

CorporatieGids

MAGAZINE

ONAFHANKELIJK ICT- MAGAZINE VOOR WONINGCORPORATIES NUMMER 1, 2010



ICT-VROUWEN

in de corporatiebranche

HELP! **MIJN DIRECTEUR TWITTERT!** - CORPORATIES EN SOCIAL MEDIA

VISIES PRIMAIRE LEVERANCIERS - WAT SPREEKT U AAN?

CORA - **HYPE OF HOOP?**

KORT LEVERANCIERS**NIEUWS** - BUZZWOORDEN VOOR BESTUURDERS

1



#Woningcorporaties en #SocialMedia? @VVAinfo helpt! Check vva-informatisering.nl/socialmedia

2 minutes ago via CorporatieGids Magazine



- Pagina 3 Voorwoord
- Pagina 5 ICT-vrouwen in de corporatiebranche
- Pagina 10 Interview Ria Koppen
- Pagina 15 ICT buzzwoorden voor bestuurders
- Pagina 17 Social media – “Direct Messages in plaats van bewonersbrieven”
- Pagina 21 Social media voor bewonersparticipatie 2.0
- Pagina 22 Social media: doen of niet doen?
- Pagina 26 De privacy-aspecten van social media
- Pagina 27 Kort leveranciersnieuws
- Pagina 29 Leveranciersvisie primaire leveranciers inleiding en AEPEx
- Pagina 31 Leveranciersvisie Centric en Ctac
- Pagina 32 Leveranciersvisie DataBalk en DSA VISION
- Pagina 33 Leveranciersvisie Itris en NCCW
- Pagina 35 Leveranciersvisie SAP en SGLautomatisering
- Pagina 36 Kort leveranciersnieuws
- Pagina 37 CORA; hype of hoop?
- Pagina 40 Wat CORA van zus NORA kan leren
- Pagina 42 Column Jacob Spoelstra



Na ruim dertig pagina's redactie te hebben verwerkt, rest mij nog het schrijven van het voorwoord. Martin Skypte me zojuist nog dat hij de tekst "zo" wel in Dropbox ziet verschijnen. Maar zo snel laat een redactionele bijdrage voor CorporatieGids Magazine zich ditmaal niet van Dronten naar Breda syncen. Al schrijvend dwalen mijn gedachten telkens af naar de afgelopen maanden. Maanden waarin Martin en ik CorporatieGids Magazine van idee tot uitvoering hebben gebracht. Met dank aan redactionele bijdragen van woningcorporaties, leveranciers en adviseurs. En natuurlijk dankzij het vertrouwen van onze adverteerders.

CorporatieGids Magazine is het eerste en enige onafhankelijke ICT-magazine voor woningcorporaties. Laagdrempelig en makkelijk leesbaar, zodat ook beslissers met minder gevoel voor ICT zich in de artikelen herkennen. Ons doel is om ICT hiermee voor een bredere doelgroep "leesbaar" te maken. En daarmee het strategisch belang van ICT op het netvlies te krijgen. Dat doen we met herkenbare verhalen van professionals werkzaam bij woningcorporaties. Maar ook met redactionele bijdragen van alle adviseurs en leveranciers uit onze markt. Niemand uitgezonderd. Dat is het mooie ervan.

In ons eerste nummer veel aandacht voor vrouwen in ICT-functies bij woningcorporaties. Volgens één van hen zouden meer woningcorporaties dat moeten doen. 'Vrouwen stellen veel meer het bedrijfsbelang voorop dan hun eigen ego. Mannen preken vaak voor eigen parochie'. Aldus de directeur bedrijfsvoering.

De krimpende markt van woningcorporaties heeft nog steeds een onweerstaanbare aantrekkingskracht op softwareleveranciers. In dit nummer bieden we de huidige spelers in de markt van "primaire" bedrijfsinformatiesystemen de gelegenheid hun visie op woningcorporaties en ICT aan u te schetsen.

Ook royaal aandacht voor woningcorporaties en social media. Commissarissen worden tegenwoordig via social media geworven. En bewonersbrieven worden vervangen door een direct message. En weet u wat zo grappig is? U leest het allemaal in dit stukje conventioneel drukwerk. Drukwerk waar we heel erg trots op zijn.

Wij wensen u veel leesplezier!

Met vriendelijke groet, mede namens **Martin Barendregt**

Paul Tuinte

COLOFON
CorporatieGids Magazine is een uitgave van:
CorporatieMedia VOF
Postbus 8825, 4820 BC Breda
info@corporatiegids.nl
www.corporatiegids.nl

Uitgevers: Paul Tuinte & Martin Barendregt
Eindredactie: Paul Tuinte

Vormgeving/opmaak/productie:
Promises Graphic Designers, Breda

Coverfoto: Ria Koppen, directeur
Bedrijfsvoering Haag Wonen

©Copyright CorporatieGids Magazine
Niets uit deze uitgave mag worden vervoelvoudigd, opgeborgen in een geautomatiseerd gegevensbestand of openbaar worden gemaakt in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enig andere manier, zonder voorafgaande toestemming van de uitgever.

**Ketenintegratie
=
Corporatie Cloud**


CORPORATIE CLOUD
HOSTED BY NCCW

ICT-vrouwen in de corporatiebranche

Je ziet ze maar weinig. Vrouwen werkzaam in de ICT bij woningcorporaties. CorporatieGids Magazine speurde er vier voor u op. **Marjolijn Rottink**, werkzaam als Hoofd Interne Zaken bij Woningcorporatie de Sleutels en onder meer verantwoordelijk voor ICT, **Gonny van Hout**, Hoofd Automatisering bij Idealis, **Astrid van den Berg**, die een woningcorporatie verliet voor een baan bij een ICT-leverancier. Inmiddels werkt ze voor een adviesbureau in de corporatiebranche. En **Ria Koppen**, een kruideniersdochter met ICT-bloed, die als directeur Bedrijfsvoering bij Haag Wonen op de winkel past alsof het haar eigen zaak is.

Voordat Marjolijn 1 juli bij de Sleutels aan de slag ging, werkte ze vijf 5 jaar als Facilitair Manager bij een welzijnsorganisatie in Amsterdam. ICT was één van haar verantwoordelijkheidsgebieden. Bij de Sleutels zwaait ze de scepter over de afdeling en wil ze de sleutel zijn tot een efficiënter werkende organisatie. Het optimaal benutten van de mogelijkheden die ICT-hulpmiddelen daarbij bieden hoort daarbij.

Een vrouw als ICT-manager bij de Sleutels; hoe werd daar door de afdeling op gereageerd?

„Binnen de organisatie werd daar goed op gereageerd. Mijn voorganger was ook een vrouw, dus aan een vrouw als leidinggevende op ICT gebied was men wel gewend”, glimlacht Marjolijn. Maar dan serieus: „Ik geloof overigens niet dat het er echt toe doet of je nu man of vrouw bent. Het belangrijkste is dat je beschikt over de juiste competenties. Binnen de Sleutels is bijvoorbeeld het Hoofd Interne Aannemerij ook een vrouw”.

Er werken maar weinig vrouwen op ICT management-functies bij woningcorporaties. Hoe komt dat denk jij?

Marjolijn: „Ik denk dat woningcorporaties daar niet alleen in staan. Al in het onderwijs is een duidelijk verschil in de opleidingsrichting tussen mannen en vrouwen te zien. Er zijn maar weinig

vrouwen die zich interesseren voor techniek en exacte vakken. Op HBO-opleidingen en universiteiten zijn daarom maar relatief weinig aanmeldingen van vrouwen, waardoor daar al een kennisachterstand ontstaat. Die is daarna lastig in te halen, zeker gezien de complexiteit en de snelheid van ontwikkelingen in de ICT sector”.

Moeten vrouwen in de ICT zich volgens jou meer van hun kennis en kunde bewijzen dan mannen? Zo ja, heb je daar een voorbeeld van?

Marjolijn denkt even na en zegt: „Opvallend is dat ik bijna nooit met een vrouw om tafel zit als het om ICT gerelateerde zaken gaat. Het feit dat ik een vrouw ben, lijkt voor mijn gesprekspartners vaak een welkome afwisseling en er wordt op een leuke manier op gereageerd”. Ook heeft de ICT-vrouw niet het gevoel dat ze zich extra moet bewijzen. Marjolijn, nuchter: „Ik doe ook niet alsof ik van alles precies op de hoogte ben. Dat is ook niet mogelijk. Maar ik zorg wel dat ik op de hoogte blijf van de laatste ontwikkelingen in het vakgebied. Ik stuur met name op processen en ben verantwoordelijk voor het grote geheel.



Marjolijn Rottink

Ik begeef mij met name op strategisch niveau en ben verantwoordelijk voor de implementatie van het ICT-beleid. Wat wil de organisatie en hoe gaan wij hiervoor zorgen? Binnen mijn afdeling werken professionals die zich buigen over inhoudelijke vraagstukken. Indien nodig schakel ik een extern adviseur in”.

Wat is jouw visie op ICT voor woningcorporaties?

„Een goed werkend en efficiënt ingerichte netwerkgeving waarin optimaal gebruik wordt gemaakt van de mogelijkheden op ICT-gebied”, antwoordt Marjolijn resoluut. Dan licht ze nader toe: „Dit houdt bijvoorbeeld in dat er geen gebruik meer wordt gemaakt van formulieren die handmatig worden ingevuld en vervolgens nog moeten worden ingevoerd in het registratiesysteem. Dit was tot voor kort nog het geval binnen het onderhoudsproces binnen de Sleutels.

„Ik geloof niet dat het er echt toe doet of je nu man of vrouw bent. Het belangrijkste is dat je beschikt over de juiste competenties”

(Marjolijn Rottink)

Sinds een aantal weken werken de allround vakmannen echter met een PDA waarin hun werkvoorraad staat, waarmee ze de werkzaamheden registreren en waarmee het voorraadbeheer wordt geregeld. Ook op het gebied van telefonische bereikbaarheid en efficiency zijn er nog volop mogelijkheden”, verwacht Marjolijn. „Daar wil ik binnen de Sleutels mee aan de slag. Het leuke aan ICT is dat het zich blijft ontwikkelen en dat er dus altijd ruimte is om te verbeteren en te vernieuwen”, besluit ze.

Bij veel woningcorporaties werken ICT-ers die hun carrière 'ooit' zijn begonnen op de afdeling (financiële) administratie. Bij met name wat kleinere woningcorporaties zie je de dubbel-functie nog steeds bestaan. Ook Gonny van Hout rolde vanuit de financiële administratie zomaar de ICT in. Inmiddels is ze Hoofd Financiële administratie en automatisering bij Studentenhuisvester Idealis in Wageningen. Voor CorporatieGids Magazine blikt Gonny terug in de tijd.

Hoe ben je in de corporatiebranche verzeild geraakt?

