg kritisch is, omdat we natuurlijk een jonge doelgroep hebben.

Er zijn verschillende aspecten van de servicedesk geweest die ik gevraagd heb de huurders te laten beoordelen. En in principe komt alles er als tevreden uit. Gemiddeld. Alleen er is één dingetje dat iets minder goed scoort en dat is nakomen van afspraken c.q. beloftes.. *Oke.* En die wordt met neutraal beoordeeld gemiddeld. *Oke..* Hoe denk jij dat dat komt? I dat bekend dat dat niet altijd.. *Nouja kijk er worden natuurlijk keuzes gemaakt, intern. En dat gaat om grote zaken die bewoners en aangaan, dus bijvoorbeeld de plek van een dakterras en de inrichting van een dakterras... En daar hebben wij absoluut geen invloed op en als dat later wordt opgeleverd of anders wordt opgeleverd dan in eerste instantie de bedoeling was.. Dan kan dat inderdaad deze score wel beïnvloeden.* R3:Open code = nakomen afspraken c.q. beloftes > Axiale code = resultaat enquête Ja, ja, dat is wel een goede verklaring ervoor.

Even kijken. Op dit moment als we een melding, of als er een melding wordt uitgezet, dan is het af en toe nog even vissen van hoe wordt er op gereageerd en wanneer dat de onderaannemer daar actie op uit. Hoe vind je dat dat nu gaat, op dit moment? Hoe we dat monitoren? *Ja, ik vind dat we daar een slag ingeslagen hebben de afgelopen periode.. Maar dat kan zeker beter, maar vaak heeft dat te maken met tijd. Dus om ervoor te zorgen dat een onderaannemer gelijk in de startblokken gaat, goed terug koppelt.. Daar moet je tijd en energie in steken, om ze daarin te managen.* R3:Open code = reactiesnelheid monitoren > Axiale code = servicedesk algemeen Maar ook om te blijven jagen en dat kost tijd. En op het moment dat je die tijd te weinig erin steekt zie je ook dat een aantal daarin ook verslappen. Dus ik denk dat we daar zeker nog een inhaalslag

137 in kunnen maken, is al een stuk beter geworden maar zeker nog niet optimaal. R3:Open
138 code = verbetering mogelijk > Axiale code = servicedesk algemeen Oke, nee duidelijk.

139 En in je werkzaamheden; je vertelde net wat je allemaal doet, als de servicedesk. Waar
140 loop je tegenaan wat zou je graag anders willen zien? Nou, ik vind heel veel dingen
141 vooral omslachtig.. Zoals? Wat ik omslachtig vind is op vier plekken iets moeten noteren.
142 He dus op het moment dat een melding binnen komt, dan moet een bewoner moet een
143 reactie hebben van mij, ik moet vaak eerst nog even schakelen met de technische dienst
144 van is dit iets wat jullie misschien kunnen oplossen of moeten we hm doorzetten naar
145 een externe partij? He, vaak is dat ook een kostenverhaal.. Dus je moet heel scherp zijn
146 op dat je niet voor niets iets doorstuurt. *instemmend geluid* Nou, dan hebben we een
147 lijstje om bij te houden wat de melding is, dus daar moet je het noteren. Ohja je moet
148 vervolgens ook nog een mailtje sturen naar die partij die uiteindelijk de melding gaat
149 oplossen. En dan moet je al die gegevens ook allemaal uit het systeem halen. Dus je
150 moet heel veel acties doen om uiteindelijk één klacht, melding, storing, door te zetten.
151 R3:Open code = omslachtig > Axiale code = ergernissen

152 En wanneer je beoordeeld, samen met de technische dienst.. Want je zegt er zit een
153 kostenverhaal vaak bij... Ja, ja. Stel het moet, het zijn kosten voor de huurder.. Hoe wordt
154 dat genoteerd? Ohja, dan heb ik ook nog een lijstje. Dus dan ga ik inderdaad daarop
155 noteren dat er kosten doorbelast moeten worden. Dan moet ik scherp zijn dat ik ook
156 weer onder ogen krijg dat deze doorbelasting er is, want daar is dan weer iemand anders
157 mee bezig. En vervolgens moet ik dan ook nog een keer zelf die doorbelasting in het
158 systeem doen.. dus.. Veel stappen. Veel stappen! En als dat.. Ja veel omslachtig. Erg veel
159 werk. R3:Open code = omslachtig > Axiale code = ergernissen

