

Analyse, prognoses en concurrentiepositie



Of: worden we al een beetje zenuwachtig?





Sluiten [x]

Vesteda

Versterken van de concurrentiepositie door betere analyses, prognoses en beslissingen.

Met de snelle en betrouwbare informatie, vanuit de IBM Cognos Business Intelligence-oplossing, is Vesteda in staat betere beslissingen te nemen. Ze heeft nu de antwoorden op veel vragen, waarmee ze op allerlei terreinen de juiste beslissingen neemt en haar concurrentiepositie versterkt. Ze kan gericht sturen op basis van betere prognoses van de resultaten en marketing bedrijven op basis van harde cijfers.

- Wieowie en Vesteda
- Van roadmap naar realisatie...: wat willen we
- Project of regulier
- Performancemanagement outsourcen?
- Resultaten
 - Cijfers onder de aandacht → awareness
 - Kijkje in de keuken
- Wat doen we goed → wat doen we fout
- Wat kan ik van u leren?

Wie is Vesteda Groep?



- 1998 gecreëerd als spin-off van het ABP voor de woningportefeuille
- meerdere grote aandeelhouders en obligatiehouders
- grootste Nederlandse woningbeleggingsfonds
- markt: Nederland, duurder huurdersegment
- portefeuille: ruim 27.600 woningen (waarde 4,97 miljard euro)
- missie:
 - via exploitatie en ontwikkeling van woningen de investeerders een bovengemiddeld resultaat bieden tegen een relatief laag risico
 - bewoners in de woongenot bieden met kwaliteitswoningen, hieraan gerelateerde producten/diensten en een servicegerichte organisatie

Vesteda's strategie

- Tevredenheid van de consument is een cruciale factor die de bezettingsgraad en de hoogte van de huur bepaalt. M.a.w. waarde voor de klant is waarde voor de aandeelhouder.
- Volledige bedrijfskolom van woningbeleggingen uitgevoerd in eigen beheer
 - Directe klantbenadering: netwerk van woongalerieën en een centraal call center
 - Voorzien in woningbehoeften: kwalitatieve woningen met hoog niveau van dienstverlening (kwaliteitsverhoging/schaalverkleining)

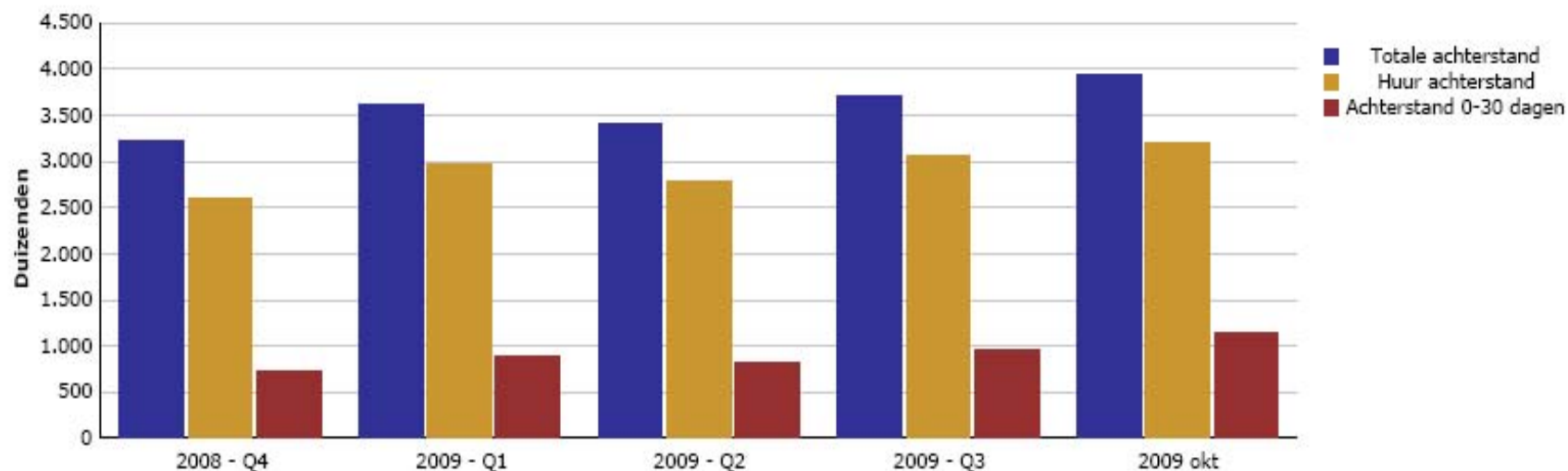
Stap 1: Managementinformatie

- Wat wilden we
- Wat hebben we bereikt
- Verantwoording en sluitend → van circa 5 dagen full time met 3 personen naar
- Automatisch proces