„In 1984 ben ik als administratief medewerkster begonnen bij een corporatie in Dordrecht. Toen was er nog niet echt sprake van ICT zoals we vandaag de dag beleven. De corporatie had 2 terminals die rechtstreeks verbonden waren met het regionaal energiebedrijf waar de huuradministratie en de onderhouds-

„Je krijgt toch een functie op basis van kennis en kunde”

(Gonny van Hout)



Gonny van Hout

administratie draaide”, blikt Gonny terug. Ze vervolgt: „Na enkele jaren werd door de corporatie een aantal pc's aangeschaft. Geleidelijk aan werd dit een heus Novell-netwerk. Ik ben toen gevraagd of ik dit netwerk, naast mijn administratieve taken, wilde beheren. In die periode werd ICT ter ondersteuning van de primaire processen van de corporatie steeds belangrijker en er moest een ICT beleidsplan komen. Van belang was hoe de primaire processen werden ondersteund, met welke middelen en wat het ons opleverde”. Al lijken het lichtjaren terug; diezelfde vragen zijn vandaag de dag natuurlijk nog steeds actueel.

Wanneer werd je hoofd financiële administratie & automatisering bij Idealis?

„In 1995 ben ik overgestapt naar de studentenhuisvesting in Wageningen”, vertelt Gonny verder. „Ik kwam daar in dienst als hoofd financiële administratie. Er was nog geen sprake van een ICT afdeling, wel was er een systeembeheerder die het systeem onderhield”. „Door mijn komst bij de corporatie en mijn ervaring op het gebied van ICT werd ICT ondergebracht bij de afdeling Financiën. Mijn functie werd omgedoopt tot hoofd financiële administratie & automatisering”. Een functiecombinatie die je nog steeds bij veel woningcorporaties ziet. Dat een vrouw die zetel bekleedt zie je minder vaak. Gonny daarover: „Naar mijn mening maakte het voor de organisatie en de medewerkers niet uit dat een vrouw de automatisering onder haar beheer

creeg”. Ook heeft ze zich voor haar gevoel nooit extra van haar kennis en kunde moeten bewijzen. „Je krijgt toch een functie op basis van kennis en kunde”, verklaart ze nuchter.

Er werken maar weinig vrouwen op ICT managementfuncties bij woningcorporaties. Hoe komt dat denk jij?

Dat er weinig vrouwen werken op ICT managementfuncties bij woningcorporaties heeft volgens Gonny te maken met het feit dat ICT meestal is ondergebracht bij de Financiële afdeling. „En een financiële afdeling wordt meestal geleid door een mannelijke financieel manager”, luidt de verklaring van Gonny. Idealis heeft in 2009 de keuze gemaakt om haar automatisering uit te besteden. Gonny licht deze keuze toe: „Specifieke kennis op gebied van ontwikkelingen is een must. De klanten van Idealis stellen relatief hoge eisen aan de dienstverlening en de toepassing van IT en internet als communicatiemiddelen. Daarnaast is Idealis in toenemende mate afhankelijk van een goede ondersteuning en werking van de IT. Met als doelstellingen: Het management kan zich concentreren op kernactiviteiten. Het verschuiven van risico's verbonden aan IT door dit risico over te dragen. Verhogen van de kwaliteit van de IT-dienstverlening. Verhogen van operationele flexibiliteit. Toegang tot gekwalificeerd personeel. Verhogen van professionaliteitsniveau en verlagen van het kosten niveau”.

>>



Astrid van den Berg

„Als de klant merkt dat je verstand van zaken hebt, willen ze graag zaken met je doen”

(Astrid van den Berg)

Astrid van den Berg maakte enkele jaren geleden de overstap van een woningcorporatie naar een ICT-leverancier voor woningcorporaties. Enkele jaren daarna ging ze bij een adviesbureau voor woningcorporaties aan de slag. Aan *CorporatieGids Magazine* licht ze deze 'driehoeks-verhouding' met de corporatiebranche toe.

Astrids nagenoeg eerste baan was bij een woningcorporatie. Op de vraag wat haar zo aantrok in die uitdaging zegt ze: „Het brede werkveld en de diversiteit aan activiteiten die zich binnen een corporatie afspelen, sprak mij aan. Het is zoveel meer dan alleen maar “een huisje verhuren en daar geld voor ontvangen”. Daarnaast vond ik het belangrijk om in mijn werk iets te kunnen betekenen voor degenen die niet in hun eigen huisvesting kunnen voorzien”, vertelt Astrid, die afstudeerde op Facilitaire dienstverlening, met als richting Consumentenzaken.

Behandelen woningcorporaties hun klanten als consumenten?

„Ik ben van mening dat de huidige corporaties zich heel bewust zijn van het feit dat ze hun huurders en woningzoekenden steeds meer als klant moeten zien en behandelen. Er wordt veel over gepraat en in de praktijk zie je ook dat deze kentering vorm krijgt. Toch zijn we er nog niet. Veel corporaties blijken vooral nog moeite te hebben om de backoffice activiteiten te vertalen

naar klantgerichte processen. Maar ik ben er van overtuigd dat de corporaties dat ook voor elkaar krijgen”, verwacht Astrid.

In de keuken

Na enkele jaren maakte Astrid de overstap van woningcorporatie naar ICT-leverancier voor woningcorporaties. Ze legt uit waarom: „het gaf mij de gelegenheid om bij veel verschillende corporaties “in de keuken” te kijken en tevens wat te kunnen betekenen voor de corporatiemedewerkers. Want voor mij is ICT het gereedschap om je werk goed mee te kunnen doen. Hoe het technisch in elkaar zit, interesseert me niet zoveel, maar het moet wel praktisch en ondersteunend zijn. Door mijn ervaringen bij de corporatie was ik in staat om de wensen van de klant (de corporatiemedewerkers) te vertalen naar bijvoorbeeld een andere inrichting van het systeem of nieuwe functionaliteit”. Astrid verliet na enkele jaren de ICT-leverancier als werkgever en ging aan de slag bij een adviesbureau voor woningcorporaties.

Is het in de ICT voor een vrouw moeilijker om adviseur te zijn dan voor een man? Astrid: „In feite maakt het niet uit. Belangrijkste is dat je doet waar je goed in bent. Als de klant merkt dat je verstand van zaken hebt, willen ze graag zaken met je doen”. ■



Leverancier
onafhankelijk
=
Corporatie Cloud


CORPORATIE CLOUD
HOSTED BY NCCW

Kruideniersdochter met ICT-bloed

Ze wilde stewardess worden. Of de kruidenierswinkel en speelgoedzaak van haar veel te vroeg overleden vader voortzetten. Het werd een economische opleiding bestuurlijke informatiekunde. Als afstudeeropdracht programmeerde ze in dBase een applicatie voor huisartsen, die in die tijd nog alles "op de kaart" deden. *CorporatieGids Magazine* ging op bezoek bij directeur Bedrijfsvoering Ria Koppen. Een kruideniersdochter, die bij Haag Wonen op de winkel past alsof het haar eigen zaak is.

De middenstand heeft voor altijd een plaats in haar hart verworven. Als haar broer de zaak van haar vader niet had overgenomen, zou Ria het absoluut hebben gedaan. Met een glimlach denkt ze terug aan de tijd dat ze haar vader hielp in zijn kruidenierszaak in Amersfoort. „Mijn vader deed vijftig jaar geleden al wat Albert Heijn ons nu als nieuw verkoopt”, vertelt ze trots. Als voorbeeld noemt ze Albert, de boodschappenbezorgdienst van de grootgrutter. „In de vakanties ging ik op mijn fietsje langs de deuren van onze klanten. Ik haalde dan ingevulde briefjes op – internet bestond nog niet – en struinde dan de winkel af om alle bestellingen te verzamelen. Mijn vader bracht de boodschappen bij onze klanten thuis”. Haar roots in het kruidenierswezen hebben volgens Ria invloed op de manier waarop ze invulling geeft aan haar job als directeur Bedrijfsvoering bij Haag Wonen. „Als kleine middenstander kon je je niet verschuilen achter een grote organisatie. Investerings gingen rechtstreeks uit je portemonnee. Ik stel mijn medewerkers ook altijd de vraag: als het je eigen geld zou zijn, zou je het dan ook zo doen? Dus: pas op de winkel alsof het je eigen zaak is”, licht ze toe.

Carrièrestart

Ria start haar carrière bij de Hogeschool Haarlem, het latere InHolland. „De toenmalige directie wilde van de vijf vestigingen één campus maken. Als manager Financiën stelde ik daarvoor de financiële randvoorwaarden op. Alles wat ik tijdens mijn studie ooit had geleerd, kwam daarmee bijeen”. De brede facetten van financiële bedrijfsvoering herkende ze in een personeelsadvertentie van SGBB in Hoofddorp. Ria werd aangenomen en ging bij de woningcorporatie in haar woonplaats aan

„Het is een koek van ouwe jongens krentenbrood waar we eerst doorheen moeten”

de slag. Enkele jaren erna verruilde ze SGBB voor een functie bij Woonzorg Nederland. Op 1 januari 2009 maakte ze de overstap naar Haag Wonen. Dat haar voormalige werkgevers een slechte naam hebben gekregen – InHolland zou hebben gefraudeerd met diploma's, de directeur-bestuurder



Ria Koppen

„Ik merk dat vrouwen veel meer het bedrijfsbelang voorop stellen dan hun eigen ego. Mannen preken vaak voor eigen parochie”

van SGBB zou het bedrijf hebben opgelicht en Woonzorg kwam negatief in de pers vanwege een eerst bejubelde samenwerking – is stom toeval. „In de eerste twee gevallen was ik toen al geruime tijd weg. Kennelijk voel ik dat aan”.

Stom toeval

Wat volgens Ria ook stom toeval is, is dat drie van de vier posities binnen bestuur en directie van Haag Wonen worden vervuld door vrouwen. En het had niet veel gescheeld of directeur-bestuurder Karin van Dreven had ook voor de derde directeurspositie een vrouw gekozen. „Het is dus onzin dat er onvoldoende vrouwen met bestuurlijke capaciteit zouden zijn voor hogere functies”, zegt Ria vurig, en doelt daarmee op de uitspraken van Mark Rutte bij de vorming van zijn kabinet. Volgens Ria zijn vrouwen met gelijkwaardige capaciteiten op hogere posities misschien wel beter dan de mannelijke opponent. „Ik merk dat vrouwen veel meer het bedrijfsbelang voorop stellen dan hun eigen ego. Mannen preken vaak voor eigen parochie”. Bart Moesbergen (directeur Vastgoed & Strategie), het enige mannelijke directielid bij Haag Wonen, lijkt daarop overigens de uitzondering te zijn. Petra van den Berk, directeur Woonbedrijven is de derde dame in het directieteam.