160 Ja, en al die lijstjes die je bijhoudt? Ja? Allemaal via Excel, Word, pen en papier? Excel.
161 Excel. Geen applicatie waarin dat gekoppeld is.. Zou heel mooi zijn.. Net zoals onze
162 bewonerscommunicatie.. Het verhaal afval bijvoorbeeld.. Wat zou het fijn zijn om vanuit
163 de applicatie bewoners mail te kunnen versturen, waarschuwingen te kunnen sturen, dat
164 scheelt je gewoon een paar lijstjes. R3:Open code = mogelijkheden > Axiale code =
165 digitale omgeving

166 Ja. Ja, dan kijk je gewoon in het systeem en dan zie je, Oh ja! Pietje Puk heeft al drie
167 keer eerder een vuilniszak buiten de deur gehad, dan gaan we die een boete geven. Maar
168 nu moeten we dat apart in een lijst zetten om dat te kunnen terug vinden. Ja. En voor..
169 Weetje, dat is misschien nog niet het ergste maar ja, door de drukte kan dat er ook nog
170 wel eens iets tussendoor schieten en dan mis je soms relevante dingen en dat is zonde.
171 R3:Open code = verbetering mogelijk > Axiale code = servicedesk algemeen

172 Ja, ik heb hier de vraag staan, hoe het nu wordt gebruikt, is dat efficiënt genoeg. Nee
173 dus. Nee, niet. R3:Open code = omslachtig > Axiale code = ergernissen Oke.

174 En zoals je weet ben ik dus onderzoek aan het doen naar een mogelijk platform voor de
175 huurders. Denk dat dat het werk efficiënter zal maken, dat we vanuit daar mailingen
176 kunnen versturen.. Dat je vanuit daar correspondentie met de huurder bijhouden. Denk
177 je dat dat zin heeft? Ja, dat durf ik niet te zeggen Jeanine. Dat weet ik echt niet. Nee dat
178 weet ik echt niet. Oke. Ja, ik ben daarin even.. Ja, met alle respect. Ik ben 47. *begint te
179 lachen* Ja, nee maar dat speelt wel mee. Ja ik durf dat niet te zeggen.

180 Nee, maar je geeft wel aan dat wanneer alles op één plek is, dat dat veel efficiënter is
181 voor je werkzaamheden. Zeker, zeker. Dus dat geeft wel aan dat je.. Ja, zeker. Ja als ik
182 dat moet vergelijken met het nieuwe administratiesysteem wat we gaan krijgen. Ja dat

183 gaat zo gigantisch veel werk schelen. Dus grote kans dat dit ook wel ontzettend veel
 184 werk uit handen neemt en veel efficiënter is. Dat kan. R3:Open code = mogelijkheden >
 185 Axiale code = digitale omgeving

186 Ja. En, waar denk jij dat we op den duur naar toe gaan, ooit geen telefonisch contact
 187 meer? Of hoe zie jij het? Ja, ik denk dat dat wel blijft. Dat blijft wel? Ja, dat denk ik wel.
 188 Ik denk omdat dat voor ons denk ik makkelijk is om bepaalde vlakken, omdat bepaalde
 189 dingen toch wel zo gecompliceerd zijn dat het gewoon sneller en makkelijker is om
 190 gewoon telefonisch contact te hebben met een bewoners. R3:Open code = telefonisch
 191 contact > Axiale code = toekomst En wat ik zelf zie en merk, ik merk dat vooral bij
 192 mezelf persoonlijk.. Doordat je belt, kan je er een persoonlijk sausje aan toevoegen. Je
 193 kan dat sausje.. Dat net maakt, dat net het verschil maakt voor de bewoner.. Ja. En dat
 194 kan gaan over geluids.. Een bewoner die overlast veroorzaakt...Door te bellen bereik je
 195 meer dan door te mailen. En dat kan ook gaan om de gene die overlast ervaart, nouja en
 196 zo kan ik 100.000 dingen noemen... Ja. Dus ja tuurlijk zoveel mogelijk via de mail. Maar
 197 ja in sommige gevallen ontkom je er niet aan om telefonisch contact te blijven houden.
 198 Ja, nee duidelijk.

