

**“Eigenlijk kan ik iedere woningcorporatie aanraden om met SmartDocuments te werken.”**



Eén op de zeven woningen in Den Haag is van woningcorporatie Staedion. Dat zijn veel huurders om te bedienen. Daarom heeft Staedion de afgelopen jaren flink ingezet op digitalisering. SmartDocuments speelt daarin een centrale rol. Functioneel beheerder Yannick Verzijl vertelt hoe de organisatie digitalisering inzet om waarde te creëren. Voor medewerkers én huurders.

“Bewoners verwachten van ons een bepaald serviceniveau,” begint Yannick Verzijl het gesprek. Hij werkt nu ruim 3,5 jaar bij Staedion als Functioneel beheerder. Al die jaren werkt hij al met SmartDocuments. “Onze instelling is om ‘het dak te repareren als de zon schijnt’. Daarom zijn we begin 2019 begonnen met een grote vernieuwingsslag. Daar horen digitalisering, klantreizen en innovatie bij. Allemaal enthousiast gedragen door onze medewerkers, want we willen ook een aantrekkelijke organisatie zijn om bij te werken. Bij veel van die doelstellingen maken we gebruik van SmartDocuments.”

### **Klantreizen digitaliseren**

*Staedion verwerkt meer dan 2000 verhuringen van woningen per jaar. Bij iedere verhuring zijn veel mensen betrokken, legt Yannick uit: “Huurders die vertrekken, nieuwe huurders en potentiële huurders die reageren op de woning. Al die partijen verwachten goed geïnformeerd te worden en van hen allemaal heb je gegevens om te verwerken. We gebruiken daarvoor het Dynamics Empire ERP systeem. Alle nodige gegevens staan daarin of worden daarin ingevoerd. Het is aangesloten op SmartDocuments, zodat al die gegevens zo doorstromen naar een sjabloon. Als dat eenmaal is opgezet, sleep je het zo een sjabloon in. Die koppeling is onmisbaar als je zoveel huurders hebt als wij.”*

*De koppeling van deze systemen maakt namelijk de door Staedion zorgvuldig uitgestippelde klantreis mogelijk. “Als huurder leg je altijd een bepaald traject af”, legt Yannick uit. “We doen ons best om hen daar zoveel mogelijk in te steunen.” Geen overbodige luxe, want er gebeurt nogal wat in zo’n traject. Dat begint al voor je een huis huurt, wanneer de woningcorporatie meerdere documenten en formulieren nodig heeft om je geschiktheid als huurder te bepalen. Vervolgens is er de overdracht van het huis, de acceptatie en inspectie. En wanneer iemand de woning verlaat, komt daar ook weer een hoop papierwerk bij kijken. Yannick: “Bij een gemiddelde verhuring komen ongeveer vijf documenten kijken. Die worden allemaal gemaakt door SmartDocuments.”*



**“Voor mij is het heel gemakkelijk om nieuwe koppelingen op te zetten en te integreren in sjablonen.”**

*“Vanwege het coronavirus hebben we onze digitalisering verder versneld,” vervolgt Yannick. “Het huurcontract is bijvoorbeeld helemaal opgemaakt in SmartDocuments. Nieuwe huurders kunnen dat nu online bekijken én digitaal ondertekenen via de mail. De huurder ontvangt die vanuit een module die digitaal tekenen ondersteunt. De handtekening komt uit eindelijk terecht in het huurcontract dat in SmartDocuments is opgesteld. Geen papier meer nodig én het scheelt veel tijd.”*

### **Gebruiksvriendelijk voor iedereen**

“Als beheerder is Smart Documents een superfijne app,” vindt Yannick. “Het is heel erg gebruiksvriendelijk en snel te leren. Voor mij is het heel gemakkelijk om nieuwe koppelingen op te zetten en te integreren in sjablonen. Gewoon met een XML-bestand. Er zitten veel functionaliteiten in en iedere paar maanden is er wel weer een update die de nodige functies toevoegt.”

