Corporaties, Bouw en Vastgoed

ICT bij woningcorporaties in beweging*

Trendrapport ICT 2008 door en voor woningcorporaties

*connectedthinking

PRICEWATERHOUSECOOPERS

Voorwoord

Graag bedanken wij allereerst de vele directeuren en ICT-managers van woningcorporaties in Nederland die wederom de enquête hebben ingevuld. Van de 421 aangeschreven woningcorporaties hebben er 85 de enquête ingevuld. Met een response van 20% is dit vergelijkbaar met vorige keer. Dankzij deze medewerking zijn wij in staat u voor de vijfde keer dit in uw sector zeer gewaardeerde trendrapport te presenteren.

Waar in de voorgaande jaren specifiek ICT-strategie en internetontwikkelingen binnen de sector voorop stonden, is dit jaar het centrale thema de inzet van ICT voor managementinformatie. Ook komen zaken als informatiebeleid en internet-toepassingen aan de orde. De meest opmerkelijke uitkomsten delen wij graag met u, voorzien van onze visie daarop. Wij vertrouwen erop dat deze resultaten u voldoende vergelijkingsmateriaal en stof tot nadenken bieden voor uw koersbepaling. Ook voor het volgende onderzoek rekenen wij graag weer op grote medewerking en interesse.

Amsterdam, 2008

Inhoud

Samenvatting

Het merendeel van alle woningcorporaties zal binnen vijf jaar het bedrijfssysteem heroverwegen en één op de vijf woningcorporaties selecteert of implementeert al een ander systeem in 2008. Daarbij gaan maar weinig organisaties uit van hun gewenste informatiearchitectuur; de meesten verkiezen een geïntegreerde oplossing. En dat terwijl er in de markt een gebrek is aan geïntegreerde systemen die volledig aan de vereisten van woningcorporaties voldoen. Slechts één op de vijf kiest voor best-of-breed: aan elkaar gekoppelde pakketten en modules op deelgebieden die moeten leiden tot een geïntegreerde informatiehuishouding.

Het belang van ICT-systemen die betrouwbare managementinformatie genereren wordt voor woningcorporaties steeds belangrijker gelet op de toenemende vraag om maatschappelijke verantwoording en andere branche-ontwikkelingen. Veel woningcorporaties zijn zich ook zeer bewust van de grote rol die ICT kan spelen in het vergroten van de klantvriendelijkheid en efficiency, de belangrijkste beleidsprioriteiten. Steeds vaker wordt de ICT-strategie ook vastgelegd in een informatiebeleidsplan.

Voorwaarde voor een effectieve inzet van ICT is dat systemen goed gekozen en geïmplementeerd worden. De huidige primaire systemen blijken echter onvoldoende te zorgen voor betrouwbare managementinformatie als basis voor een succesvolle koers voor de toekomst. Een van de oorzaken is het feit dat veel woningcorporaties binnen de eigen organisatie nog geen uniforme gegevensdefinities hanteren.

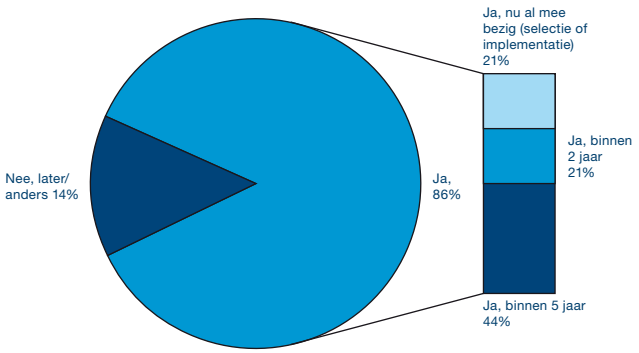
Vanwege de complexiteit van ICT en informatie en de impact ervan op de corporatie is het dringende advies dit vakgebied tot een directe verantwoordelijkheid van het MT te maken. In de snel veranderende corporatiemarkt én de ICT is nog een wereld te winnen.

