flow

Voor directies van woningcorporaties

Werking en onderbouwing

Corporatie van Morgen, de AI Organisatie Transformatie Simulator voor woningcorporaties

Versie november 2026

1. In het kort
2. Twee onderzoeken
3. Hoe het werkt, stap voor stap
4. Hoe de tool rekent
5. Hoe u de uitkomst leest
6. De AI-volwassenheidsscan
7. Waarop het is gebaseerd
8. Grenzen en zorgvuldigheid

1 In het kort

> Corporatie van Morgen is een simulator die per functie laat zien hoeveel tijd AI kan vrijmaken in uw corporatie, en of uw organisatie klaar is om die tijd ook te benutten. Het is een onderbouwde schatting om een besluit op te baseren, geen voorspelling.

- **Wat u aanlevert:** een overzicht van uw functies met aantal FTE, uren en loonkosten, en de functieprofielen. Namen van medewerkers zijn niet nodig.
- **Wat u ontvangt:** twee rapporten en een gesprek. Het eerste rapport gaat over de tijd die kan vrijkomen, het tweede over hoe ver uw organisatie is met AI.
- **Waar het over gaat:** tijd die vrijkomt, en de keuze wat u daarmee doet. Niet over het schrappen van functies.
- **Wat het niet is:** een meting van wat uw medewerkers in een week doen, of een garantie dat de tijd vanzelf vrijkomt.

2 Twee onderzoeken

De simulator bestaat uit twee onderzoeken die los van elkaar te gebruiken zijn: de capaciteitsanalyse en de AI-volwassenheidsscan.

	Capaciteitsanalyse	AI-volwassenheidsscan
De vraag	Hoeveel tijd kan er vrijkomen als AI taken overneemt, en waar blijft die tijd?	Hoe ver is de organisatie met AI, en wat is de volgende stap?
Wat er nodig is	Functieoverzicht en functieprofielen	Een vragenlijst van hooguit 115 stellingen
Wie het invult	De adviseur, met uw bestanden	Directie, management, IT, HR en werkvloer
De uitkomst	Vrijkomende tijd per functie en afdeling, de bestemming van die tijd, en de gevolgen voor competenties	Een niveau per onderdeel, de zwakste schakel en een volgorde van aanpak
Het rapport	Capaciteitsrapport	Volwassenheidsrapport

Samen geven ze het hele beeld. De capaciteitsanalyse zegt wat er kan vrijkomen. De scan zegt of aan de voorwaarden is voldaan om dat ook te bereiken, zoals medewerkers die ermee kunnen werken, duidelijke regels en bruikbare gegevens.

3 Hoe het werkt, stap voor stap

Het traject heeft vijf stappen; het rekenwerk duurt minuten, de meeste tijd zit in het aanleveren en in het gesprek over de uitkomsten.

1. **Aanleveren.** U uploadt via een beveiligde link een functieoverzicht en de functieprofielen. Het overzicht bevat per functie het aantal FTE, de uren per week, de loonkosten per uur, de afdeling en de leidinggevende functie.
2. **Vragenlijst.** Voor de scan krijgen enkele mensen uit directie, management, IT, HR en werkvloer een persoonlijke link. De lijst past zich aan de antwoorden aan en kost 20 tot 45 minuten. Antwoorden worden per rol verwerkt, nooit per persoon getoond.
3. **Analyse.** AI leest elk functieprofiel en splitst de functie in taken, elk met een aandeel van de tijd. Elke taak wordt ingedeeld bij een soort werk. De competenties per functie worden gekoppeld aan een Europese classificatie.
4. **Controle door de adviseur.** De adviseur loopt de uitkomsten na en stuurt bij waar de praktijk afwijkt van het profiel. De functies die samen de helft van de vrijkomende tijd bepalen, worden uitdrukkelijk bevestigd. De bevindingen en aanbevelingen worden door AI voorgesteld en komen pas in het rapport nadat de adviseur ze heeft gelezen, aangepast en goedgekeurd.
5. **Rapport en gesprek.** U ontvangt beide rapporten en we lopen de uitkomsten met u door.