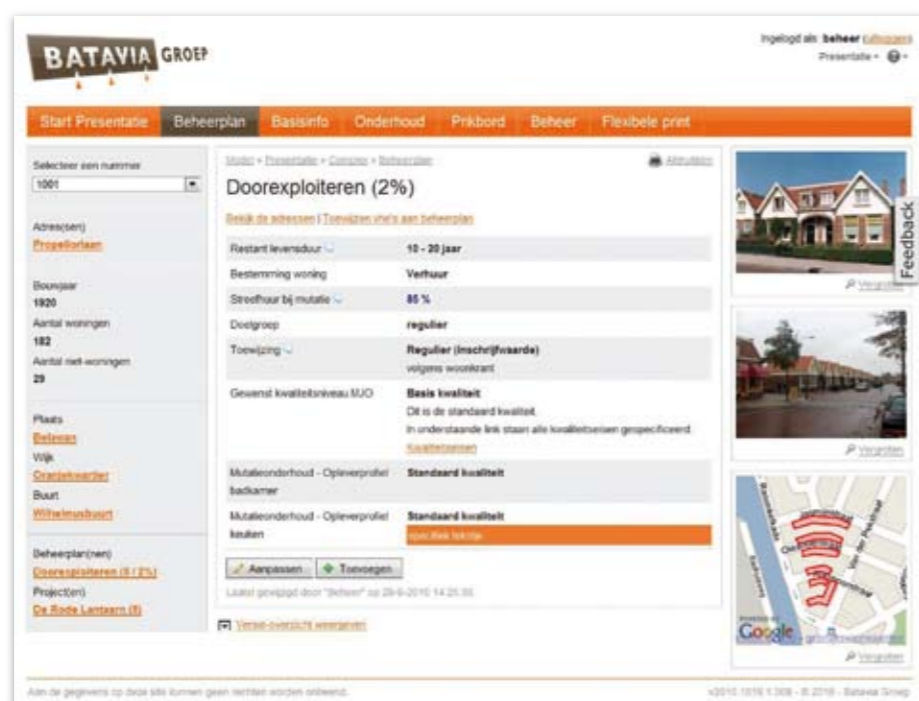
Ouwe jongens krentenbrood

Dat er in de corporatiebranche maar weinig vrouwelijke bestuurders en directeuren zijn, komt volgens Ria simpelweg omdat de meeste bestuurders van woningcorporaties op dit moment mannen zijn, die al lange tijd die functie bekleden. „Misschien hebben die bij het vormen van het management een voorkeur voor mannen. Het is een koek van ouwe jongens krentenbrood waar we eerst doorheen moeten”.

Bits en bytes

Dat Ria affiniteit heeft met ICT staat buiten kijf. Alles wat met bits en bytes te maken heeft vindt ze razend interessant. Ook thuis is ze op ICT gebied de steun en toeverlaat van haar digibete echtgenoot. Ze programmeerde tijdens haar studie als afstudeeropdracht een applicatie voor huisartsen. De applicatie koestert ze thuis nog op een 3,5 inch floppy. Wie weet, voor later. Ook Excel is ze de baas. Voor lastige vraagstukken draait ze haar hand niet om. „Een goedbewaard geheim” erkent ze. „Ik denk niet dat mensen bij Haag Wonen weten dat ik er zo goed mee overweg kan”.

Batavia Groep ontwikkelt VIM 2.0



- ✓ Volledig vernieuwde versie
- ✓ Nieuwe look & feel
- ✓ Uitgebreide geografische weergave
- ✓ Portefeuille- en complexsimulatie
- ✓ En méér nieuwe functionaliteiten

Batavia Groep, marktleider in beleidssoftware

www.bataviagroep.nl

Interview Ria Koppen, Haag Wonen ■



„De precisie en perfectionisme die deze sector verlangt, zijn eigenschappen die je vaker bij vrouwen ziet dan bij mannen. In die zin is ICT eigenlijk wel een goede sector voor vrouwen”.

Precisie en perfectionisme

Dat er zo weinig vrouwen in de ICT werken vindt Ria eigenlijk best vreemd. „De precisie en perfectionisme die deze sector verlangt, zijn eigenschappen die je vaker bij vrouwen ziet dan bij mannen. In die zin is ICT eigenlijk wel een goede sector voor vrouwen”.

Helpdeskmedewerker

Als vrouw in de ICT heeft ze zichzelf nooit hoeven bewijzen. „Tijdens mijn studie werkte ik als helpdeskmedewerker bij de Provincie Noord Holland. Door hier en daar eens wat te programmeren maakte ik snel vrienden. Ze weten je dan snel te vinden. Toen de provincie een nieuw financieel systeem ging selecteren en implementeren, heb ik dat als afstudeeropdracht aangegrepen”.

Bij Haag Wonen was enkele jaren voor haar komst al gekozen voor een nieuw bedrijfsinformatiesysteem. Als portefeuillehouder ICT is ze nauw betrokken. „ICT is voor ons een belangrijke randvoorwaarde. Als we onze ICT niet op orde hebben, dan heeft iedereen er last van. Op dit moment zijn we bezig met de herinrichting van ons systeem. We werkten nog met twee woonbedrijven en één holding, met als gevolg dat er

veel energie ging zitten in de communicatie tussen die drie onderdelen. Vanuit bedrijfsvoering kijken we altijd hoe zaken optimaler kunnen”.

Uitlaatklep

Stewardess is ze nooit geworden, al vliegt Ria wel de hectische dagen door. Dat lukt alleen als je het naar je zin hebt. Een andere uitlaatklep is fietsen en hardlopen. Net als in haar werk wil ze dan het onderste uit de kan halen. „Klinkt raar, maar in dat opzicht wil ik soms de pijn voelen”. Ze wil graag winnen en geeft zich niet snel gewonnen. „Maar een jongevent van 21 laat ik wel voorgaan hoor”, lacht ze. ■

SG|aangenaam

SG|automatisering: uw Microsoft Dynamics-partner!

Kijk voor meer informatie op www.sg.nl.



Inzicht in onderhoud

Met IBIS-MAIN heeft u de beste oplossing voor uw planmatig onderhoud in huis met 30 jaar ervaring.



IBIS-MAIN

Dé standaard voor onderhoud

Wilt u weten welke werkzaamheden er uitgevoerd moeten worden en wat u moet reserveren voor het onderhoud van uw vastgoed: met IBIS-MAIN heeft u beide inzichtelijk.



Kortom, er is geen enkele reden meer om IBIS-MAIN niet te gebruiken:

- opstellen meerjarenbegroting • strategische vastgoedsturing • simulatie onderhoudsbehoefte
- conditie volgens NEN 2767 • bijbehorende inspectietools • kengetallen • aansluiting met alle administratieve systemen mogelijk • commercieel vastgoed en VVE-beheer • eigen kostenbestand.

Bel ons voor een aanbieding of maak een afspraak met een van onze accountmanagers op 0800-belibis

www.ibis.nl

TIP: kijk op www.corporatiegids.nl voor handige buzzwoordfilmpjes! ■

ICT buzzwoorden voor bestuurders

Directeur-bestuurders van woningcorporatie-Nederland: Duizelt het u ook voor de ogen met al die ICT termen? Mijdt u de tafel met ICT-ers in de kantine tijdens de lunch? Vanaf morgen is dat niet meer nodig. Met de buzzwoorden van CorporatieGids Magazine hapt u voortaan een lekker woordje mee. Wat u als directeur-bestuurder minimaal over ICT moet weten.

CORA – Nee, dat is niet die nieuwe blonde kantinejuf! CORA is een referentiearchitectuur voor woningcorporaties. Het beschrijft een (ideale) bedrijfs- en ICT-architectuur dat ter vergelijking 'langs' de eigen architectuur van de woningcorporatie kan worden gelegd. Zo worden verbeterpunten in beeld gebracht.

SOA – Klopt, deze afkorting wordt voor meerdere doeleinden gebruikt. In deze rubriek beperken we ons tot de ICT-gerelateerde variant. SOA staat voor Service-Oriented Architecture. SOA is een softwarearchitectuurmodel dat als doel heeft dat diensten losgekoppeld raken van besturingssystemen, programmeertalen en andere technieken die onder de applicatie liggen. SOA valt te definiëren als een groep diensten die met elkaar communiceren. Deze communicerende diensten zijn opgebouwd uit functionaliteiten die zijn gegroepeerd rondom bedrijfsprocessen.

Enterprise Service Bus – Heel goed, het is inderdaad niet een hele grote bus voor uw vaklieden. En logo's van uw woningcorporatie prijken er evenmin op. ESB is een software architectuurmodel waarmee de communicatie tussen de afnemers van diensten (services) en aanbieders hiervan, vereenvoudigd wordt. De ESB biedt hiertoe aan de kant van de aanvrager een met de aanvrager afgesproken interface (koppeling) aan. Een ESB vereenvoudigt het aan- en afkoppelen van services, omdat van dezelfde "stekker" gebruik wordt gemaakt.

ASP – Application service provider. Héél kort door de bocht: een leverancier die software aanbiedt via het internet. De software en hardware wordt niet bij de klant geïnstalleerd, maar bij de ASP-leverancier. De klant heeft toegang tot de software via internet.

Cloud – Was dat niet die verdwaalde grijsjarige cowboy-politie-man? Nee, dat was McCloud. Hier hebben we het over dé cloud. De cloud staat voor het internet en de delen en acties van de applicatie die niet op de machine van de gebruiker plaatsvinden. De gebruiker hoeft op deze manier geen eigenaar meer te zijn van de gebruikte hard- en software en is niet verantwoordelijk voor het onderhoud. De details van de informatietechnologische infrastructuur worden aan het oog onttrokken en de gebruiker beschikt over een "eigen", in omvang en mogelijkheden schaalbare, virtuele infrastructuur.

Web 2.0 – Inderdaad, is de opvolger van Web 1.0. Web 1.0 wordt gezien als de eerste generatie websites. Waar enkel de "zender" invloed had op de inhoud. De kans is groot dat de website van uw organisatie nog Web 1.0 is. Bij Web 2.0 kan iedereen informatie toevoegen naar eigen wens. Directe voorbeelden hiervan zijn sociale netwerksites, sites met klantervaringen, YouTube enzovoort.

Best of Breed – Klinkt als de rockband van uw buurjongen (en ik sluit niet uit dat zijn bandje ook daadwerkelijk zo heet) maar in de ICT staat Best of Breed voor de beste software in zijn soort. Dus in plaats van een 3-in-1-setje van Philips een CD-speler van Sony, een versterker van Akai en een tuner van Pioneer. Ontwikkelingen als ESB blazen de Best of Breed variant weer nieuw leven in. De tijd van louter geïntegreerde systemen lijkt voorbij. ■



KOMT U NIET VERDER?

