

Dienstenpalet

Met vraag & aanbod, klanten & diensten worden markten en deelmarkten gedefinieerd. Afhankelijk van de omvang van de vraag en het aanbod is de aantrekkelijkheid van een markt te omschrijven, maar is tevens te bepalen of maatregelen, differentiatie en dergelijke noodzakelijk zijn. In de huidige situatie is - door verschillende omstandigheden, tijdelijk - sprake van een verzadigde woningmarkt of zijn daar tekenen van zichtbaar. In die situatie zijn de kwaliteiten van het traditionele product (prijs en vorm) niet meer de enige maatstaf die bepalend is voor de afzet.

Voor het bepalen van het dienstenpalet moeten de volgende drie stappen worden doorlopen:

Stap 1: Inventariseer de voor de corporatie relevante producten.

Om een beeld te krijgen van het vereiste productassortiment van een bedrijf zijn de antwoorden op de volgende negen vragen een hulpmiddel:

- Wie zijn wij?
- Wie is onze klant?
- Wat wil de klant?
- Wat doen we?
- Welke producten horen bij de (nieuwe) missie van mijn corporatie?
- Welke verwacht de klant?
- Welke heeft de corporatie niet en
- Welke zijn (kennelijk) overbodig?

Als hulpmiddel en geheugenopfrisser zijn hierna twee overzichten van producten bijgevoegd. De producten (goederen en diensten) die door de beantwoording van de vijf vragen zijn geïnventariseerd worden - voor een vruchtbare discussie - geordend in de product/marktmatrix van Ansoff.:

Stap 2: Orden

de geïnventariseerde producten.

Schema: De product/marktmatrix van Ansoff

	Bestaande producten	Nieuwe producten
Bestaande markten	A. Huur en koop	B. Tussen huur en koop
Nieuwe markten	C. Beheer voor derden	D. Diensten aan

1. Huur en koop

- Leefbaarheid
- Veiligheidsvoorzieningen
- Aanpassingen in de woning
- Woningverdeling
- KWH
- Stofferen van woningen
- Klein onderhoud
- Makelaardij
- Hypotheken
- Verzekeringen

B. Tussen huur en koop

- Huurvast (varianties op het traditionele huurcontract met jaarlijkse huurverhogingen)
- Verzekerd kopen, koophuur, koopkoop, etcetera
- Risicodragend beheer

C. Beheer voor derden

- Administratie
- Meerjarenplanning onderhoud
- Groot onderhoud
- Regulier onderhoud
- Klein onderhoud

D. Diensten aan

- Wooncard
- Van woonwinkel tot woonwarenhuis
- Internet/E-mail
- Gemak/thuiszorgdiensten
- Servicepas voor zorgdiensten
- Zorg

Nieuw op het gebied van de diensten aan klanten is de combinatie van wonen en zorg. Veelal gaat het dan over wonen in combinatie met gemaksdiensten en zorg. Bij de gemaksdiensten wordt dan veelal gedacht aan:

- Maaltijdvoorziening
- Alarmering & bewaking
- Boodschappen- & klussendienst
- Sociale activiteiten (organisatie van welzijn-activiteiten; groeps- of complexgebonden)
- Mantelzorg & vrijwilligerszorg
- Administratieve ondersteuning
- Sociale controle (huismeesters) en veiligheidsvoorzieningen
- Zorgverlening & verpleging (veelal als verzekering voor de eerste opvang op dat gebied).

De zorgdiensten worden geregeld vanuit de traditionele zorginstellingen of het particulier initiatief:

- Huishoudelijke hulp; geïndiceerd (vergelijk Thuiszorg) en niet geïndiceerd (vergelijk particuliere hulp)
- Basiszorgverlening (wassen, aankleden, eten en dergelijke); geïndiceerd (vergelijk verzorging in zorginstelling) en niet geïndiceerd (vergelijk verzorging door particuliere verzorgenden)
- Verpleging: geïndiceerd (vergelijk verpleging in zorginstelling) en niet geïndiceerd (vergelijk verpleging door particuliere verpleegkundigen).

Stap 3: besluit welke van de geïnventariseerd producten deel gaan uitmaken van het dienstenpalet van de corporatie.