4 Hoe de tool rekent

De tool rekent per taak en niet per functie: de uren van een taak, maal het percentage dat hoort bij het soort werk.

vrijkomende uren = FTE × uren per week × aandeel van de taak × percentage van het soort werk

Een voorbeeld. Twaalf woonconsulenten werken samen 432 uur per week. Huurcontracten opstellen is 20% van hun tijd, dus 86 uur. Dat is schrijfwerk, met een percentage van 70%. Voor die taak komt dan 60 uur per week vrij. De tool doet dit voor elke taak van elke functie en telt het op per functie, per afdeling en voor de hele organisatie.

Er zijn zestien soorten werk. Elk heeft een lager en een hoger percentage; de uitkomst is daarom altijd een bandbreedte.

Soort werk	Voorbeelden bij een corporatie	Percentage
Administratie en gegevensverwerking	Huuradministratie, facturen boeken, personeelsmutaties, archief	75% tot 90%
Informatie zoeken en onderzoek	Woningmarkt, regelgeving	70% tot 85%
Schrijven en documentatie	Brieven, contracten, verslagen	70% tot 85%
Huurderscontact	Vragen, meldingen, reparatieverzoeken	60% tot 80%
Analyseren en rapporteren	Begroting, managementinformatie	55% tot 75%
ICT-beheer en systemen	Applicatiebeheer, helpdesk	50% tot 75%
Plannen en coördineren	Onderhoud, werkvoorbereiding, projecten	45% tot 65%
Woningtoewijzing, verhuur en verkoop	Intake, toewijzing, bezichtiging	40% tot 65%
Compliance en juridisch werk	Woningwet, AVG, huurrecht	35% tot 60%
Strategisch denkwerk en beleid	Ondernemingsplan, beleidskeuzes	25% tot 45%
Creatief denkwerk en communicatie	Voorlichting, campagnes	20% tot 40%
Relatiebeheer en onderhandelen	Gemeente, aannemers, huurdersorganisatie	15% tot 30%
Inspecteren, opnemen en toezicht	Woningopname, toezicht op de bouwplaats	15% tot 30%
Leidinggeven en besluitvorming	Aansturen, beslissen	15% tot 30%

Soort werk	Voorbeelden bij een corporatie	Percentage
Bewonersbegeleiding en leefbaarheid	Huisbezoek, bemiddelen bij overlast	10% tot 20%
Uitvoerend technisch en facilitair werk	Reparatie, onderhoud, installatie, schoonmaak	5% tot 12%

Werk op locatie, met bewoners en met de handen heeft bewust lage percentages. Bij een corporatie is dat een groot deel van het werk, en dat bepaalt het totaal sterker dan de percentages voor kantoorwerk.

Naast de uren laat het rapport drie dingen zien:

- **De bestemming van de tijd.** Per functie een voorstel: kosten verlagen, meer werk aankunnen met hetzelfde team, of de kwaliteit verhogen. De keuze is aan u.
- **De waarde van die tijd.** De vrijkomende uren maal de loonkosten per uur. Dat is alleen een besparing als de uren ook uit de kosten verdwijnen.
- **De gevolgen voor uw mensen.** Welke competenties belangrijker worden en hoe goed die te ontwikkelen zijn.

5 Hoe u de uitkomst leest

> De uitkomst is technisch potentieel: wat er kan vrijkomen als het werk rond AI opnieuw is ingericht. Een organisatie die alleen een hulpmiddel invoert en het werk laat zoals het is, haalt daar een klein deel van.

In onze fictieve voorbeeldcorporatie van 162,5 FTE komt de capaciteitsanalyse uit op 62 tot 88 FTE aan vrijkomende tijd, 38% tot 54%. Dat is het eindbeeld, niet wat er volgend jaar gebeurt.