199 Nouja dan heb ik nog wat vragen over veiligheid. Ja in principe is dat wel vrij duidelijk.
 200 Beetje een open deur... AVG wetgeving, niet alles mag zomaar geregistreerd worden,
 201 hebben we laatst natuurlijk ook van alles over gehoord. Hoe denk jij dat we hier aan
 202 moeten doen... Worden even gestoord door een collega, daarna weer opgepakt. Nee,
 203 veiligheid, hoe denk je dat we dat kunnen waarborgen? Ja, huurders krijgen dan
 204 waarschijnlijk een login van een platform waar ze hun eigen correspondentie in kunnen
 205 inzien, huurcontact en alles. Hoe doen we dat met de privacy van de huurders? Geen
 206 idee. Ja, nee geen idee.

207 Nee, want online dienstverlening.. Wordt vaak gezegd dat een bezwaar tegen online
 208 dienstverlening is vaak van privacy.. Alles staat geregistreerd.. Alles kan gehacked
 209 worden, daarom gaan we het niet doen.. En ik was benieuwd hoe jij hier tegen aan kijkt.
 210 Ja, ja, nou goed. Weet je ik ben zelf niet zo'n angsthais. Ik vind dit zelf ook vaak wel een
 211 beetje doemdenken en ver van mn bed... Al vind ik het natuurlijk wel heel belangrijk dat
 212 je als bedrijf, dat je ervoor zorgt dat dit helemaal waterdicht is.. Ja weet je 100 jaar bij
 213 een bank gewerkt.. Ja weet je overal kan het, kan een lek plaats vinden. R3:Open code =
 214 verantwoordelijkheid bedrijf > Axiale code = veilige software Ja, jeetje. Ik heb echt geen
 215 idee. Ik denk dat je natuurlijk zeer zorgvuldig hier.. Dat je een systeem kiest, of dat je
 216 een platform kiest waar je goede recensies over leest, en dat je zelf daar ook heel goed
 217 je in moet verdiepen voordat je uiteindelijk een keuze maakt zodat je weet wat de
 218 valkuilen zijn en wat de gevaren zijn. R3:Open code = keuze software > Axiale code =
 219 tip digitalisering. ja, en wel echt 100% waterdicht. Zal je dat krijgen? Ja, geen idee. Er is
 220 altijd wel een gek die een weg vindt. Dus ja, ik zit zelf.. Ik zie daar zelf nooit zo het
 221 grote probleem van..

222 Het is voor jou geen belemmering om een dergelijk systeem in gebruik te gaan nemen?
 223 Nee, voor mij niet. Oke, duidelijk.

224 En wanneer, stel we gaan het zelf bouwen, stel. Waar moeten we echt rekening mee
 225 houden.. Van dat je zegt van bewoners willen dit zien en willen dit hebben.. Heb je daar
 226 iets van een beeld van? Ja nouja ik denk dat het sowieso een systeem moet zijn zonder
 227 al te veel kraaltjes, dus dat het een heel eenvoudig, werkbaar, overzichtelijk systeem is.
 228 Ik denk dat dat wel wens bewoner is. Want kijk je hebt hele slimme bewoners maar je
 229 hebt ook hele iets minder intelligente bewoners.. En iedereen moet met het systeem

230 kunnen werken, en ik denk dat hoe meer kraaltjes je hieraan toevoegt, hoe minder
231 prettig het werkt voor een bewoner. R3:Open code = gebruiksgemak > Axiale code =
232 tip digitalisering En als ik kijk naar onze applicatie, ja helemaal fijn. Ja weet je dat is
233 super basic.. Heel overzichtelijk R3:Open code = uiterlijk > Axiale code = tip
234 digitalisering, dus ja. Oke.

235 Oke, en als laatste vraag. Hoe ziet de servicedesk van Cityside er over 5 jaar uit? Nou, ik
236 zou het bijvoorbeeld heel leuk vinden om veel meer bevoegdheden te krijgen. Dus ik
237 zou het heel leuk vinden, en sowieso, wat we nu eigenlijk al zijn... Een zelfsturend team
238 zijn. R3:Open code = dynamische servicedesk > Axiale code = toekomst En er zijn nog
239 wel een aantal hier die daar toch nog wel een beetje omheen lopen maar ja ik vind dat
240 wij de boel heel goed op de rit hebben en dat we ons winkeltje heel goed loopt. Ik zou
241 het leuk vinden om ja meer bevoegdheden te krijgen.. Als in? Ja, nou weet je keuzes
242 maken.. Onderhoudscontracten.. Meer betrokken worden bij.? Meer betrokken worden
243 bij.. Ik zou het leuk vinden, maar dat is meer een persoonlijke wens.. Ik zou het heel erg
244 leuk vinden om wat meer op pad te zijn voor Cityside Apartments. Dus niet alleen maar
245 op zolder zitten maar ook meer in de panden te zijn. He dat maakt mijn functie, dat
246 maakt het sowieso qua afwisseling leuk, maar het is ook ja qua beleving van wat er in
247 de panden gebeurt, heel goed. He dus dat is. Ik zou, ik vind de servicedesk van Cityside
248 Apartments een hele dynamische servicedesk, maar ik zou hem nog dynamischer willen
249 maken. R3:Open code = dynamische servicedesk > Axiale code = toekomst