U bevindt zich als woningcorporatie in een markt die volop in beweging is. Met een vergrootglas wordt gekeken naar de verrichtingen van u en uw collega's. Regelgeving neemt toe en toezichtsnormen worden verscherpt. Maar ook de meetlat van de maatschappij ligt voor woningcorporaties op een hoog niveau.

Bij BDO vinden wij dat u zich als bestuurder of manager moet bezighouden met het realiseren van het doel van woningcorporaties. En laat u het gevecht met de cijfers en de regels vooral over aan onze tot de tanden toe gewapende accountants en adviseurs. Onze specialisten van de landelijke branchegroep Woningcorporaties weten wat er speelt in uw markt. Door hun kennis en kunde op gebieden als accountancy, fiscale regelgeving, interne beheersing, risicomanagement, governance, privacy en IT staan zij u met raad en daad terzijde. Zij kunnen u veel problemen uit handen nemen, maar ook de interne beheersing en verantwoording daarover helpen inrichten met inzet van uw automatisering. Daardoor heeft u de vrijheid zich bezig te houden met het daadwerkelijk besturen en managen van uw woningcorporatie.

Wilt u meer informatie? Kijk voor een overzicht van onze diensten op www.bdo.nl of bel met 088 - 236 48 00 (Woningcorporaties) of 088 - 236 48 22 (IT).

BDO

VOOR VRIJ ONDERNEMEN

www.prognosis.nl
info@prognosis.nl

t (033) 422 68 00



Prognosis
MEERJARENPROGNOSE

Prognosis
Inzicht in de werkelijke kosten,
nu en in de komende jaren
Omdat beheren vooruitzien is

voor een frisse blik op uw MJOP



Prognosis biedt:
Planmatig onderhoud
Jaarplan
Inspecties en opnames
Nulmeting
Meerjarenbegroting/planning
Conditiemeting volgens NEN 2767
Indexeren en content maken
Historische gegevens
Rapportages in veel vormen



"Direct Messages in plaats van bewonersbrieven"

Ze deden de werving van een nieuwe commissaris voor de RvC via sociale media. Ze hebben een Facebook Fanpagina, een LinkedIn Group, een YouTube kanaal, 4 Twitterkanalen en enkele buurtHyves. De directeur is een fervent blogger en ze maken gebruik van online tools als RSS feeds, iDeal, Chatten, Mindmeister, Flickr en GoogleDocs. CorporatieGids Magazine ging op bezoek bij Bert Viel, hoofd Communicatie bij misschien wel de meest vooruitstrevende woningcorporatie op het gebied van social media in Nederland: Nijestee.



Zig
WEBSOFTWARE

Zig Websoftware ondersteunt de social media ambities van Nijestee.

Wilt u weten hoe?

10 minutes ago ★ Favorite ↻ Retweet ↩ Reply

Zig WebCommunicatie
Menno Ouweneel
Internetconsultant
MOuweneel@zigwebsoftware.nl
06-46292683

Volg ons via www.twitter.com/zigwebsoftware www.zig.nl

Nijestee is zeer actief met social media. Waarom?

„Extern communiceren, dus met belanghouders en vooral bewoners, is een sleutelfactor voor een maatschappelijke organisatie. Op dat punt hebben corporaties het jarenlang lelijk laten liggen. Er is te weinig geluisterd naar wat de belanghouders willen en te weinig verteld wat voor goede dingen we doen. Het slechte imago van de sector is daar mede het gevolg van. Social media bieden, in wisselwerking met offline contacten, een gouden kans om dat in te lopen”, legt Bert Viel uit.

Hij vervolgt: „Een voorbeeld van zo'n offline contact is onze jaarlijkse BinnensteBuitendag waarin we laten zien wat we allemaal doen. Maar juist ook om te vragen wat we beter kunnen doen. Twee jaar geleden zijn we gaan zoeken naar aanvullende middelen om de dialoog te bevorderen. Zo zijn we in aanraking gekomen met blogs, polls, forums en Twitter en hebben dit direct toegepast. Inmiddels doen we veel meer. We hebben nu een Facebook Fanpagina, een LinkedIn Group, een YouTube kanaal, 4 Twitterkanalen en enkele buurtHyves. We doen aan bloggen, maken gebruik van online tools als RSS feeds, iDeal, Chatten, Mindmeister, Flickr en GoogleDocs, we experimenteren met online participatietrajecten, wiki's, narrow-casting, adverteren via social media en ontwikkelen een smartphone applicatie. En dan vergeet ik er vast nog wel een paar. Ook volgen we nieuwe ontwikkelingen zoals de nieuwe Facebook-dienst Places om te kijken of dit iets voor ons is”.

Maken deze communicatiekanalen "formeel" deel uit van jullie marketingcommunicatiestrategie?

„Dat hangt er vanaf wat je onder formeel verstaat. We hebben geen specifieke nieuwe media strategie, maar maken er planmatig gebruik van en zien het als een normaal ingrediënt van onze totale communicatiestrategie. Voor ons is het niet meer weg te denken”, aldus Bert. „Mij biedt het bovendien voor het eerst de mogelijkheid grootschalig persoonlijk contact op te bouwen”.

Zetten jullie de kanalen in voor specifieke doelgroepen?

„Ja”, beaamt Bert, „maar het is niet zo dat je een kanaal aan een doelgroep kunt koppelen. We werken eerder andersom door te kijken waar we een bepaalde doelgroep kunnen vinden en passen daar onze communicatiemiddelen op aan. Als we bijvoorbeeld iets aan een jongerencomplex kwijt willen en zij hebben een Hyvespagina, dan maken we daar zeker gebruik van”.

Hoe organiseren jullie praktisch het inzetten van deze kanalen? Zijn deze taken formeel belegd of is het "hobby" van ijvere collega's?

„Binnen onze organisatie zijn alle afdelingen zelf verantwoordelijk voor hun eigen communicatie”, legt Bert uit. „De afdeling communicatie faciliteert en adviseert en zorgt ervoor dat het kennisniveau op peil is.”

Het hangt dus af van je functie hoeveel je te maken krijgt met deze kanalen. Meer extern gerichte functies zullen er eerder mee in aanraking komen. En als je affiniteit hebt met social media, helpt dat natuurlijk wel. Voor het inzetten van social media is het wel handig om mensen te zoeken die als knooppunten binnen je organisatie fungeren”.

“In plaats van het schrijven van een brief stellen we nu bijvoorbeeld een DM op”

Hoeveel tijd vergt het onderhouden van deze communicatiekanalen jullie?

„Moeilijk aan te geven, maar we ervaren het niet als een extra belasting. De werkzaamheden komen ook vaak in de plaats van andere werkzaamheden. In plaats van het schrijven van een brief stellen we nu bijvoorbeeld een direct message op”.

Wat is jullie definitie van social media?

„Voor ons is het vooral een combinatie van media en van persoonlijke contacten. Zo kan het organiseren van een vuurkorf-avond of het instellen van een bewonersadviesgroep (BAG) net zo veel opleveren. De nieuwe middelen helpen ons om een nog persoonlijker contact op te bouwen. Je maakt afspraken met een werkelijk persoon binnen Nijestee in plaats van met Nijestee. Zo krijgt onze organisatie weer een gezicht en bouw je een één op één relatie op.

Jullie algemeen directeur blogt ook; gaat dit rechtstreeks of zit er een screening op van Communicatie?

„Het kenmerk van bloggen is dat je je eigen mening over een actueel onderwerp kunt ventileren. Op het moment dat we dit gaan screenen verliest de blog het persoonlijke karakter. We lezen wel eens mee, maar bepalen niet wat er wel of niet geschreven wordt”, licht Bert toe. „Over het aantal lezers van de blogs zijn we tevreden en het aantal neemt nog steeds toe. Je weet dat maar een heel klein deel van de lezers ook daadwerkelijk reageert, het geven van de mogelijkheid vinden we vooral belangrijk.

„De werving van een nieuwe commissaris voor onze RvC is vooral via sociale media gedaan. Ten opzichte van de vorige – traditionele – werving hebben we 5x zo veel respons tegen 1/6 van de kosten en ook de kwaliteit van de respons is beter”

Je kunt je reactie, opmerking of vraag kwijt. Dat telt”. Bert vult aan: „Omdat we de persoonlijke relatie belangrijk vinden, willen we dat meer mensen bij Nijestee gaan bloggen. Niet alleen de directeur, maar ook een wijkcoördinator of onderhoudsman kan in onze ogen prima een blog schrijven”.

Jullie hebben een aantal Twitteraars; mogen deze twitteren wat ze willen of is hier controle op? Is er een soort Twitter-code?

„Controle en social media gaan niet samen”, is Bert zijn stellige mening. „Ik denk dat dit ook de reden is dat veel bedrijven eerst vooral bezig zijn met beleid en met regels om die controle veilig te stellen. Dit is een verkeerde benadering. Je moet er juist voor zorgen dat iedereen hetzelfde gevoel heeft bij de organisatie en het dus voor elke medewerker duidelijk is waar je als organisatie voor staat. Dan kun je ze rustig hun gang laten gaan en ze laten praten over hun eigen vak. Dit vertrouwen moet je ook geven”.

Kun je voorbeelden geven op welke wijze de inzet van social media bijdraagt aan de missie/visie van Nijestee?

„We zijn een maatschappelijke ondernemer; al onze inspanningen staan ten dienste van de stad en haar bewoners en dan met name onze huurders. De sociale media helpen ons om onze doelen scherper te krijgen”, legt Bert uit en vult aan: „Zo zijn we in oktober gestart met NijesTeeVee, een campagne waarbij we de hele stad vragen om filmpjes in te sturen en ons zo te voeden met wensen, ideeën en statements. Die geven richting aan ons strategisch beleid voor de komende drie jaar. Zo krijgt iedereen de kans om werkelijk invloed uit te oefenen. Geen vrijblijvendheid dus”.

Volgens Bert stelt het inzetten van social media wel voorwaarden aan organisaties. „Het zeer planmatig aan meer social media werken vereist een ander type organisatie en een ander type leiderschap. Iedere medewerker moet in beginsel zonder ruggespraak als woordvoerder van Nijestee kunnen optreden. Dat vereist een stevig gefundeerde identiteit van de organisatie, daarop gebaseerde en door medewerkers gekende goede inhoud, communicatieve vaardigheden en technische infrastructuur. Daar werken we gestructureerd aan. Ook zo draagt het stevig bij aan onze visie”.

Welke ervaringen hebben jullie inmiddels; voegt de inzet van social media wat toe? En wat?