Onderzoek meet verschillende dingen, die ver uit elkaar liggen:

Wat is gemeten	Uitkomst	Bron
Wat technisch kan	Bij circa 80% van de werkenden kan AI minstens 10% van de taken versnellen. De bestaande techniek kan in theorie 57% van de werkuren overnemen.	Eloundou e.a., McKinsey
Wat experimenten meten	Klantenservice: 14% meer vragen per uur. Schrijfwerk: 37% minder tijd. Advieswerk: 25% sneller.	Brynjolfsson e.a., Noy en Zhang, Dell'Acqua e.a.
Waar het misgaat	Bij taken buiten het bereik van AI: 19 procentpunten meer fouten. Ervaren softwareontwikkelaars werden 19% trager.	Dell'Acqua e.a., METR
Wat er in de praktijk gebeurt	In Denemarken is twee jaar na de komst van ChatGPT geen effect op gewerkte uren te meten.	Humlum en Vestergaard

Voor uw besluit betekent dit:

1. **Lees de uitkomst als eindbeeld.** Het zegt hoeveel er te winnen is, niet hoe snel.
2. **Tijd komt pas vrij als het werk anders wordt ingericht.** Een hulpmiddel erbij maakt het werk prettiger en soms beter, maar levert op zichzelf weinig uren op.
3. **De scan laat zien of de voorwaarden er zijn.** Daarom horen de twee onderzoeken bij elkaar.
4. **Begin waar het potentieel hoog is en het onderzoek het stevigst:** schrijfwerk, huurderscontact en administratie.

McKinsey zegt er zelf bij dat de 57% geen voorspelling is en dat invoering lang kan duren.

6 De AI-volwassenheidsscan

De scan meet op acht onderdelen hoe ver de organisatie is met AI, op een schaal van vijf niveaus. Er is bewust geen totaalcijfer: een gemiddelde verbergt precies wat een directie moet weten.

De acht onderdelen:

- **Organisatie:** strategie en sturing, mensen en cultuur, werkprocessen, risico en governance.
- **Systemen:** data, bouwen en integreren, beheer in productie, technologie en leveranciers.

Samen zijn dat 23 thema's en 115 stellingen. Drie thema's zijn speciaal voor woningcorporaties: huurdersgegevens en privacy, toezicht en verantwoording, en huurders en eerlijke dienstverlening.

Niveau	Naam	Betekenis
1	**Verkennen**	Er is bewust mee begonnen: losse initiatieven, nog niet herhaalbaar
2	**Werkend**	Het bestaat en wordt in ten minste één onderdeel gebruikt, met zichtbaar resultaat
3	**Gestuurd**	Er is een eigenaar, er zijn afspraken en het effect wordt gemeten
4	**Organisatiebreed**	Dezelfde werkwijze geldt in de hele organisatie
5	**Zelfvernieuwend**	De organisatie kijkt vooruit en vernieuwt zelf

Zo werkt de beoordeling:

- **Een ladder per thema.** Elk thema heeft één stelling per niveau. Een niveau geldt pas als die stelling en alle lagere voldaan zijn.
- **Antwoorden:** ja, deels, nee of niet van toepassing. "Ja" en "niet van toepassing" tellen als voldaan, "deels" niet.
- **Het strengste antwoord telt.** Zeggen de directie "ja" en de werkvloer "nee", dan geldt "nee". Het verschil tussen rollen is zelf een uitkomst.
- **De lijst past zich aan.** Is iets er nog niet, dan vervallen de verdergaande stellingen over dat onderwerp.
- **Het zwakste thema bepaalt het niveau van een onderdeel.**

Het rapport geeft per onderdeel het niveau en het doel, de zwakste schakel met de eerstvolgende stap, een volgorde van aanpak, en de voorwaarden om de tijd uit de capaciteitsanalyse te bereiken. In een verdiepingsfase kan de adviseur per stelling het bewijs beoordelen. Een herhaalmeting laat de voortgang zien.

7 Waarop het is gebaseerd

De simulator rust op drie soorten bronnen: documenten uit de corporatiesector, een Europese classificatie van competenties, en onderzoek naar wat AI met werk doet.

Documenten uit de sector

Document	Wat het is	Waarvoor gebruikt
Handboek functie-indeling woondiensten (2003)	Het functiewaarderingssysteem van de branche, onderdeel van de CAO Woondiensten. Het beschrijft 24 functiefamilies met voorbeeldtaken en functienamen.	De indeling in zestien soorten werk, de herkenning van 297 functienamen en de opbouw van de voorbeeldcorporatie.
CAO Woondiensten 2025-2027	De arbeidsvoorwaarden van de sector: een werkweek van gemiddeld 36 uur, de salarisschalen A tot en met O, en de afspraken bij reorganisatie.	De uren per FTE en de indicatieve loonkosten in de voorbeeldcorporatie. Het uitgangspunt dat vrijkomende tijd eerst gaat over ander werk en omscholing.