1 Corporaties zijn actief met ingrijpende IT-veranderingen

Grote onvrede over huidige bedrijfssystemen

Woningcorporaties lijken bewuster om te gaan met hun bedrijfssystemen dan enkele jaren geleden. Veel woningcorporaties zijn ontevreden met hun huidige bedrijfssysteem en heroverwegen met name om die reden hun primaire bedrijfssysteem. Van alle woningcorporaties zegt 86% binnen 5 jaar het huidige bedrijfssysteem heroverwegen en één op de vijf woningcorporaties selecteert of implementeert al in 2008. Alleen een aantal kleinere woningcorporaties (< 5.000 vhe) zal het systeem pas heroverwegen als de leverancier aangeeft dat een systeem ophoudt te bestaan of vervangen gaat worden.

Afbeelding 1: Heroverweging bedrijfssysteem



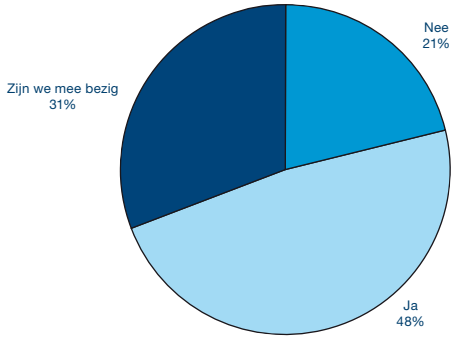
Shakeout van ICT-leveranciers voor de corporatie-markt te verwachten.

Met een groot aanbod van primaire systemen en een teruglopend aantal woningcorporaties zal naar verwachting een aantal ICT-leveranciers wegvallen of worden overgenomen. Deze markt ziet er dan ook binnen vijf jaar wezenlijk anders uit.

Keuzes in ICT-beleid worden steeds bewuster gemaakt

Beduidend meer woningcorporaties zijn overgegaan tot het vastleggen van ICT-beleidskeuzes in een informatiebeleidsplan. Tegenover 32% in 2006 is bijna de helft van de woningcorporaties voor 2008 voorzien van een dergelijk plan, dat met een goede fasering en juiste uitvoering de noodzakelijke solide basis vormt voor de ICT-beslissingen binnen de organisatie. Van de middelgrote woningcorporaties (tussen 5.000 en 10.000 vhe) heeft zelfs 70% al een informatiebeleidsplan. Dit geldt merkwaardig genoeg slechts voor 45% van de grotere woningcorporaties (>10.000 vhe).

Afbeelding 2: Aanwezigheid informatiebeleidsplan



Opvallend is dat een groot deel van de woningcorporaties (20%) geen beleid voor informatiearchitectuur heeft geformuleerd. Van de woningcorporaties die dat wel hebben is de visie op informatiearchitectuur verdeeld. Bijna de helft van de woningcorporaties geeft de voorkeur aan een geïntegreerde oplossing: één compleet informatiesysteem dat zoveel mogelijk functionaliteit aanbiedt. Van de woningcorporaties die nu bezig zijn met een selectie of implementatie, kiest zelfs

‘Ga uit van uw informatiearchitectuur, niet van één totale, geïntegreerde oplossing’

‘Voor deelgebieden zoals huur, onderhoud en financiële administratie zijn geïntegreerde systemen met goede prestaties beschikbaar. Voor meer onderscheidende functies zoals het vaststellen en normeren van het vastgoedrendement, projectontwikkeling en management-informatie zijn woningcorporaties aangewezen op additionele software en het gebruik van spreadsheets. Een totaalpakket dat acceptabele prestaties biedt voor de hele organisatie biedt de markt niet. Daarom is het verstandig voorafgaand aan de selectie van nieuwe systemen de gewenste informatiearchitectuur te ontwerpen. Zo kan ook de nieuwe (strategisch belangrijke!) software een goede plek krijgen in de totale informatievoorziening.’