Bert: „We zijn zeer positief. We zien de mogelijkheden ook alleen maar toenemen. Zo hebben we onlangs de werving van een nieuwe commissaris voor onze RvC vooral via sociale media gedaan. Ten opzichte van de vorige – traditionele – werving hebben we 5x zo veel respons tegen 1/6 van de kosten en ook de kwaliteit van de respons is beter. Social media geven ons extra zintuigen om te weten wat er speelt, antwoorden te geven en onze dienstverlening te verbeteren. Zo persoonlijk mogelijk. Het dwingt ons ook om na te denken over onze manier van communiceren en de manier waarop wij onze werkzaamheden hebben georganiseerd. Alleen dat is al winst. Het levert ons bovendien een betere reputatie op, doordat het ons helpt om de dingen beter te doen en dat vervolgens weer bekend te maken”.

Welke risico's kleven aan het inzetten van social media?

„Weinig”, zegt Bert. „Ik denk dat er ook sprake is van een redelijk grote sociale controle. Mensen corrigeren elkaar binnen de social mediakanalen. Wij moeten er gewoon voor zorgen dat we doen wat we beloven en staan voor wat we zeggen. Daar word je op afgerekend”.



YouTube kanaal Nijestee

Jullie gaan ook apps voor Smartphones ontwikkelen... leg eens uit wat jullie daarmee gaan doen?

Bert, een beetje geheimzinnig: „Daar wil ik op dit moment nog niet te veel over loslaten, maar we denken iets geheel nieuws te hebben. Voor een specifieke doelgroep denken we dat we, samen met een aantal partners, een interessant platform kunnen bieden waarmee we de doelgroep kunnen helpen. Als corporatie op zich ben je vaak niet interessant genoeg, maar samen heb je wel iets te bieden. Dat is ook de meerwaarde van dit experiment”.

Wat zou jij een woningcorporatie adviseren als ze het voornemen hebben om social media in te zetten?

„Gewoon doen en al werkende kijken wat bij je past. Durf fouten te maken”. ■



Bert Viel

Social media voor bewonersparticipatie 2.0

U kent het wel. Bekende gezichten op de bewonersavond van uw woningcorporatie. De vaak autochtone senioren kent u bij naam en toenaam en kunt hun reacties voorspellen. Maar: hoe krijgt u feedback van uw andere klanten als ze niet naar de informatieavond komen? Steeds meer woningcorporaties storten zich in de wereld van de social media om daar hun doelgroepen actief op te zoeken. Anderen tasten deze mogelijkheden eerst af, zoals woningcorporatie AlleeWonen, actief in Roosendaal en Breda. Waarom eerst onderzoeken en niet gewoon doen? We vroegen het Marc van der Steen, manager Wonen bij AlleeWonen te Roosendaal.



Marc van der Steen

„Onderzoeken is een groot woord”, antwoordt Marc desgevraagd. „Maar we willen toch zeker wel verkennen of de inzet van social media past bij onze organisatiedoelstellingen. Bijvoorbeeld de doelgroepen die we er mee willen bereiken. Als de verkenning positief uitvalt en we met social media aan de slag gaan, doen we dat alleen binnen duidelijke kaders, zoals voorwaarden voor de inzet van social media, doelstellingen, rollen, verantwoordelijkheden, taken en bevoegdheden”.

Hij vervolgt: „Het gebruik van sociale netwerken blijkt geen hype, maar een serieuze nieuwe contact- en interactievorm. Tegelijkertijd constateren we dat we behoefte hebben aan nieuwe participatievormen, een beter bereik van de doelgroepen starters, jonge gezinnen en studenten en in toenemende mate aan digitalisering”. Hij voegt eraan toe: „Ik wil niet op de onderzoeksresultaten vooruitlopen maar ik kan me voorstellen dat we door inzet van social media beter invulling kunnen geven aan bewonersparticipatie”.

Wat verstaan jullie onder bewonersparticipatie?

„Aan de bewonersparticipatie zitten twee kanten: meedoen in de samenleving en deelnemen aan structuren die te maken hebben met beleidsbepaling en – advisering bij organisaties waarvan je zelf al dan niet door een systeem gedwongen klant of afnemer bent – bijvoorbeeld de overheid of een woningcorporatie – of je betrokken voelt vanuit een bepaalde interesse,

zoals een club of een vereniging. Ik onderscheid ook wel meedenk-participatie en meedoen-participatie. We zien social media voorlopig als een aanvulling op bestaande communicatiemiddelen. In het meest gunstige geval leveren social media inzichten die de inzet van deze middelen doeltreffender maakt. Het zit ‘m kortom in de mix van middelen die je inzet om je doel te bereiken”, licht Marc toe.

Welk doel willen jullie met social media bereiken?

Marc: „We onderzoeken of social media kan bijdragen aan het aangaan van de dialoog met vooral andere groepen bewoners dan die we nu bereiken via de bestaande participatienetwerken. Dat zijn vaak autochtone senioren. Ook met onze andere bewoners willen we voeling, weten wat er speelt en leeft, zodat we als bedrijf kunnen anticiperen en de juiste dingen voor onze klanten doen. We denken dat social media ons zo kan helpen om sneller en breder voorgenomen beleid en/of activiteiten te toetsen”.

Wat zijn social media volgens jou en gebruik je ze zelf?

„Social media is een verzamelnaam voor alle internettoepassingen waarmee het mogelijk is om informatie met elkaar te delen op een gebruiksvriendelijke en vaak leuke wijze. Ik ben zelf niet actief op social media. Mijn sociale netwerken spelen zich nu vooralsnog voornamelijk af via intensieve persoonlijke contacten en e-mail”, besluit Marc. ■

Altijd al de beste willen zijn.

Altijd al de beste willen zijn.

Als kind al, maar zeker sinds 1995 toen wij met Snakeware van start gingen. Of u nu zoekt naar doordachte vormgeving, hoogwaardige .Net techniek of ons toonaangevende content management

systeem Snakeware CMS Enterprise, feit is dat u met ons een betrouwbare en klantgerichte internet-partner in huis haalt die altijd de beste wil zijn. www.snakeware.nl



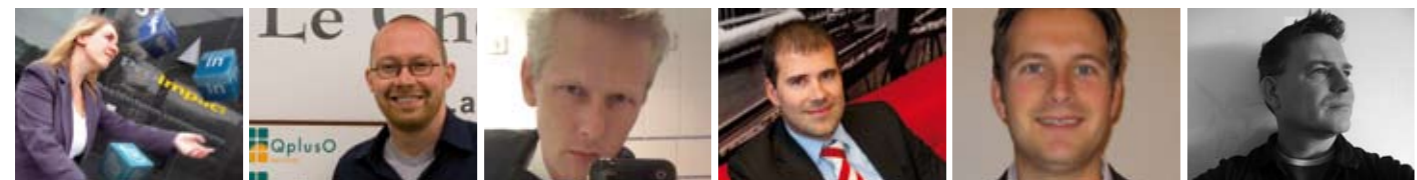
Social media: wel of niet doen?

Social media. De één vindt het spannend en begint er niet aan. De ander kan niet wachten op nog meer nieuwe apps of ontwikkelt ze desnoods zelf. Moeten we met zijn allen gaan twitteren of is de vogel gevlogen als we het nog even aanzien? Gelukkig hebben we dan de foto's op Flickr en films op YouTube nog. Corporatie-Gids Magazine ging te rade bij adviseurs en leveranciers en polste de meningen.

Welke vormen van social media zijn voor woningcorporaties het meest geschikt?

„Dat moet je eigenlijk omdraaien”, vindt **Menno Ouweneel van Zig Websoftware**. „Je moet als corporatie de media opzoeken waar jouw doelgroepen zich bevinden, of dit nu Twitter, Facebook of Hyves is. Er is eigenlijk geen social media kanaal dat niet geschikt is voor woningcorporaties”. **Eva Piller van ProImpact** beaamt dat: „De kunst is om aanwezig te zijn waar de doelgroep zich bevindt en actief is”. „Niet de corporatie kiest de sociale media, maar de klanten”, vindt ook **Joop Reijnhoudt van VVA-informatisering**. „Spring je daar op in als corporatie, dan scoor je! Zorg dat je iedere vorm kiest, die je klanten ook kiezen”. „Gebruik social media vooral om te luisteren naar wat de wereld over je te zeggen heeft”, adviseert **Frits van Dijk van QplusO**. „Alle vormen zijn geschikt, maar het hangt sterk af van het doel en de doelgroep” vindt **Jacques Zimmerman van Green Valley**. „Voor communicatie met huurders moet gekeken worden naar de samenstelling van de huurdersgroep: leeftijd, huursegment, locatie, etc. Dan kan worden bepaald of bijvoorbeeld Hyves, Twitter, Facebook of YouTube het meeste bereik en effect heeft”. Volgens **Jasper Simmer van Qvision** zijn communities bij uitstek geschikt om participatie te vergroten.

„Denk hierbij bijvoorbeeld aan een community voor een wijk of een nieuwbouwproject. Hierbij is het wel essentieel dat ook de corporatie deel neemt aan de community om een dialoog te kunnen starten, bewaken en sturen”. **Frans Jan Boon van WoningNet** vindt dat corporaties social media ook kunnen inzetten om leefbaarheid in buurten te verbeteren. „Een voorbeeld daarvan is Buurtleven.nl, een online buurt-netwerk dat is opgezet door 4 Amsterdamse corporaties. Op buurtleven hebben buurtbewoners de mogelijkheid elkaar online te ontmoeten”. Naast buurtplatforms ziet **Arthur Frieser van Andersom** ook social media mogelijkheden voor klantenpanels. „Bijvoorbeeld via Hyves. En verder LinkedIn in relatie tot personeelsontwikkeling en werving & selectie, Twitter voor het informeren van stakeholders over ontwikkelingen en activiteiten van de corporatie of activiteiten van specifieke medewerkers – de directie bijvoorbeeld - in het bijzonder. Twitter wordt ook al ingezet om lezers te informeren over aanstaande activiteiten, projectontwikkeling of voor het melden van leeggekomen woningen voor verhuur”. Bij **Snakeware** vinden ze alle social media die ook op langere termijn beheersbaar blijven qua monitoren, managen en beheren geschikt, zo formuleert **Ate van der Meer**. „Vooral social media die al door een grote



Eva Piller Frits van Dijk Jacques Zimmerman Jasper Simmer Joop Reijnhoudt Laurens van den Brink



„Op buurtleven hebben buurtbewoners de mogelijkheid elkaar online te ontmoeten”

(Frans Jan Boon, WoningNet)

Screenshot
www.buurtleven.nl

groep gebruikers binnen de doelgroep van de corporatie in gebruik zijn. Dit kan bijvoorbeeld YouTube zijn voor het plaatsen van filmpjes en deze embedden in de eigen site of actualiteiten en bijvoorbeeld agenda-items of andere interessante content automatisch doorposten middels feeds naar bijvoorbeeld Twitter, LinkedIn of Hyves”.

Wat is het afbreukrisico voor corporaties die social media inzetten?

