



Organisatie

De Huurcommissie is een onafhankelijke, onpartijdige organisatie voor huurders en verhuurders en bemiddelt bij geschillen tussen huurder en verhuurder over onderhoud, huurprijs en servicekosten van huurwoningen. De Huurcommissie informeert, adviseert en doet uitspraak over de huurprijs, het onderhoud en de servicekosten van huurwoningen, kamers, woonwagens en woonwagendplaatsen. De taken en werkwijze van de Huurcommissie zijn vastgelegd in de wet. Er werken 150 mensen bij de organisatie.



Dynamics CRM en SharePoint Server stellen de Huurcommissie in staat haar processen te optimaliseren

De Huurcommissie werkte tot voor kort nog met papieren dossiers, die door koeriers werden rondgebracht en opgehaald. Door over te schakelen op Dynamics CRM en SharePoint Server zijn de dossiers voortaan digitaal beschikbaar, waardoor de efficiency is verbeterd en de Huurcommissie nu meer in staat is om het eigen proces te optimaliseren.

SITUATIE

De Huurcommissie geeft algemene informatie over huurprijswetgeving en huurprijsprocedures en doet uitspraak wanneer huurder en verhuurder er samen niet uitkomen. Voor de afhandeling van geschillen tussen huurder en verhuurder staat een wettelijke termijn. Echter, de Huurcommissie had moeite om binnen die termijn een uitspraak te doen. Dirk Goet, senior adviseur ICT bij de Huurcommissie, legt uit waarom.

"De Huurcommissie heeft relatief veel medewerkers, die verspreid over het hele land vanuit huis werken. Al deze medewerkers werken vanuit huis en moeten voor hun werk geregeld dossiers raadplegen. Dat waren papieren dossiers, dus die moesten we via koeriers laten thuisbezorgen en weer laten ophalen. Al met al ging daar veel tijd mee verloren. Door de papieren dossiers kostte de afhandeling van een geschil gemiddeld zeven tot acht maanden. Dat wilden we met een geschikt automatiseringssysteem terugbrengen naar vier tot vijf maanden."

De Huurcommissie maakte tot voor kort deel uit van het ministerie van Volkshuisvesting. In 2010 werd de Huurcommissie zelfstandig, en werd een IT-project gestart met als doel het opzetten van een nieuwe infrastructuur en een nieuw primair systeem. Dirk Goet: "De Huurcommissie wilde een omvangrijke

Eisen

- digitalisering van de dossierafhandeling
- continue beschikbaarheid
- hoge performance, bandbreedte en beveiliging

Voordelen

- online toegang tot dossiers
- kunnen voldoen aan wettelijke termijn
- dossiers altijd up-to-date
- plaats- en tijdonafhankelijk werken
- workflows volgen de processtappen
- kostenbesparing

"Met Dynamics CRM en SharePoint Server kwam Microsoft het beste uit de bus wat betreft verhouding functionaliteit, prijs, kwaliteit en performance,"

Dirk Goet, senior ICT adviseur Huurcommissie

digitaliseringslag maken: digitalisering van de dossierafhandeling, een oplossing die altijd beschikbaar is, zowel tijd- als plaatsafhankelijk. Daarvoor is een gedegen IT-infrastructuur vereist, waaraan wij qua performance, beschikbaarheid, bandbreedte en beveiliging hoge eisen moeten kunnen stellen."

OPLOSSING

De Huurcommissie heeft de producten van meerdere leveranciers naast elkaar gelegd, waaronder SAP, Oracle en Microsoft. Dat deed de Huurcommissie met een Proof of Concept (POC). Een van de deelnemende partijen was het Amersfoortse bedrijf QS Solutions . Leo Rietbergen van QS Solutions: "Ons voorstel was een oplossing op basis van Microsoft Dynamics CRM 4.0 en SharePoint Server 2007."

"We wilden zo min mogelijk maatwerk en zoveel mogelijk gebruik maken van standaardproducten. Het voorstel van QS Solutions met Microsoft Dynamics CRM en SharePoint Server kwam het beste uit de bus wat betreft verhouding functionaliteit, prijs, kwaliteit en performance in vergelijking met andere aanbieders," aldus Dirk Goet. "Bovendien is de bekendheid van Microsoft-software onder onze medewerkers groot en is de Microsoft-oplossing goed schaalbaar: je krijgt oplossingen zoals die door grote organisaties worden gebruikt, maar voor een prijs die past bij een kleine organisatie als de onze. Met de Microsoft oplossing én met QS solutions hadden we een goede klik."

Na het verkrijgen van groen licht van de voorzitter van de Huurcommissie, kreeg Microsoft Certified Partner QS Solutions uit Amersfoort de opdracht om Dynamics CRM en SharePoint Server te implementeren; voor dataopslag maken beide pakketten gebruik van SQL Server Enterprise Edition.