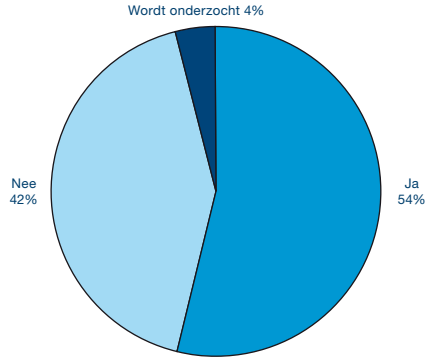
Maurits Cammeraat,
senior adviseur informatiemanagement

tweederde voor een geïntegreerde oplossing. Slechts één op de vijf kiest voor best-of-breed: aan elkaar gekoppelde pakketten en modules op deelgebieden die moeten leiden tot een geïntegreerde informatiehuishouding.

IT-outsourcing wordt breed omarmd

Meer dan de helft van de kleine en grote woningcorporaties kiest voor IT-outsourcing of onderzoekt deze mogelijkheid (56%), vooral van technisch applicatiebeheer (65%) en systeembeheer (67%). Het informatiemanagement blijft zoals te verwachten in verreweg de meeste gevallen (80%) in huis.

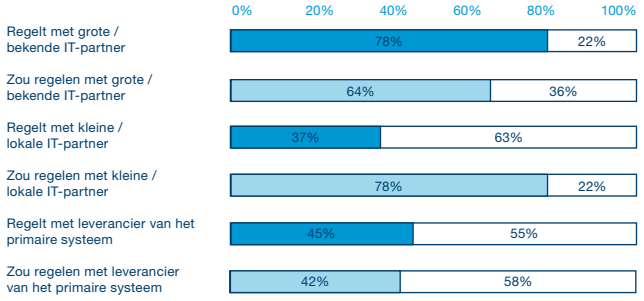
Afbeelding 3: Gebruikmaking van IT-outsourcing



Corporaties gaan voor de grote bekende IT-partners

De meeste woningcorporaties gaan in zee met een grote bekende IT-leverancier. Kleine lokale IT-partners spelen wel mee in de overweging, maar slechts 37% van de woningcorporaties kiest daar uiteindelijk voor. Afbeelding 4 is een vergelijking tussen woningcorporaties die hun IT wel en nog niet hebben uitbesteed.

Afbeelding 4: (Potentiële) leveranciers bij IT-outsourcing



Klantgerichtheid blijft prioriteit

Klantgerichtheid staat voor de derde keer op rij bovenaan op de beleidsagenda. Informatiemanagement zelf is in de agenda van beleidsthema's gestegen naar een vijfde plek. Woningcorporaties zien dus het belang van een goede informatievoorziening en automatisering voor de prestaties van de organisatie steeds meer in. Verder valt op dat het ontwikkelen van woon/zorg-concepten in belang is afgenomen.

Afbeelding 5: Beleidsprioriteiten, in afnemend belang en vergeleken met eerdere resultaten

	08	06	03	01	00
Klantgerichtheid	1	1	1	2	-
Investeringsbeleid	2	3	3	3	2
Strategisch voorraadbeheer	3	2	2	1	1
Projectontwikkeling	4	4	-	-	-
Informatiemanagement	5	7	5	4	5
Treasurybeleid/geldmiddelenbeheer	6	8	4	6	4
Optimalisering organisatiestructuur	7	6	6	7	6
Ontwikkeling van woon/zorg-concepten	8	5	7	5	3
Internetstrategie	9	10	8	9	8
Fusie/samenwerking	10	9	9	8	7

Het beleidsonderwerp klantgerichtheid is in 2001 toegevoegd aan de lijst. Het beleidsonderwerp projectontwikkeling is in 2006 toegevoegd aan de lijst

'Werk aan risicobeheersing bij IT-outsourcing, let bijvoorbeeld op SAS 70'

'Veel woningcorporaties kiezen voor IT-outsourcing, ook voor belangrijke vraagstukken die sterk afhankelijk zijn van informatiesystemen. Denk daarbij aan vastgoed-management, projectontwikkeling, het meten van prestaties en wijkbeheer. Kennis, routine en capaciteit zijn grote voordelen van outsourcing, maar houd ook rekening met de risico's. Maak goede afspraken met de dienstverlener over de kwaliteit van de diensten en over de beschikbaarheid en integriteit van systemen en gegevens en neem deze afspraken op in Service Level Agreements (SLA's). Selecteer eventueel op ICT-leveranciers met een SAS 70-verklaring, een rapport naar Amerikaanse auditstandaard die verklaart of de interne beheersing bij de serviceorganisatie betrouwbaar is.'