„Het afbreukrisico is groter wanneer je social media niet inzet”, vinden ze bij Zig Websoftware. „Het gesprek vindt online allang plaats over jouw corporatie, wijken en woningen. Daar kun je beter bij zijn en op reageren. Je kunt daardoor een enorme positieve bijdrage aan het imago van jouw corporatie leveren. Beloftes nakomen is hierin een belangrijk aspect: zeg wat je doet en doe wat je zegt. Als je niet doet wat je zegt kunnen social media je genadeloos achterhalen en falen uitvergroten”. „Ontevreden klanten delen hun ervaring via social media”, noemt **Eva Piller van ProImpact** als risico. „Het verhaal van een ontevreden klant kan zijn eigen leven gaan leiden doordat deze opgepakt wordt door journalisten. Ook zonder dat een corporatie actief is op social media bestaat er een gevaar van imago

schade. Daarom is het van belang dat corporaties actief deelnemen in social media en weten wat er over hen gezegd wordt”. **WoningNet** ziet een mogelijk afbreukrisico in de behoefte van de woningcorporatie om de dialogen die plaatsvinden op social media te willen controleren en sturen, in plaats van eraan deel te nemen. „Dit gedrag wordt op social media als onacceptabel gezien”. „Ook alleen zenden is dodelijk. De kern van social media is de discussie en interactie. Daarom moet je ook ontvangen en de discussie aan gaan”, adviseert **Laurens van den Brink van ipsis**. „En verwacht op een corporate Hyves-pagina niet te veel vrienden”.

„Gebrek aan eenduidigheid naar buiten”, noemt **Arthur Frieser van Andersom** als risico. „Elke boodschap die is geplaatst, is geplaatst. Ofwel: die blijft op het internet vindbaar. Dus zorgvuldigheid is geboden. En er is ook een gevaar dat medewerkers, klanten of stakeholders ongewenste boodschappen op bijvoorbeeld Twitter plaatsen”.

>>



Menno Ouweneel Ruud Kerssens Directie Snakeware Frans Jan Boon Arthur Frieser



WONINGNET, VOOR MEER DAN 100 WONINGCORPORATIES DE LOGISCHE PARTNER IN WOONBEMIDDELING

Meer weten?

Kijk op www.woningnet.info voor meer informatie.

Wilt u persoonlijk kennismaken met WoningNet, mail dan naar contact@woningnet.nl of bel 0294 299130.



„Een gevaar is dat de focus volledig wordt verplaatst naar de nieuwe media waardoor de klassieke informatiekanaalen niet meer voldoende op waarde worden geschat en niet meer genoeg aandacht krijgen“.

(Jasper Simmer, Qvision)

Volgens VVA-informatisering zit een deel van het risico in een geforceerde en niet natuurlijke manier van communiceren. Of erger nog: niet of te laat reageren op signalen. „Daardoor verlies je geloofwaardigheid en is het social media avontuur voorbij. Maar het grootste risico is: beleid opstellen, kaders en richtlijnen formuleren en daardoor krampachtig gebruik“. Qvision ziet het gevaar vanuit een andere invalshoek komen. „Een gevaar is dat de focus volledig wordt verplaatst naar de nieuwe media waardoor de klassieke informatiekanaalen niet meer voldoende op waarde worden geschat en niet meer genoeg aandacht krijgen“.

Wanneer is social media voor corporaties geschikt om toe te passen?

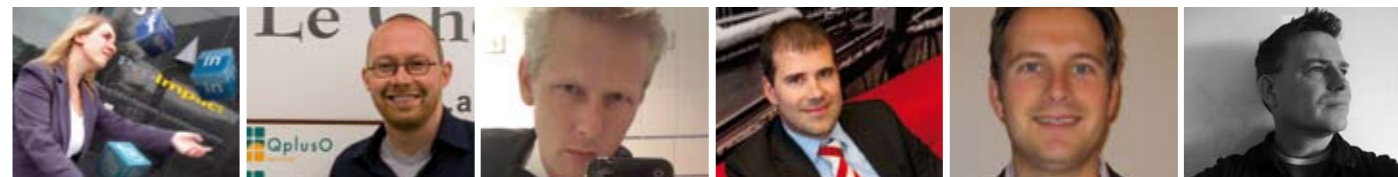
„Wanneer de corporatie zich bewust is van de kansen en bedreigingen en wanneer er goede regie intern is rondom het gebruik“, vindt Arthur Frieser van Andersom. „If you can't beat them, join them. De social media zijn er al. Binnen je organisatie en er buiten. Het antwoord is dus: nu!“, zeggen ze bij QplusO. „Altijd“, vinden ze ook bij Zig Websoftware. „Of je nu over een buurtbijeenkomst, het aankomende bewonersmagazine of de lancering van jouw nieuwe website wil communiceren, het kan allemaal met alle social media; in een tweet van 140 tekens of in een filmpje op YouTube. Wie je niet met Twitter bereikt, bereik je misschien wel met een YouTube filmpje. En daarbij komt: Social media omhelst meer dan alleen Twitter, Hyves, LinkedIn en Facebook. Door platformen zoals Mindmeister, Ning en Google docs in te zetten kun je met meerdere groepen online samenwerken aan het ontwikkelen van mindmaps en plannen over bijvoorbeeld leefbaarheid, participatie en projectontwikkeling“.

Bij ProlImpact waarschuwen ze voor de social mediavalkuil: „Social media wordt nog te vaak ingezet als promotiekanaal, terwijl dit niets toevoegt ten opzichte van andere media. De kracht van social media ligt in conversatie; meningen vragen van klanten en het sentiment rondom de corporatie meten. Hier moet dan ook op worden ingespeeld door aanwezig te zijn en actief te participeren via deze media“. Bij VVA-informatisering zien ze in social media vooral de voordelen om op een eenvoudige en vooral laagdrempelige manier in contact te treden met de buitenwereld. „Klanten willen contact en zoeken contact, reageer daar op. Dat is waardevol“. „Het is direct toepasbaar“, vinden ze bij Green Valley. „Begin klein, wen er aan, speel er mee, en maak dan een plan/strategie voor je corporatie“, is het advies.

„Als je middels tweets, video's of blogs toegevoegde waarde biedt richting je klanten en potentiële klanten dan krijg je volgers. Met andere woorden draag een stukje van je kennis rond kopen, huren en natuurlijk de andere dienstverlening als corporatie over en doe dit met enige regelmaat“, adviseren ze bij Snakeware. „Hierdoor bouw je voor een steeds groter publiek autoriteit op en komt het rendement in de vorm van bezoekers en vervolgens vragers naar je dienstverlening op gang en zul je vervolgens ook snel rendement krijgen“. ■

Social media

Social media zijn media waar interactie mogelijk is. Voorbeelden zijn onder andere weblogs en sociale netwerken, zoals Hyves, Twitter en Facebook. Eigenschappen van social media zijn dat ze vaak persoonlijk en interactief zijn en dat in veel gevallen een gezamenlijk belang, een gevoel of overtuiging de samenbindende factor is. Huurders, woningzoekenden, klagers of stemmingsmakers kunnen makkelijk online gevonden worden. Social media bieden woningcorporaties de kans om het gesprek met hen aan te gaan.



De privacy-aspecten van social media

De grote kracht van social media is dat het open is. En dat betekent vaak ook toegang verkrijgen tot de daarbij uitgewisselde, soms zeer persoonlijke, informatie. Hoe moeten woningcorporaties omgaan met de aan social media verbonden risico's?

Woningcorporaties beschikken steeds vaker over privacy-gevoelige informatie, waar zwaardere beveiligingsvereisten en verdergaande beperkingen in het gebruik voor gelden. Dit pleit ervoor nadrukkelijk aandacht te besteden aan beleid op het gebied van gebruik en toepassing van social media bij woningcorporaties. Daaraan valt voor woningcorporaties nog veel te doen, getuige de uitkomsten van het in 2010 door BDO uitgevoerde onderzoek naar de privacycompliance. Hieruit kwam bijvoorbeeld naar voren dat een kwart van de corporaties nog geen beleid heeft geformuleerd op het gebied van privacybescherming en geeft een derde van de anderen aan dat dit beleid nog niet voldoende is uitgedragen in de organisatie.

Elk van de social mediatoepassingen die een woningcorporatie kan of wil inzetten, kent zijn eigen specifieke risico's. Het aan de huurder melden van zijn huurachterstand via twitter is geen rechtmatige 'verwerking', omdat ook anderen meekijken. En meldingen van medewerkers over hoe de woningcorporatie omgaat met privacygegevens, kunnen ongewenste effecten hebben.

Ongeacht het (beoogd) gebruik van social media zal de woningcorporatie aandacht moeten schenken aan een aantal basismaatregelen om onbevoegd 'publiceren' van in beheer zijnde privacygegevens zoveel mogelijk te voorkomen.

Dit zijn niet alleen maatregelen als het instellen van procedures of technische beperkingen en controles maar ook 'zachte' beheersmaatregelen, zoals het bewustmaken van de medewerkers van de risico's.

Een belangrijk opstappunt voor privacybescherming vormt het **informatiebeveiligingsbeleid**. Wat normaliter niet wordt afgedekt in dit beleid maar wat voor privacycompliance wel essentieel is, zijn de wettelijke vereisten en juridische afspraken over verwerkingen van persoonsgegevens. Voorbeelden hiervan zijn doelbinding en het moeten melden van gegevensverwerkingen aan het CBP. Dit pleit voor een aparte privacy-paragraaf in het informatiebeveiligingsbeleid of zelfs specifiek beleid op dit aandachtsgebied. Wees dus voorbereid en zet het op de agenda van bestuur en toezichthouder.

Ingekorte redactionele bijdrage van Ruud Kerssens, senior manager bij BDO IT Consultants. Op het gebied van privacy adviseert Ruud organisaties en voert hij privacy scans en audits uit. In 2010 heeft hij samen met zijn collega Lex Wagenaar een onderzoek uitgevoerd naar de status van de privacycompliance bij woningcorporaties. ■

De volledige versie van dit artikel kunt u vinden op www.corporatiegids.nl

Kort leveranciersnieuws

IPSIS EN INTERACTIE SAMEN VERDER

Reclamebureau ipsis en Internetbureau Interactie zijn per 1 september samengegaan onder de naam ipsis. Iphis is een uiterst creatief, fullservice reclamebureau met veel ervaring in de realisatie van websites en -shops, internetoptimalisatie en crossmediale campagnes. Interactie, is een internetbureau met een groot aantal woningcorporaties als vaste klanten. Laurens van den Brink: "Hierdoor kunnen we onze klanten veel uitgebreider van dienst zijn, niet alleen met websites en intranetten maar ook met creatieve online marketing en social media."