250 Oke. Nou dat lijkt me een mooie afsluiting van dit interview. Ja? Ja, dankjewel voor je
251 tijd! Ja, heel graag gedaan.

Codeboom interview servicedesk medewerker Cityside Apartments (gericht op huidige dienstverlening)

Fragment(en)	Open code	Axiale code
31-47	Start + bekend maken van	Servicedesk algemeen
51-75, 81-86	Werkzaamheden	
76-80	Servicedesk 2.0	
92-96, 99-100	Kernwaarden van de servicedesk	
134-137, 166-170	Verbetering mogelijk	
130-133	Reactiesnelheid monitoren	
105-112	Cijfer 7,3	Resultaat enquête
120-125	Nakomen afspraken c.q. beloftes	
140-150, 154-159, 173	Omslachtig	Ergernissen
160-164, 181-184	Mogelijkheden	Digitale omgeving
211-213	Verantwoordelijkheid bedrijf	Veilige software
215-218	Keuze software	Tip digitalisering
226-231	Gebruiksgemak	
233	Uiterlijk	
237-238, 243-249	Dynamische servicedesk	Toekomst
187-190	Telefonisch contact	

Codeboom overkoepelend (drie interviews)

Ondanks de relatief grote verschillen tussen de afgenomen interviews, zijn een aantal overeenkomsten tussen de interviews aanwezig. Om hier een duidelijk beeld van te krijgen is hieronder een extra codeboom toegevoegd. Deze codeboom bevat enkel de axiale codes die in meer dan één interview naar voren komen. In de kolom met fragmenten zijn dit keer de regelnummers uit alle drie de interviews opgenomen. Dit wordt aangeduid met R1 (respondent 1), R2 (respondent 2) of R3 (respondent 3).

Fragment(en)	Open code	Axiale code
R1: 53-57, 85	R1: Beweegredenen keuze software Thinkwise	R2: Voor digitalisering, R3: Ergernissen
R2: 122-125, 150-151	R2: inefficiënte werkprocessen	
R1: 68-77, 80-83, 87-96	R1: Tekenen huidige software voldoet niet meer	
R3: 140-150, 154-159, 173	R3: omslachtig	
R2: 109-111, 186-187, 283-288, 379-384	R2: Toegang tot digitale omgeving	R2 en R3: Digitale omgeving
R2: 85-90, 113-121, 170-171, 188-191, 194-200, 280-281, 342-343, 391-398	R2: Functionaliteiten digitale omgeving	
R2: 131-134, 145-149, 248-251, 370-372	R2: Opvoeden huurders	
R2: 137-142, 322-334, 401-407, 422-429, 496-497	R2: Toevoeging	
R3: 160-164, 181-184	R3: Mogelijkheden	
R1: 336-337	R1: ISO certificering	R1, R2 en R3: Veilige software
R1: 338-341 R2: 575-581	R1 en R2: AVG	
R1: 347-349, 353-354 R3: 215-217	R1 en R3: Veiligheid eigen verantwoordelijkheid	
R2: 413-415	R2: Autorisatie rollen	
R2: 557-567	R2: Maatregelen	
R1: 118-119, 124-125, 132-133	R1: Doel een noodzaak digitalisering	R1, R2 en R3: Tip digitalisering (Cityside Apartments)
R1: 127-131	R1: Mogelijkheden voor digitale dienstverlening	
R1: 135-140 R3: 215-218	R1: Mogelijkheden software oplossingen R3: Keuze software	
R1: 142-143	R1: Budget	
R1: 364-364 R3: 233	R1 en R3: Uiterlijk digitale omgeving	
R1: 366-371, 375-376 R3: 226-231	R1 en R3: Gebruiksgemak digitale omgeving	
R2: 602-605, 642-644	R2: Aankondiging portaal	