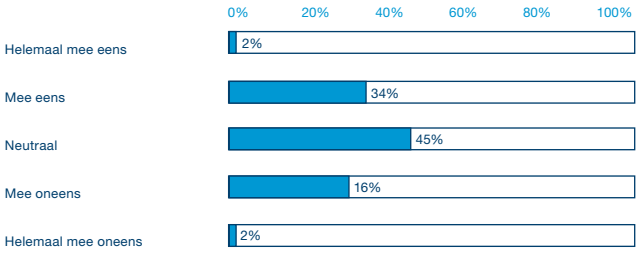
Olaf Kuyper,
senior adviseur informatiemanagement en EDP-auditor

2 Stuurinformatie vaak nog niet op orde

Prestatie-indicatoren geven onvoldoende inzicht in koers

Slechts een derde van de woningcorporaties geeft aan met de huidige prestatie-indicatoren voldoende inzicht te hebben in de strategische koers van de organisatie. Voor bijna één op de vijf woningcorporaties (18%) is het met de gedefinieerde prestatie-indicatoren niet duidelijk of ze strategisch op koers liggen. Veel van de woningcorporaties worstelen blijkbaar met deze vraag.

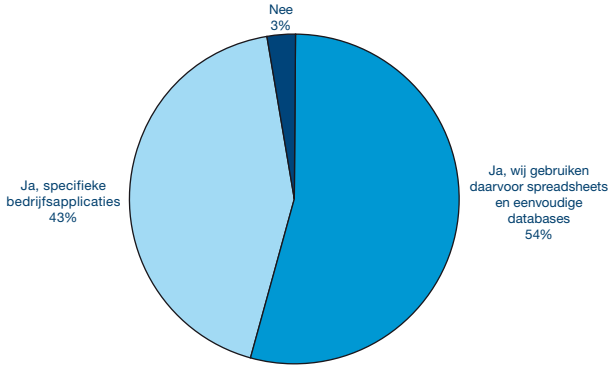
Afbeelding 6: Mate waarin prestatie-indicatoren inzicht geven of organisatie strategisch op koers ligt



Risicovolle spreadsheets als basis voor vastgoedanalyse

Met het oog op een evenwichtige vastgoedportefeuille, fiscalisering en inzicht in (maatschappelijk) rendement is een strategische, professionele en transparante vastgoedanalyse onmisbaar. Toch blijkt een derde van de woningcorporaties nog niet te beschikken over een actuele analyse en waardering van haar vastgoed. Van de woningcorporaties die dat wel hebben (68%) gebruikt een toenemend aantal (meer dan de helft) daarvoor een standaard MS Office-toepassing zoals Excel of Access. Softwarepakketten die in de commerciële vastgoedwereld gebruikt worden zijn nog niet in zwang bij woningcorporaties. Wel is er aandacht voor begrippen uit die markt, zoals vastgoedwaarde en vastgoedrendement.

Afbeelding 7: Beschikbaarheid informatiesystemen die vastgoedanalyses en -waarderingen ondersteunen



‘Investeer in goede management-informatie’

‘Veel directies vinden het managen van informatie nog niet belangrijk genoeg. En dit terwijl het een belangrijke voorwaarde is voor succes, voor het nemen van de beste beslissingen in het belang van de doelgroepen of voor het bereiken van de gewenste maatschappelijke prestaties van de woningcorporatie. Goede managementinformatie met relevante informatie voor de toekomst, alleen geproduceerd indien nodig voor besluitvorming en tot het juiste detailniveau teruggebracht, vereist wel een investering.’