Performance debiteurengroep

Vesteda debiteuren kengetallen



	2008 - Q4	2009 - Q1	2009 - Q2	2009 - Q3	2009 okt
Totale achterstand	3.214.969	3.619.669	3.410.298	3.700.354	3.942.649
% totale achterstand tov standbedrag	16,8%	18,9%	17,9%	19,2%	20,0%
Huur achterstand	2.590.884	2.968.607	2.793.717	3.053.822	3.197.444
% huur achterstand tov standbedrag	13,5%	15,5%	14,6%	15,8%	16,2%
Achterstand 0-30 dagen	726.424	878.019	817.137	952.732	1.151.432
% achterstand slepers tov standbedrag	3,8%	4,6%	4,3%	4,9%	5,8%

Geselecteerde maand: **2006/Dec**

	Budget	Budget maand	R
Theoretische bruto huuropbrengsten	78.453.118	6.390.656	
- Financiële leegstand	0	0	
- Leegstandsgarantie	0	0	
- Extra leegstand (Dispositie)	0	0	
Saldo Financiële leegstand	0	0	
Percentage Financiële leegstand	0,00%	0,00%	
Huurvrije periode/korting	196.084	15.750	
Netto huur	78.257.034	6.374.906	
Overige inkomsten	556.253	42.209	
Totaal opbrengsten	79.845.850	6.500.238	
Vaste kosten	3.135.230	128.132	
Objectbeheer	4.051.516	327.060	
Instandhouding onderhoud	7.867.438	1.376.607	
- Klein onderhoud & Storingen	0	0	
- Planmatig-onderhoud	0	0	

Doelgericht bijsturen....



Uitdaging van de vervolgstap



- Meer dan alleen financieel
- Hoe brengen we de gebruikers ~~naar~~ aan de knoppen
- Hoe komen we van verantwoording tot sturing

Relatie met strategie als speerpunt!

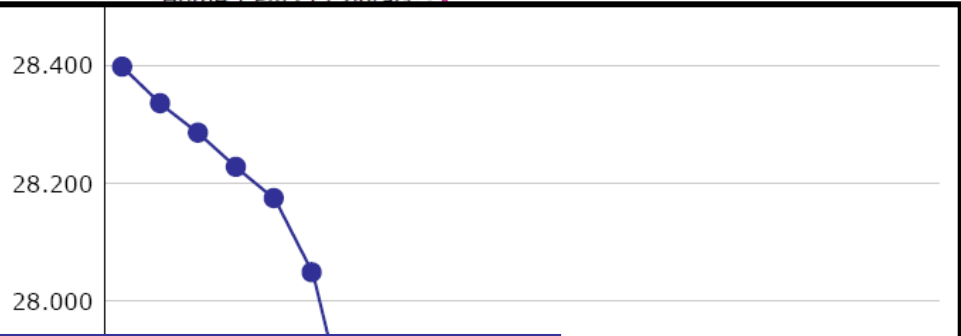
- Selecteer cruciaal proces: klantgerichte processen
 - conversion rate
 - klachten
- Definieer de doelstellingen/targets
- Ga meten en confronteren
- 'Rouwproces'



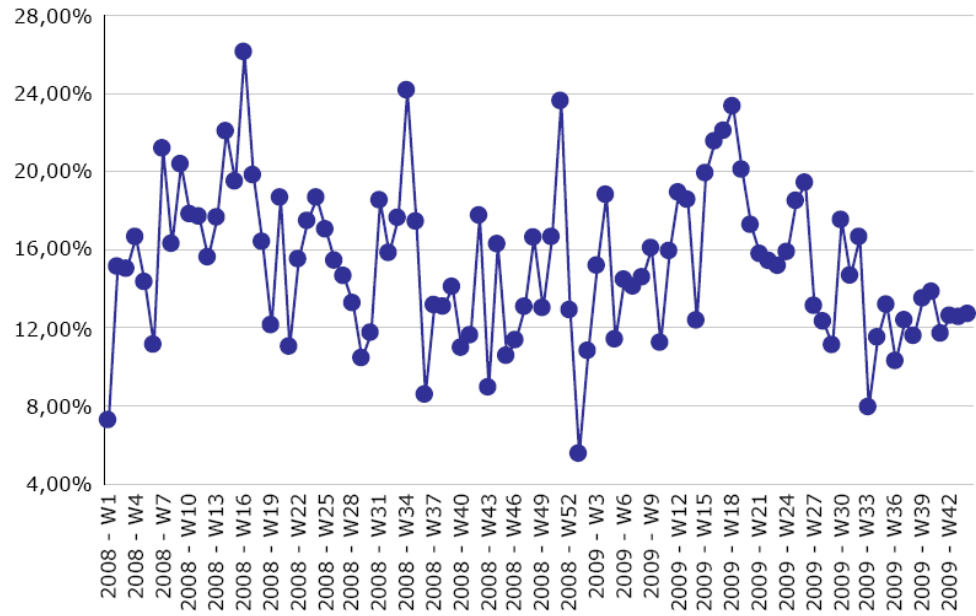
- Management
- Afdelingen
- Calamiteiten
- Communicatie
- Documentatie
- Kennis/informatie
- Ondernemingsraad
- Personeel
- Project BV
- Vestigingen
- Overig