Naast Yannick werken meer medewerkers bij Staedion met SmartDocuments. Yannick: “We hebben trainingen georganiseerd voor medewerkers die zelf wel eens documenten maken. Eerder werkten we met key-users, maar SmartDocuments is benaderbaar genoeg voor iedereen die het nodig heeft. Voor hen is het prima te leren om zelf een brief met basiselementen te bouwen of om bestaande sjablonen aan te passen. Als het te technisch wordt, houd ik liever zelf de controle. Toch zou een technisch onderlegde medewerker met wat uitleg ook dan een heel eind komen.”

Voor deze medewerkers levert SmartDocuments vooral veel tijdswinst op. “Stel je voor dat we alles in Word zouden moeten doen,” Yannick is er even stil van. “Dat zou zoveel knippen en plakken betekenen, altijd met de kans op fouten. En maak je een aanpassing, dan moet je dat overal weer doorvoeren. Met SmartDocuments doe je het één keer in een sjabloon, wat je daarna hergebruikt en dan is het klaar.”

## Mooie projecten

Yannick vertelt enthousiast verder over de mooie dingen waar hij het over had. Zoals de manier waarop Staedion fysieke post verstuurt: “Soms is nog steeds gewoon een echte brief nodig. Gelukkig hoeven we dat niet meer allemaal zelf te doen. Na de brief te hebben opgemaakt in SmartDocuments, krijgt iedere brief een code mee. Daarmee wordt de brief geautomatiseerd afgedrukt én direct juist verstuurd. Door het hele proces heen wordt SmartDocuments gebruikt, gekoppeld aan Spindle, het systeem dat de code meegeeft en koppelt aan het DMS systeem.”



“Voor beheerders is SmartDocuments een superfijne app.”

Daarnaast loopt er sinds kort een robot bij Staedion. “Nee, geen echte robot!” Yannick begrijpt onze verbazing als hij het heeft over een ‘lopende’ robot. “De robot loopt op een computer en doet daarop bepaalde simpele taken. Het is geen kunstmatige intelligentie, dus dat zijn alleen dingen die we van tevoren precies bepalen. Zoals facturen opstellen en versturen, meterstanden registreren... allemaal dingen die ons veel tijd zouden kosten en niet zo spannend zijn om te doen. Het is een medewerker die 24-uur per dag werkt, nooit moe wordt én meerwaarde voor onze klanten creëert”



**“Bij een gemiddelde verhuring komen minstens vijf documenten kijken. Die worden allemaal opgemaakt in SmartDocuments.”**

### **De echte meerwaarde**

Die robot werkt overigens perfect samen met SmartDocuments. Net zoals zo ongeveer alle andere systemen die bij Staedion in gebruik zijn. Yannick telt uit zijn hoofd: “Er zijn zeker tien programma’s of systemen waar SmartDocuments aan gekoppeld is. Voor veel van die programma’s is het de basis om het digitale proces in gang te zetten. SD biedt zoveel plug-ins dat het vaak moeiteloos te koppelen is. En anders staat de helpdesk klaar om het alsnog te regelen.”

“Dat is de echte meerwaarde van SmartDocuments,” besluit Yannick. “Het is zó gebruiksvriendelijk. Eenvoudig om mee te werken en tegelijk heel krachtig. Dat gaat lang niet altijd samen. Ik ken natuurlijk de andere tools niet die er op dit gebied zijn, maar voor mij is er ook geen enkele reden om daarnaartoe te kijken.”

**“Er zijn zeker tien programma’s of systemen waar SmartDocuments aan gekoppeld is. Voor veel daarvan is het de basis om het digitale proces in gang te zetten.”**



Koningin Julianaplein 2  
2595 AA Den Haag

[www.staedion.nl](http://www.staedion.nl)



Keulenstraat 7B  
7318 ET Deventer

T +31 (0)570 - 67 24 64

E [info@smartdocuments.com](mailto:info@smartdocuments.com)

[www.smartdocuments.nl](http://www.smartdocuments.nl)