CORPORATIE CLOUD MAAKT METERS

De Woningstichting Wageningen, Wonen Limburg en Tablis Wonen zijn de eerste corporaties die met de Corporatie Cloud van NCCW aan de slag gaan. Een belangrijk argument voor deelname is dat de Corporatie Cloud, bij de inrichting van bedrijfsprocessen, integratie van verschillende onderliggende bronsystemen mogelijk maakt. De flexibiliteit die hiermee wordt geboden biedt ongekende mogelijkheden voor de continue optimalisatie van bedrijfsprocessen, ketenintegratie en procesmonitoring. Ter demonstratie heeft NCCW het schademeldingproces in de Corporatie Cloud beschikbaar gesteld. Hierin kun je zien hoe een proces gemodelleerd is, dat de grenzen van de corporatie overstijgt. De huurder, woningcorporatie en verzekeraar werken in een geïntegreerd proces samen, daarbij ondersteund door verschillende toepassingen (o.a. BIS NOA, Outlook, Huurdersportaal, Verzekeringportaal, Kadaster, SMS, iPhone) binnen één look-and-feel (gebruikersinterface). NCCW heeft een filmpje op de website staan dat Corporatie Cloud helder uitlegt. Kijk hiervoor op http://www.nccw.nl/50/Corporatie_Cloud.aspx

CORPORATIES DELEN PROCESKENNIS

De Sensus-methode - expert op het gebied van procesmanagement - introduceert een nieuw initiatief: 'Procescommunity Woningcorporaties'. Een netwerk ter stimulering van het delen van kennis over processen. Door beschreven processen te beoordelen, aan te vullen en te verbeteren kunnen vakgenoten samen werken aan procesoptimalisatie en kwaliteitsverbetering binnen de corporatiebranche en bovendien de performance met elkaar vergelijken. Door aan deze uniforme processen ook nog benchmark informatie te koppelen, ontstaat een totaal inzicht in de performance van de branche. Voor meer informatie over de Sensus-methode of voor deelname aan de Procescommunity Woningcorporaties, kijk op www.sensus-methode.nl.

PROFESSIONALISERING VAN MEERJAREN ONDERHOUDSPANNING

Prognostice heeft een tool ontwikkeld voor het maken, monitoren en beheren van een meerjaren planning voor onderhoud. Het programma geeft inzicht in de kosten en inspanningen voor de komende jaren, waarbij rekening wordt gehouden met indexeringen en niet uitgevoerd (maar wel gepland) werk. De conditiemeting volgens NEN 2767 is volledig geïntegreerd. Dankzij de uitgebreide rapportage mogelijkheden is het mogelijk de gebrekenlijst, foto's en opmerkingen van de inspecteur in een Word bestand te presenteren. Achter de software Prognostice staan twee sterke partijen. PreviewIT heeft 20 jaar ervaring in het maken van meerjarenonderhouds plannen en conditiemeting. Acto Informatisering zorgt voor de verkoop- en servicedeskondersteuning van de software. Voor meer informatie kijk op www.prognostice.nl

PORTAAL KIEST VOOR VIM VAN BATAVIA GROEP

Woningcorporatie Portaal heeft onlangs het startsein gegeven voor de implementatie van VIM Presentatie van Batavia Groep. Peter Weenink, informatiemanager bij Portaal: "Onze vijf regio-bedrijven werkten allemaal op een andere manier. Dat maakte het verzamelen en beoordelen van informatie lastig. Er circuleerden veel documenten en Excel-bestanden. Dus allereerst hebben wij onze methode van werken geüniformeerd. De implementatie van VIM Presentatie die daarop volgde, ziet de informatiemanager als eerste stap op weg naar een verdere samensmelting van de bedrijfsprocessen. Peter Weenink vertelt: "Wat Batavia Groep met het VIM biedt, sluit aan bij onze ideeën voor de toekomst; de verder gaande integratie tussen beleid en beheer. Dit model biedt ons de basis om de ketenintegratie te kunnen gaan verbeteren. Eén van de belangrijkste doelen is dat informatie ook toegankelijk is voor alle bedrijfsonderdelen. Zodat ons callcenter straks ook kan zien wat het beleid voor een bepaald complex is", aldus Peter Weenink. Batavia Groep ondersteunt ruim dertig woningcorporaties die hun vastgoedstrategie professioneel op willen zetten met dienstverlening, kennisoverdracht én de inzet van de beleidssoftware VIM (VastgoedInformatieModel).



Resultaat
bereik je
samen!



De uitdagingen voor uw organisatie zijn groter dan ooit. De druk om kosten te besparen neemt toe. Tegelijkertijd wilt u blijven investeren in klanten, wijken en medewerkers.

QplusO helpt u bij de kansen die deze situatie biedt. Samen met u maken wij uw processen efficiënter en verbeteren we uw informatievoorziening.

QplusO is een kennispartner die u ondersteunt bij de implementatie van uw strategie. Wij zijn thuis in de wereld van corporaties en ict, doortastend in onze aanpak en pas tevreden als u het meetbare resultaat ziet van onze adviezen.

Samen bouwen aan efficiënte processen en heldere informatievoorziening: dat is ons commitment aan u!

Postbus 108
4130 EC Vianen
0347 - 37 51 51

www.qpluso.nl
info@qpluso.nl
@qpluso



Primaire leveranciers presenteren zich:

Tien spelers in het veld. Nummer elf loopt zich warm.

De ICT-markt voor woningcorporaties telt op dit moment tien leveranciers van "primaire" bedrijfsinformatie-systemen. We sommen ze gemakshalve even voor u op. Op alfabetische volgorde: AEPEX, Centric, Ctac, DataBalk, DSA VISION, Itris, NCCW, Repab, SAP en SGLautomatisering. „Veel te veel leveranciers voor een krimpende markt“, roepen criticasters, en voorspellen minimaal een halvering van het aantal spelers binnen nu en een paar jaar. „Nee hoor“, roept een nieuwe leverancier strijdustig en betreedt binnenkort met rugnummer 11 het speelveld. Op jacht om de score te openen.

In de CorporatieGids, het IT-oriëntatieboek voor woningcorporaties, en op www.corporatiegids.nl kunt u de profielpagina's van bijna alle hierboven genoemde leveranciers bekijken. Maar u kunt ook eerst even rustig verder lezen. Op de komende

pagina's biedt CorporatieGids Magazine alle leveranciers de gelegenheid hun visie te schetsen op woningcorporaties en ICT. En net als gelimiteerde spreektijd tijdens een tv-debat is bij ons het aantal woorden voor iedere leverancier hetzelfde. Gelijke kansen dus voor alle primaire leveranciers. Welk betoog spreekt u het meeste aan? Wat zijn de verschillen? Negen van de tien leveranciers legden de bal op de stip. U leest de bijdragen op de volgende pagina's. ■

Visie AEPEX ■

SAP is helemaal klaar voor Rutte I

Maar ook voor de Roemer variant

De corporaties zijn de laatste decennia enorm in beweging. Het is geen vraag of er veranderingen gaan plaatsvinden. Dat staat vast. De vraag is wel welke kant het op gaat? Niemand die het met zekerheid kan zeggen. Dat betekent dat we niet een kant-en-klare ICT oplossing kunnen schetsen. Nee, de ICT oplossing dient zeer flexibel te zijn. En dat is AeTRIUM, de SAP oplossing van AEPEX!



AEPEX Account team,
Erik Koppe, Marco Boon, Ilja Kooij en Laurens Verwoest

De corporaties opereren in een dynamische omgeving. Helder is dat er veel gebeurt, onduidelijk is waarheen. Wat wordt de rol van de overheid of wat doen de liquiditeitspositie en woningmarkt? Grote uitdagingen, waarvan niemand met zekerheid kan zeggen welke kant het op gaat. Wel duidelijk is dat: de klant centraal staat en dat corporaties intensiever gaan samenwerken met ketenpartners, nog beter verantwoording moeten afleggen en verder gaan met de professionalisering van haar bedrijfsvoering. De eisen aan de corporaties zijn heel hoog!

En daarom zijn de eisen aan ICT ook enorm! ICT bepaalt de snelheid en kwaliteit waarin corporaties bewegen. Een ICT oplossing dient innovatief en toekomstzeker te zijn. In de visie

van AEPEX kenmerkt de ICT oplossing zich daarom door ruime functionaliteit, een 'wereldstandaard' om te leren van andere organisaties, volledige data- en procesintegratie zodat de informatie actueel en compleet is, flexibele standaardisatie voor nieuwe of veranderende diensten en processen, open standaarden om gemakkelijk te koppelen met andere applicaties en natuurlijk een stabiel platform voor lage beheerlasten.

AeTRIUM, de SAP oplossing voor corporaties van AEPEX, voldoet aan al die eisen! Het maakt niet uit of Rutte I regeert of dat de Roemer variant er nog een keer komt, AeTRIUM biedt corporaties een toekomstzeker oplossing. Vraag het maar aan Vivare, zij zijn klaar voor de toekomst! ■

Centric: stabiele partner met kennis van zaken

De rol van woningcorporaties in de samenleving wordt steeds breder. Dit vereist meer functionaliteit, transparantie, ketenintegratie, klantgericht werken en standaardisering. En dat vraagt om een sterke invulling van uw ICT-voorziening. Wat kunt u hierin van Centric verwachten?

Klanten willen 24/7 inzage hebben in hun gegevens en aanvragen kunnen doen voor dienstverlening. VROM en andere instanties stellen eisen aan uw transparantie. Toenemende vergrijzing vraagt om vergaande domoticaoplossingen en het Nieuwe Werken begint serieuze vormen aan te nemen. Onze kennis van de corporatiebranche in combinatie met onze ICT-oplossingen sluit naadloos aan op uw professionele behoeften. Zo kunt u gebruikmaken van internetdiensten waarmee u 'altijd en overal' beschikbaar bent voor klanten, medewerkers en leveranciers. Daarnaast geven onze mobiele applicaties het Nieuwe Werken een impuls en werken we samen met andere branches binnen Centric aan een structurele, open oplossing voor domotica-toepassingen. Net als bij andere vormen van ketenintegratie is standaardisering ook hierbij van belang. Centric ondersteunt dan ook het gebruik van CORA, de basisregistraties, BIM/IFC en andere standaarden. Met de toename van (geautomatiseerde) uitwisseling van informatie is het van belang dat niet alleen de integriteit en privacy, maar ook het

toezicht en de performance geborgd blijven. Nieuwe ICT-technologieën op het gebied van beheer, distributie en gebruik maken dit mogelijk, nu en in de toekomst.

Karim Henkens, directeur Centric IT Solutions: "Om alle ontwikkelingen te kunnen blijven volgen, hebt u een grote en betrouwbare partner nodig met kennis en, heel belangrijk, ervaring op deze gebieden: die partner is Centric. U kunt rekenen op een stabiele partner met een brede kennis van zaken." ■



Karim Henkens, directeur

Corporaties en CORA. Ctac en CHARE. Kracht uit vier dimensies.