Aard Raas,
senior adviseur informatiemanagement

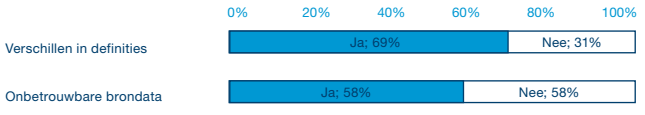
Mogelijkheden datawarehouse nog onvoldoende benut

Slechts een klein deel van de woningcorporaties met een datawarehouse gebruikt dit instrument voor het leveren van input voor strategische besluitvorming, zoals een Balanced Scorecard. Liefst 65% van de woningcorporaties ervaart namelijk dat hun datawarehouse onvoldoende mogelijkheden daartoe biedt en vooral goed standaardrapportages kan genereren. In principe zouden hun in gebruik zijnde standaardpakketten deze rapportages, gericht op operationele en tactische processen en ad hoc analyses, moeten leveren.

Knelpunten: verschillen in definities en betrouwbaarheid gegevens

Veel woningcorporaties zien de toegevoegde waarde van Business Intelligence. Wel ervaren zij een aantal nog op te lossen knelpunten om informatie gericht op de strategieontwikkeling en -implementatie systematisch te verwerven en verwerken. Zo ervaart bijna driekwart van de respondenten gebrekkige uniformiteit van gegevensdefinities bij gebruik uit verschillende bronnen. Van de woningcorporaties maakt 60% echter alleen gebruik van interne bronnen, wat impliceert dat veel woningcorporaties binnen de eigen organisatie nog geen uniforme gegevensdefinities hanteren. Daarnaast blijken onbetrouwbare gegevens door foutieve en/of onvolledige invoer aan de bron meer dan de helft van de woningcorporaties te remmen in de toepassing van Business Intelligence.

Afbeelding 8: Knelpunten voordat Business Intelligence kan worden toegepast



‘Maak management-rapportages tot een verantwoordelijkheid van het MT’

‘De impact van ICT en informatie op de corporatie is dermate groot geworden dat het van groot belang is dit tot een directe verantwoordelijkheid van het MT te maken. Bij voorkeur van de controller of bijvoorbeeld een informatiemanager, die de plan- en besluitvorming en controle op informatievoorziening en automatisering beleidsmatig benadert. Iemand die kan zorgen voor kernachtige en gebruikersvriendelijke rapportages, de onderlinge aansluiting van onderliggende informatiesystemen, actuele functionaliteit en volledige, juiste en duidelijke brongegevens.’

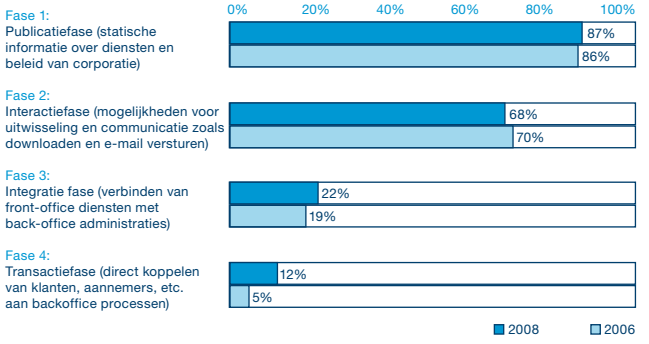
Olaf Kuyper,
senior adviseur informatiemanagement en EDP-auditor

3 Professionalisering intranet en internet blijkt lastig

Website blijft te statisch

Het opzetten van intranet en internet blijkt lastig te zijn: het aantal woningcorporaties dat aangeeft een stap te gaan maken is even groot als bij het vorige onderzoek. Een mogelijke oorzaak is de onvermijdelijke organisatieverandering als gevolg van het aansluiten van internet- of intranetprocessen op de back-office. Daarnaast blijken woningcorporaties de internetstrategie niet in te zetten voor de prioriteit op de beleidsagenda en klantgerichtheid waaraan ze wel een belangrijke impuls zou kunnen geven.

Afbeelding 9: In welke ontwikkelingsfase bevindt de huidige internetsite van uw organisatie zich?



