

“Credit managers krijgen weer ruimte om te doen waar ze goed in zijn”

Mark van Gorp – Projectmanager SWEMP



SWEMP. Dit is de naam van het samenwerkingsverband tussen vijf woningcorporaties in Nederland. Het gaat om Staedion, Woonbron, Eigen Haard, Mitros en Portaal, afgekort SWEMP. De woningcorporaties zijn een samenwerkingsverband aangegaan, omdat ze erachter kwamen dat ze hetzelfde ERP-pakket gebruikten en vergelijkbare processen hadden. Om slagkrachtiger te zijn en om samen een bepaalde mate van harmonisatie in de ingerichte processen te bereiken, besloten de vijf corporaties hun krachten te bundelen.

Op het gebied van credit management en incasso's waren de corporaties het eens dat het ERP-pakket een aantal functionaliteiten miste, zoals de mogelijkheid tot agendering. Daarnaast is het vooral binnen deze branche belangrijk om goede afspraken te maken en duidelijke workflows vast te leggen. De corporaties willen te allen tijde voorkomen dat huurders uit huis worden gezet vanwege betalingsproblemen, dus is het voor SWEMP belangrijk om een goede relatie met de huurders te houden. Op SWEMP-niveau wilden ze een professionaliseringsslag op dit gebied maken. De stap om voor credit management software te kiezen, was dan ook snel gezet. Mark van Gorp, Projectmanager bij SWEMP, heeft de implementatie van CreditManager van Onguard geleid.

RESULTATEN EN VOORDELEN

- Duidelijk inzicht in de werkvoorraad
- Prestaties zijn goed meetbaar
- Repeterende taken worden geautomatiseerd
- Op te volgen activiteiten zijn duidelijk in beeld
- Overzichtelijke workflows

MARK VAN GORP, PROJECTMANAGER SWEMP

- “De software werkt voor ons, ondersteunt ons en helpt ons.”
- “Dankzij CreditManager komen de medewerkers weer toe aan het werk waar ze goed in zijn.”
- “De software neemt repeterende taken uit handen.”
- “Excel-lijstjes zijn dankzij de software niet meer nodig.”
- “CreditManager van Onguard helpt ons om inzicht te krijgen en inzicht te geven in de processen. Andere afdelingen kunnen dan uiteindelijk zien hoe belangrijk credit management is voor de cashflow.”



“Excel-lijstjes zijn dankzij de software niet meer nodig.”

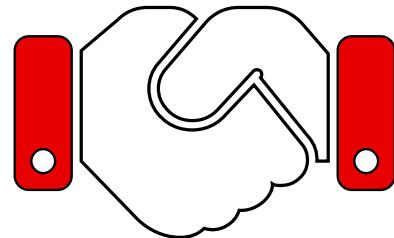
Mark van Gorp

LEREN VAN ELKAAR

“Samen staan we sterker”, vertelt Mark van Gorp. De vijf woningcorporaties zijn dagelijks bezig met vergelijkbare werkzaamheden, ook op het gebied van credit management. Ze zijn bezig te harmoniseren en te kijken hoe ze bepaalde processen kunnen uniformeren. “Inmiddels gebruiken drie van de vijf corporaties CreditManager en hebben we met elkaar al veel stappen gezet. Doordat we allemaal hetzelfde systeem gebruiken kunnen we benchmarken en van elkaar leren. Daarnaast werken we in een gezamenlijk projectteam waarin de SWEMP corporaties en Onguard zijn vertegenwoordigd. Onguard adviseert ons bij de inrichting van de processen, zonder dat dit ten koste gaat van de werkwijze en identiteit van iedere corporatie afzonderlijk. Inmiddels werken we ruim twee jaar samen en is het erg prettig schakelen”, vertelt Van Gorp.

CREDIT MANAGERS ALS MARKETEERS

SWEMP werkt inmiddels ruim twee jaar met CreditManager van Onguard en is nu in de fase beland waarin processen worden geoptimaliseerd. De doelen van de optimalisatie zijn het meten van de successen en het inzicht krijgen in de portefeuille, zodat de organisaties een succesvol incassobeleid kunnen voeren. Voor Van Gorp is een voorwaarde hiervoor dat credit managers zich gedragen als marketeers: “Huurders komen bij de afdeling credit management terecht op het moment dat ze de huur niet meer kunnen betalen. Het incassobeleid moet erop gericht zijn om huurders te verleiden toch te gaan betalen. We willen tenslotte te allen tijde voorkomen dat er een deurwaarder met een gerechtelijk bevel voor de deur staat. Zowel de huurder als de woningcorporatie is hier bij gebaat. De software ondersteunt de medewerkers om uiteindelijk de huurders te verleiden naar betalingen. De software waarschuwt op tijd de credit manager wanneer er een contactmoment met de huurder nodig is. Aan de credit manager is dan de taak om de passende oplossing te zoeken en om de relatie met de huurder goed te houden. Soms kan het zijn dat men niet kan betalen en dat er hierover betaalafspraken gemaakt moeten worden. Dit is heel eenvoudig vast te leggen in het systeem. Onze credit managers merken dat de software echt voor hen werkt en de corporaties en dus ook de huurders ondersteunt, zónder dat het bepaalt wat ze moeten doen.”



WAAROM ONGUARD?

“Omdat we binnen SWEMP met vijf woningcorporaties te maken hebben, is het belangrijk om het met elkaar eens te worden over de aanschaf van nieuwe software. In 2015 hebben we daarom de tijd genomen om producten met elkaar te vergelijken. Na wikken, wegen én mee hebben gekeken binnen een andere organisatie, kwam CreditManager van Onguard als beste uit de bus”, vertelt Van Gorp. De echte samenwerking startte in 2016. “In het begin moesten we elkaar wel even leren kennen, maar sinds de lijntjes er liggen, is de samenwerking zeer prettig. We zijn een gezamenlijk projectteam en hebben goede discussies over inrichtingsvraagstukken. Ik zeg altijd maar zo: hobbels zijn er altijd en sommige moet je ook nemen. Het belangrijkste is vertrouwen en elkaar aanspreken als dat nodig is. Dat zit tussen SWEMP en Onguard helemaal goed.”