Dirk Goet: "Het maatwerk in Dynamics CRM en SharePoint Server was bij de start minimaal, QS Solutions heeft de pakketten vooral ingericht en aangepast aan onze behoeftes. Later is er wel meer maatwerk bijgekomen in de vorm van onder meer een planningsmodule en het Woningwaarderingssysteem. De werkzaamheden begonnen eind 2009 en sinds maart 2011 maken onze

Producten

- Microsoft SharePoint Server 2007
- Microsoft Dynamics CRM
- Microsoft SQL Server 2008, Enterprise Edition

"Dossiers raken nooit meer kwijt, zijn altijd up to date en hoeven niet meer met koeriers verzonden te worden"

Dirk Goet, senior ICT adviseur Huurcommissie

medewerkers nu gebruik van het nieuwe systeem. Ik kan niet anders zeggen, dan dat we zeer tevreden zijn met de inbreng en samenwerking met QS Solutions."

VOORDELEN

Inmiddels heeft de Huurcommissie een paar maanden ervaring met de nieuwe IT-omgeving. Dynamics CRM wordt in combinatie met SharePoint Server gebruikt om bemiddelingsverzoeken in geschilkwesties te registreren en vervolgens verder te behandelen. "Bij de postkamer worden de verzoekschriften en andere ingekomen stukken ingescand en in een speciaal aangemaakt digitaal dossier opgeslagen in SharePoint Server. Tegelijkertijd worden in Dynamics CRM de klantgegevens vastgelegd en gekoppeld aan het verzoekschrift. Dynamics CRM zorgt ervoor dat de workflows, dus de processtappen, een voor een worden afgehandeld.

Het programma voert ook controles uit en waarschuwt bij te late of vergeten acties, waardoor Dynamics CRM onze processen optimaal ondersteunt. Als ergens in het proces achterstanden optreden, kunnen we meteen maatregelen nemen. De tools om het proces te kunnen sturen zijn nu voorhanden!"

Een ander voordeel is dat er vrijwel geen tijdverliezen meer optreden, nu er in het proces geen koeriers meer hoeven te worden ingezet. Dirk Goet: "De dossiers zijn on-line toegankelijk, altijd up-to-date en raken ook nooit meer kwijt. Onze medewerkers kunnen onafhankelijk van tijd en plaats werken: thuis op hun pc, maar bijvoorbeeld ook met hun laptop tijdens de hoorzitting." Ook de gebruikers zelf zijn tevreden. Dirk Goet: "Ze vinden het prettig dat ze de dossiers altijd en overal kunnen raadplegen. Wel vergde het werken met het nieuwe systeem wel het een en ander van het aanpassingsvermogen van onze medewerkers, daarom hebben zij allemaal een opleidingstraject gevolgd."

Wat betreft beheer- en exploitatiekosten kan Dirk Goet nog geen harde cijfers geven. "De verwachting is dat de kostprijs per zaak door de procesoptimalisatie naar beneden zal worden gebracht. Bovendien sparen we koerierskosten uit."

Meer informatie

- Microsoft

www.microsoft.nl/dynamics

"Via de workflows van Dynamics CRM krijgen we transparantie in eventuele knelpunten, zodat we daar onmiddellijk op kunnen participeren"

Dirk Goet, senior ICT adviseur Huurcommissie

Disclaimer

De in dit voorbeeld genoemde oplossingen kunnen van toepassing zijn op andere bedrijven en instellingen. De resultaten zijn echter afhankelijk van diverse aspecten, die bij andere bedrijven en instellingen sterk kunnen verschillen met het hier beschreven voorbeeld.

TOEKOMST

Qua performance en beschikbaarheid is er nog een verbeteringslag te maken. Dirk Goet: "De bandbreedte en beveiliging van SharePoint Server en Dynamics CRM omgeving zijn in orde, de bottleneck zit vooral in Citrix. Onze gebruikers werken namelijk op thin clients in een Citrix-omgeving met virtuele terminal servers en die is sterk vertragend. Zodra we onze applicaties buiten Citrix om laten draaien, werkt alles vele malen sneller. Daarom gaan we eind dit jaar over naar fysieke terminal servers om de performance en beschikbaarheid te verbeteren."

Op termijn wil de Huurcommissie onderzoeken of het systeem via het internet is te ontsluiten voor huurders en verhuurders. Dirk Goet: "We denken aan een digitaal loket. Huurders en verhuurders kunnen daar hun geschil indienen via onze website. Dat scheelt ons een deel van de data-invoer. Ook willen we de digitalisering nog verder doorvoeren. Zo geschiedt het ondertekenen van een zittingsuitspraak nu nog met een pen, dat willen we digitaal gaan doen. Verder zouden we bestaande basisregistraties kunnen koppelen aan ons systeem, zodat bijvoorbeeld adresgegevens automatisch *opgehaald* kunnen worden in plaats van *in te vullen*. Als je eenmaal zo'n digitaliseringsslag hebt gemaakt en de voordelen daarvan ervaart, ga je vanzelf op zoek naar verdere mogelijkheden om je processen nóg efficiënter te maken. Wat dat betreft gaan de mogelijkheden van Dynamics CRM en SharePoint Server héél ver."