Vesteda nieuws

- 27-10 **Beleid boetes**
 - 27-10 **Gecombineerde bannercam**
 - 22-10 **Tips & trucs voor Citrix**
 - 22-10 **Externe toegang via portal**
 - 20-10 **Vergaderen in beeld en gel**
 - 15-10 **Computerwerkplekken Ves**
 - 14-10 **Gideon Spermon uit dienst**
 - 14-10 **DSB bank & salarisbetaling**
- Alle berichten zijn ook terug te vinde



Conversion Rate



2009-01-31
 2009-02-28
 2009-03-31
 2009-04-30
 2009-05-31
 2009-06-30
 2009-07-31
 2009-08-31
 2009-09-30
 2009-10-27

SCOREBORD
 aantal
 verhuurbaar
 resultaat 27.303

Herkomst bron van klachten

Woongalerie, Call center, Facility, Vestiging Amsterdam, Vestiging Arnhem, Vestiging Eindhoven, Vestiging Haaglanden, Vestiging Maastricht, Vestiging Rotterdam

Facility	Service incident code	Service incident invoerdatum	Service incident type	Service rubriek	Service detail	Service ident status					
Ingevoerd door A. Franssen	1036051	26-okt-2009 15:40:56	Nieuw Service	Klacht overlast	Geluidoverlast (geen burenoverlast)						
Totaal A. Mees	1036091	26-okt-2009 16:11:32	Nieuw Service	Klacht overlast	Huisdieren	ten					
	2					ten					
Totaal J. Naser	1031805	20-okt-2009 11:34:27	Nieuw Service	Klacht over dienstverlening	Klacht dienstverlening Woongalerie	handeld					
	D. van der Horst	227769	Tijssen	1036206	27-okt-2009 8:09:37	Nieuw Service	Klacht over complex	Klacht gezamenlijke ruimte	Schoonmaak	Schoonmaak:	Open
	D. van der Horst	176251	Voskuil	1036299	27-okt-2009 9:52:00	Nieuw Service	Klacht over woning	Klacht over lopend renovatieverzoek	Renovatie badkmr/keuken/ toilet/hang en sluitw	Renovatie badkmr/keuken/ toilet/hang en sluitw: Overig:	Open

Ambitions: the sky is the limit?



Stap 3: operational excellence



- Begroten
- Prognoses
- Maken van de juiste keuzes voor de ideale portefeuille → portefeuille-optimalisatie
- Confrontatie prognose en realisatie
 - Correct en afwijkend
 - Bijstellen van het proces

datum: 22-10-2009
 : 2010
 : Alle
 Nieuwbouw : Beide
 Huurprijsklasse: Alle
 Type woning : Alle
 Leeftijd woning : 15 tot 20 jaar
 Type beheer : Alle
 Levenscyclusfase: A
 Consolidatie : V
 Regio : A
 Woongalerie : A
 Complex : A

	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Bruto netto consolidatie	28,35%	28,83%	27,25%	29,71%	25,77%	28,35%
Bijinvesterings%	8,18%	9,01%	9,25%	9,15%	8,44%	7,91%
Financiële leegstands%	0,91%	0,85%	0,82%	0,82%	0,81%	0,81%
Aantal woningen primo	3.616	3.456	3.373	3.331	3.290	3.250
Aantal woningen instroom	0	0	0	0	0	0
Aantal woningen uitstroom	160	83	42	41	40	40
Aantal woningen ultimo	3.456	3.373	3.331	3.290	3.250	3.210
Theoretische bruto huuropbrengsten	33.248.495	33.112.975	33.594.926	34.377.968	35.194.390	36.040.000

Is het project klaar?



- Van project naar proces
- Tooling is belangrijk, maar er goed mee omgaan en ... er iets mee doen nog meer!
- Interne capaciteit: BI-team
- Zwaarder accent op analyse en vervolgens op conclusies, adviezen en acties → BI-team wordt samen met analisten kernteam voor:
 - Kennisdeling
 - Innovatie
 - Productontwikkeling

Wat kan ik van u leren.....

