

Woningcorporatie vrijwel volledig digitaal met ondertekenen.nl

06-12-2016 11:40

Woningcorporatie Stadlander handelt haar klantcontacten zoveel mogelijk digitaal af. Onderdeel van deze digitale dienstverlening is het digitaal kunnen ondertekenen van het huurcontract. Dat levert Stadlander de nodige tijdwinst op in het administratieve proces, maar ook de klant heeft er voordeel bij.

Stadlander is een woningcorporatie met zo'n 15.000 woningen in West-Brabant en Zeeland. Haar doelstelling is het duurzaam huisvesten van mensen die niet zelfstandig in het wonen kunnen voorzien. Klantfocus en duurzaamheid staan daarbij voorop. Zij exploiteert haar vastgoed zelf en werkt volgens de principes van lean, mean & clean, waarbij ICT-middelen en samenwerkingsmogelijkheden zo optimaal mogelijk worden benut. In het kader daarvan handelt Stadlander ook de interactie met de klant zoveel mogelijk digitaal af. Klanten die zelf digitaal kunnen opereren (naar inschatting zo'n 80%) worden daartoe gefaciliteerd met de nodige webapplicaties. De overige 20% maatwerkklienten wordt thuis bezocht, waarbij de digitale afhandeling aan de keukentafel kan plaatsvinden via het device van de klantbegeleider van Stadlander.

Verhuurproces digitaal

Onderdeel van Stadlanders digitale dienstverlening is het digitaal kunnen ondertekenen van het huurcontract. Dat levert Stadlander de nodige tijdwinst op in het administratieve proces, maar ook de klant heeft er gemak van, omdat die daarvoor niet meer helemaal naar het kantoor hoeft af te reizen. Woningzoekenden komen bij Stadlander online binnen. Met de mogelijkheid ook digitaal het huurcontract te kunnen ondertekenen, kan nu het gehele klanttraject – van woningzoekende tot het uiteindelijke huurderschap – bij de corporatie digitaal worden afgehandeld.

Online tekenen

Het digitaal tekenen gebeurt met behulp van het Ondertekenen-platform van [Evidos](#). "Dat gaat kort samengevat als volgt", schetst Henk Stoutjesdijk, teamleider ICT & Facilitair bij Stadlander: "Wij maken het huurcontract op. Dat wordt met eventuele aanvullende documenten digitaal klaargezet in de portal. De klant krijgt vervolgens een e-mail met de boodschap: uw documenten staan klaar om via bijgaande link getekend te worden. Op het moment dat de klant klikt op die link komt hij uit bij de stappen die doorlopen moeten worden voor het digitaal tekenen van de huurovereenkomst. De eerste stap is de huur betalen via iDeal. Vervolgens komt hij bij de documenten die klaar staan ter ondertekening. Dat ondertekenen vindt plaats via een uitstapje naar Ondertekenen.nl. Het document wordt 'onderwater' doorgestuurd naar Ondertekenen.nl, de partij die certificaten afgeeft op online getekende documenten. De klant zet daar zijn digitale handtekening, wat eigenlijk niks anders is dan via een klik akkoord gaan met de voorwaarden vermeld in het desbetreffende document. Waarna Ondertekenen.nl het document van een zogeheten 'time stamp'-certificatie voorziet, waarmee het rechtsgeldigheid verkrijgt. Tot slot wordt het gecertificeerde document gearchiveerd in ons document-managementsysteem en is het proces afgerond."

Het gebruik van ondertekenen.nl levert Stadlander een grote efficiëncyslag op. "We hebben zo'n elf- à twaalfhonderd verhuringen per jaar. En het digitaal tekenen scheelt ons vier à vijf uur per klant", schat Stoutjesdijk. "We hoeven de documenten niet meer uit te printen, te scannen, op te sturen, et cetera."

Keuze

Dan tot slot nog de hamvraag: waarom heeft Stadlander eigenlijk voor Ondertekenen.nl van Evidos gekozen? "We hebben meerdere oplossingen bekeken", blikt Stoutjesdijk terug. "Juridisch zat het bij alle oplossingen wel goed. En technisch gezien was Ondertekenen.nl niet de goedkoopste, maar wel het breedst inzetbaar. Zo is zij ook voor het afhandelen van allerlei zakelijke processen, zoals bijvoorbeeld koopovereenkomsten, heel geschikt. En het is onze ambitie Ondertekenen.nl op termijn ook daarvoor te gaan inzetten. Bovendien waren

de technische integratiemogelijkheden met onze eigen infrastructuur beter en flexibeler dan die bij de andere leveranciers.”

'Even wennen'

In de praktijk is het hier en daar nog even wennen. Stoutjesdijk: “Er zijn klanten die er lyrisch over zijn, maar er zijn er ook die er enige moeite mee hebben en terughoudend reageren. Dat is ook niet zo vreemd, want het is tenslotte voor iedereen nieuw; zowel voor de klant als voor de organisatie. Ook zelf zitten we midden in een leerproces. Intern loopt het tot nu toe, op enkele uitzonderingen na waarin er door omstandigheden van het standaardproces moest worden afgeweken, tot nu toe echter goed en bevalt het iedereen uitstekend.”

Een bijdrage van [Ondertekenen.nl](https://www.ondertekenen.nl).