‘Van intranet naar digitaal werken’

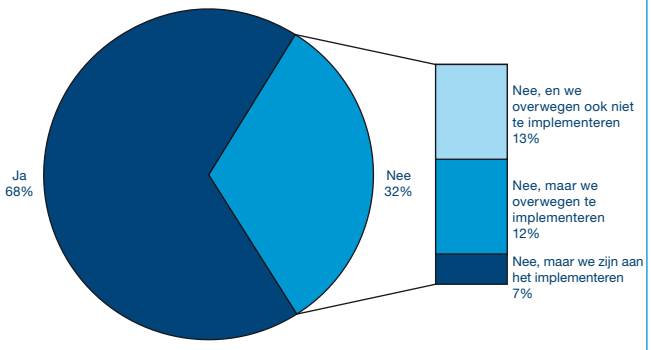
‘In navolging van andere sectoren zullen naar verwachting ook woningcorporaties warm lopen voor de voordelen van de nieuwe generatie intranettoepassingen. De nieuwe (intranet-)portalen faciliteren sterk in besluitvormings processen, projectmatig werken, toegang tot applicaties en informatiebronnen en indamming van de toenemende stroom aan interne e-mails.’

Sander Primavera,
principal manager informatiemanagement

Waarde van een intranet onderschat

Veel woningcorporaties beschikken over een eigen intranet, het private netwerk voor interne communicatie, informatieoverdracht en kennisdeling. Een intranet helpt bij het voorkomen of verminderen van een eilandcultuur. De meeste van de woningcorporaties zonder intranet overwegen een implementatie of zijn daar nu mee bezig. Slechts 13% van de woningcorporaties heeft helemaal geen intranetplannen.

Afbeelding 10: Organisaties met een intranet



Eerste signalen gebruik nieuwe webtechnologie

Van de woningcorporaties die een intranet hebben gebruiken de meeste (84%) een contentmanagementsysteem waarmee zij zelf betrekkelijk eenvoudig documenten en gegevens kunnen publiceren. Een beperkt deel (10%) zet in op nieuwe webtechnologieën zoals Microsoft SharePoint of IBM Websphere, waarmee het gemakkelijker is stapsgewijs te bouwen aan bijvoorbeeld een nieuw intranet.

‘Internet inbedden als voorbereiding op komende veranderingen’

‘Met het oog op de ontwikkelingen in het speelveld van de woningcorporaties is het van groot belang services te bieden via internet, zoals het doorgeven van reparatie verzoeken en andere transacties. Woningcorporaties die meegaan met de internetontwikkelingen en adequaat functioneren, zullen op tijd en goed voorbereid zijn op de eisen die samenwerking, productverbreding en toenemende concurrentie stellen.’

Sander Primavera,
principal manager informatiemanagement

Contact

PricewaterhouseCoopers

De Entree 201, Amsterdam
Postbus 22735
1100 DE Amsterdam Zuidoost
Telefoon: (020) 568 16 90
Fax: (020) 568 16 15
E-mail: adviesgroepwoningcorporaties@nl.pwc.com
website: www.pwc.nl/woningcorporaties

Adviseurs in informatiemanagement voor corporaties, bouw en vastgoed

Laat ons uw vragen of opmerkingen weten over de onderzoeksresultaten, de ICT-ontwikkelingen en in het bijzonder informatiemanagement voor corporaties, bouw en vastgoed. Als adviseurs van PricewaterhouseCoopers informeren wij u graag op basis van onze professionele kennis met diepgaande knowhow op het gebied van accountancy, belastingadvies en organisatieadvies. De combinatie met onze jarenlange ervaring en trendonderzoeken in de branches corporaties, bouw en vastgoed zorgt voor effectieve en innovatieve oplossingen. Antwoorden op vraagstukken omtrent strategie, fusie projectontwikkeling en de waardeontwikkeling van uw vastgoed, interne beheersing en informatiemanagement. Advies en ondersteuning waarmee u op bedrijfsmatige wijze invulling kunt geven aan uw sociale ondernemerschap.

De adviseurs die u op het gebied van informatiemanagement optimaal kunnen ondersteunen zijn:

- Maurits Cammeraat
- Olaf Kuyper
- Sander Primavera
- Aard Raas
- Zari Haji Rasoul

pwc.nl