Het handboek is van 2003. De functiefamilies en functienamen zijn nog herkenbaar; enkele voorbeeldtaken zijn verouderd en niet overgenomen.

Classificatie van competenties

De competenties per functie komen uit ESCO, de classificatie van beroepen en vaardigheden van de Europese Commissie (versie 1.2.1). De indeling naar hoe goed een competentie te ontwikkelen is, is een eigen afleiding op basis van ESCO en maakt geen deel uit van ESCO zelf.

Onderzoek

Onderzoek	Wat het laat zien
Eloundou e.a. (2023), GPTs are GPTs	Welke taken een taalmodel kan versnellen, per beroep

Onderzoek	Wat het laat zien
McKinsey Global Institute (2025)	Welk deel van de werkuren de bestaande techniek in theorie kan overnemen
ILO, Gmyrek e.a. (2023)	Administratief werk is het meest blootgesteld; de verwachting is vooral ondersteuning, niet vervanging
Brynjolfsson, Li en Raymond (2025)	Het gemeten effect bij klantenservice
Noy en Zhang (2023)	Het gemeten effect bij schrijfwerk
Dell'Acqua e.a. (2023)	Het gemeten effect bij advieswerk, en waar AI het werk slechter maakt
METR (2025)	Ervaren softwareontwikkelaars werden trager met AI
Humlum en Vestergaard (2025)	Het effect op loon en uren in de praktijk
Acemoglu (2025)	Het verwachte effect op de hele economie
Anthropic Economic Index (2025)	Hoe AI in de praktijk wordt gebruikt: ondersteunen tegenover overnemen
SER (2025), AI en werk	De Nederlandse context: zet de mens en waardig werk centraal

De percentages per soort werk zijn een samengestelde schatting op basis van onder meer Eloundou e.a. en McKinsey. Ze zijn niet één op één uit een onderzoek overgenomen. De percentages voor het werk dat eigen is aan corporaties, zoals inspectie, bewonersbegeleiding en uitvoerend werk, zijn door ons geschat.

Geen van deze onderzoeken gaat over woningcorporaties. Ze zijn gebruikt als vergelijking voor soorten werk, niet als meting van de sector. Het cijfer van McKinsey is via een zoekresultaat bekeken, niet in het rapport zelf.

8 Grenzen en zorgvuldigheid

De uitkomst is zo goed als de functieprofielen en de percentages waarop ze rust; beide hebben grenzen die u moet kennen.

- **Het is een schatting, geen meting.** Een functieprofiel beschrijft taken, niet hoeveel tijd eraan wordt besteed. Hoe beter de profielen, hoe scherper de uitkomst.
- **AI doet de ontleding, een adviseur controleert.** Dezelfde bestanden geven bij een nieuwe analyse dezelfde uitkomst. Elke aanpassing van de adviseur blijft zichtbaar.
- **Het is potentieel, geen verwachting.** Zie het hoofdstuk over het lezen van de uitkomst.
- **Cultuur, leiderschap en medezeggenschap vallen buiten de cijfers.** Betrek de ondernemingsraad en de huurdersorganisatie vroeg; de cao vraagt bij een reorganisatie overleg met de vakbonden.

Zo gaan we met uw gegevens om:

- **Geen persoonsgegevens nodig.** Functies, aantallen, uren, loonkosten en functieprofielen volstaan.
- **Verwerking door AI.** De functieprofielen worden ontleed met een AI-model van Anthropic (Claude).
- **Antwoorden per rol.** In de scan ziet niemand wat een individuele invuller heeft geantwoord.
- **Toegang en herleidbaarheid.** Alleen ingelogde adviseurs zien uw gegevens. Links voor aanleveren en invullen verlopen vanzelf. Een logboek legt vast wie wat deed, en de laatste tien versies van een analyse zijn terug te zetten.

In co-creatie ontwikkeld door House of Digital