Productontwikkeling en innovaties; overzicht één:

	Doelgroep	Huurders	Eigenaar-bewoner	VvE's
Product				
	De woning (fysiek)			
	Veiligheidsvoorzieningen			
	Aanpassingen in de woning			
	Woningverdeling			
	Beheer			

Administratie
Onderhoud
Inspectie
Meerjarenplanning onderhoud
Groot onderhoud
Regulier onderhoud
Klein onderhoud
Prijs
Huren
Kopen
Hypotheken
Verzekeringen
Plaats
Woonwinkel
Makelaardij
Woonwarenhuis
Internet
Promotie
De organisatie
Wooncard
Kwaliteitszorg
De woonomgeving
Leefbaarheid/herstructurering
Veiligheidsvoorzieningen
Sociale controle (huismeesters)
Gemakdiensten
Maaltijdvoorziening
Kinderopvang
Alarmering & bewaking
Boodschappen- & klussendienst
Sociale activiteiten
Mantelzorg & vrijwilligerszorg
Verzekering/servicepas
Administratieve ondersteuning
Bewonerscommissies
Tuinonderhoud
Schoonmaak- was- en strijkhulp

Productontwikkeling en innovaties; overzicht twee

Huren

- Huurvast (De Woonplaats/Saenwonen)
- Huurgarant (vaste huurverhogingen Stichting Trudo Eindhoven)
- Belonen goed huurbedrag (Talma)
- Huurjubileum/Woonduurbeloning (SCW)

Kopen

- Makelaardij
- Hypotheken
- Verzekeringen (o.a. SCW)
- Verzekerd kopen (o.a. Acantus Winschoten)
- Koophuur (Het Oosten)
- Koopkoop
- De aandeelwoning (de Samenwerking Amsterdam)
- Casco-woning
- MGE-woning
- Leasekoopwoning (Groene stad)
- Koop-optie of FLEXX-woning (Stichting Trudo Eindhoven)

Onderhoud (huurders/kopers)

- Klein onderhoud fonds (Groene Stad)
- Onderhoudsfonds voor oudere eigenaar/bewoners (De Goede Woning Nunspeet)
- CV Arrangement (Stichting Trudo Eindhoven)
- Bouwkundige inspectie (Stichting Trudo Eindhoven)
- Aanpassingen in de woning (keukens e.d.)
- DHZ-woning (Achtgoed Amersfoort)
- Meerjarenplanning onderhoud
- Groot onderhoud
- Regulier onderhoud
- Tuinonderhoud (Tuinman bij Smalingerland)

Beheer

- Risicodragend beheer
- Administratie (VvE's, derden)

Leefbaarheid

- Veiligheidsvoorzieningen (Keurmerk Veilig Wonen)
- Beveiliging
- Sociale controle (huismeesters) en veiligheidsvoorzieningen
- Belonen inzet in buurt met lagere huur (SCW)

Diversen

- Energie-leverantie (Willem van Leeuwen)
- Telecommunicatie-leverantie
- Woonwerkwoning
- Parkeerservice
- Wooncard
- Korting bij bouwmarkt (VZOS en AWV Den Haag)
- Internet/E-mail
- Van woonwinkel (Hendrik van Lotharingen/ Wbv Almere)
- Winkeltijden
- Woonwarenhuis
- Woningverdeling (coöptatie)

- Stofferen van woningen

Gemak/thuiszorgdiensten

- Kinderopvang (SCW)
- Maaltijdvoorziening
- Alarmering & bewaking
- Boodschappen- & klussendienst
- Sociale activiteiten (organisatie van welzijn-activiteiten; groeps- of complexgebonden)
- Administratieve ondersteuning

Wonen en zorg

- Tandemwoning (Stichting Trudo Eindhoven)
- Zorgverlening & verpleging (veelal als verze-kering voor de eerste opvang op dat gebied).
- Mantelzorg & vrijwilligerszorg
- Servicepas voor zorgdiensten / Senior Plus pakket (De Vonk)
- Verzekering zorgverlening en woningaanpassing (Wbv Scheveningen/De Goede Woning)