Marktomstandigheden veranderen voor corporaties – zij moeten meebewegen en zorgen dat processen, klant- en objectgegevens op een eenduidige manier beschikbaar zijn. Hierin ligt het specialisme van Ctac. Het resultaat? Een moderne en flexibele informatiehuishouding, procesgeoriënteerd en met betrouwbare gegevens voor eenduidige rapportages.

Ctac Real Estate heeft corporaties en tientallen andere klanten geholpen in de realisatie van moderne informatiesystemen op basis van het SAP platform. SAP ERP is web-services ontsloten, bevat veel best-practice bedrijfsprocessen en is met de toegevoegde waarde van Ctac CORA-compliant. Zoals bij Ymere, waar de gerealiseerde Ctac oplossing bijdraagt aan Ymere's duidelijke missie dat alles enkelvoudig, uniform en eenduidig moet worden opgeslagen zodat mensen procesmatig werken, management proactieve inzage in KPI's heeft en dat daarop klantgericht geacteerd wordt.

Ctac speelt sinds jaren in op twee trends in de corporatie informatiehuishouding. Ten eerste consolidatie van het aantal losse deelsystemen door een integraal ERP (dus: standaardisatie) en ten tweede toepassing van Service Oriented Architectuur (dus: flexibilisering).

I&A afdelingen hebben daarbij de uitdaging beide trends op een beheersbare en waardetoevoegende wijze in te zetten. Het gebruiken van bewezen technologieën en de beschikbaarheid en keuzevrijheid van resources zijn dan belangrijk. Een vendorlockin moet vermeden worden.

Het is dan prettig een wereldplatform van een wereldspeler te hebben gekozen die niet alleen marktleider maar ook trendsetter is. SAP is die wereldspeler. En SAP kiest alleen de beste partners om specifieke markten te bedienen – zoals Ctac voor de corporatiesector met haar SAP All-in-One oplossing CHARE. ■



Richard Nagel, commercieel manager

Hoe uw mensen de organisatie veranderen

Veranderingen in de volkshuisvesting: in de optiek van beleidsmakers is het een gegeven, een noodzaak. De mensen die er vervolgens mee aan de slag moeten, zien dat vaak heel anders. Het kan ze onzekerheid, angst en stress brengen.

De organisatieadviseurs, interim managers en coaches van Andersom helpen woningcorporaties met veranderen, of nog liever: wij helpen mensen met bewegen en veranderen. Door antwoorden te geven, mee te denken en door mogelijkheden te bieden. Door ze eenvoudigweg serieus te nemen. Dat motiveert ze om mee te werken aan verbetering voor henzelf en voor de organisatie.

Andersom ondersteunt tientallen woningcorporaties met veranderingen die impact hebben, bijvoorbeeld op het vlak van ICT. Want de organisatie verandert de mens niet. Het werkt andersom.

www.tijdvoorandersom.nl

ander
som

www.tijdvoorandersom.nl

Van dichtbij meemaken

In de corporatiesector is DataBalk dé ICT-partner die binnen de samenwerking met haar klanten streeft naar een 'wijngevoel'. Een partner die de praktijk van de woningcorporatie kent, die durft te investeren, harde garanties afgeeft en oog heeft voor de relatie en de menselijke kant van de veranderende organisatie.

Van dichtbij meemaken. Het is de wijze waarop wij in de markt staan en u als woningcorporatie maximaal willen ondersteunen. Wij beseffen dat de ICT-behoefte van iedereen binnen en buiten uw organisatie anders kan zijn. De directie van de corporatie wil grip op de bedrijfsvoering en betrouwbare stuurinformatie. De eindgebruiker wil plezierig werken, met eenvoudige en gebruiksvriendelijke software, met werkstromen die processen sneller, betrouwbaarder en efficiënter laten verlopen. De ICT-verantwoordelijke wil een stabiele omgeving, die met minimale inspanning en tegen zo laag mogelijke kosten te beheren is. En dat kan zowel in eigen beheer als volledig uitbesteed aan de professionals van DataBalk. Tot slot wil de woonconsument op elk gewenst moment toegang hebben tot voor hem van belang zijnde up to date informatie.

Deze werelden komen samen in Dynamics Wonen, de betrouwbare oplossing op basis van het moderne Microsoft AX-platform en de CORA-architectuur, een oplossing die zich in de praktijk

heeft bewezen. Woningcorporaties die grip willen hebben op de bedrijfsvoering tegen acceptabele en beheersbare kosten en tegelijkertijd verzekerd willen zijn van gebruiksvriendelijke software, kiezen daarom voor Dynamics Wonen. Onze klanten kunnen u vertellen hoe zij ons en onze oplossing ervaren. Wilt u dit ook van dichtbij meemaken? Wilt u meer weten? Wij komen graag bij u langs! ■



Anton Vreugdenhil, directeur

ICT als instrument voor professionaliseringslag

Het takenpakket van een woningcorporatie wordt aan de ene kant complexer en meer strategisch. Aan de andere kant moeten de corporaties juist zo dicht mogelijk bij hun klanten staan. Flip Goudsmit (directeur DSA•VISION): "ICT is een prachtig instrument om corporaties en vastgoedbeheerders te helpen een belangrijke slag te maken: meer resultaatgericht, meer klantgericht".

Corporaties staan voor grote uitdagingen. Nieuwbouwproductie en verkoop van sociale huurwoningen dalen, herstructurering stagneert en doorstroming loopt vast. In een aantal regio's is sprake van krimp en is het voor starters moeilijk een betaalbare woning te vinden.

Corporaties experimenteren met vernieuwingen. Deze vernieuwingen richten zich op een verandering van de rol van de corporatie: van volkshuisvester naar aanbieder van woonconcepten. Naar een rol als facilitator van de bewoner die zijn eigen woonomgeving vormgeeft. Het takenpakket wordt complexer en meer strategisch: de corporatie zal activiteiten moeten ontwikkelen waarmee de financiering van het niet-rendabel te exploiteren deel dient plaats te vinden. Aan de andere kant moeten corporaties zo dicht mogelijk bij hun klanten staan. Door een professionaliseringslag naar een bedrijfsmatige en klantgestuurde organisatie maken corporaties zich klaar voor de toekomst.

Informatietechnologie kan een belangrijke bijdrage leveren aan het professionaliseren van woningcorporaties. Een toekomstgerichte en flexibele ICT-architectuur is een springplank naar een moderne en klantgerichte bedrijfsvoering en draagt bij aan:

- verbetering van de dienstverlening aan klanten;
- verbetering van de transparantie naar stakeholders;
- het snel beschikbaar hebben van betrouwbare informatie;
- het ondersteunen van medewerkers in hun werkprocessen. ■



Flip Goudsmit, directeur

Laat ICT vóór u werken!

Herkent u het volgende? "Toen ik nog niet bij een corporatie werkte ging alles veel handiger", "Het lijkt hier wel een stap terug in de tijd", "Informatie die ik écht nodig heb krijg ik niet of veel te laat", "Ik moet van het systeem overbodige stappen doorlopen, omdat het nou eenmaal zo werkt". "Zucht..." Vraagt u zich wel eens af, was ICT er niet om vóór ons te werken en niet tégen ons?

GEDreven door de vraag van woningcorporaties naar gebruiksvriendelijke functionaliteit die procesmatig werken optimaal ondersteunt en waarbij betrouwbare informatieontsluiting vanzelfsprekend is, is 10 jaar geleden Itris opgericht. Een beetje eigenwijs misschien, maar ook vanuit de overtuiging dat ICT bij corporaties veel eenvoudiger en beter kon.

Enthousiast is een nieuwe ICT-oplossing ontwikkeld, Itris ViewPoint, gebaseerd op de wensen van eindgebruikers. Hierbij stonden het gebruik van webtechnologie en het maximaal ondersteunen van procesmatig werken centraal. De inzet van open source componenten en het plaatsen van alle gegevens in één database was voor ons een logische keuze. Ook moest de informatievoorziening op alle niveaus perfect geregeld zijn. 10 jaar later kijken we trots terug op wat we samen met onze klanten hebben bereikt en zijn we klaar voor de volgende uitdaging! Veel corporaties werken nog steeds met sterk verouder-

de systemen. Wij realiseren ons dat overstappen naar een moderne omgeving geen sinecure is voor een organisatie. U staat daar echter niet alleen voor: met onze gedegen aanpak en jarenlange ervaring zorgen we er samen met u voor dat implementatie van Itris ViewPoint ook uw organisatie verder brengt. Met als ultieme beloning: ICT die vóór u werkt. Uw ICT kosten omlaag en de toegevoegde waarde van ICT omhoog! Dat lijkt ons een mooi doel voor de komende jaren. U ook? ■



Richard van der Zee, commercieel directeur

Fundamenteel verder betekent doelstellingen centraal stellen

Twee jaar geleden hebben wij de keuze gemaakt om corporaties fundamenteel verder te helpen met het verbeteren van hun processen. Het wordt eindelijk eens tijd om bedrijfsdoelstellingen centraal te stellen. Geen interne focus dus die je bij lange implementatietrajecten nodig hebt maar daadwerkelijk aan de slag met procesgericht werken, ketenintegratie en doelstellingen halen.

CLOUD Computing en BPM zijn hiervoor de sleutel. De Corporatie Cloud biedt corporaties de mogelijkheid op een open manier hun processen in te richten met bestaande functionaliteit en dit te combineren met nieuwe functionaliteit. Heel belangrijk hierin is dat het leveranciers onafhankelijk is.

In de praktijk betekent dit dat wij met de corporatie en eventueel een adviesbureau doelstellingen en knelpunten in kaart brengen en prioriteren. Per doelstelling wordt een business-case opgesteld om te bepalen welke bijdrage wij met de Corporatie Cloud kunnen leveren. Hierdoor wordt inzichtelijk gemaakt wat uitgaven daadwerkelijk opleveren. In geval van een ERP-systeem is dit door de grootte en complexiteit vrijwel onmogelijk om te berekenen. Ik zie dat juist ICT leveranciers op dit moment vaak de beperken-

de factor zijn doordat zij systemen leveren die functioneel georiënteerd zijn dan wel dat de procesgerichtheid zich beperkt tot de geleverde applicatie. Het is een utopie te veronderstellen dat één leverancier met één applicatie alles kan bieden wat corporaties wensen. De processen van corporaties gaan over applicaties heen.

Gelukkig zie ik dat steeds meer corporaties dit ook inzien en zich niet gaan focussen op weer een nieuw systeem maar daadwerkelijk problemen willen aanpakken en ambities waar willen maken. Door je ogen te richten op je doelen kom je echt fundamenteel verder. ■



Wibo Pollmann, directeur

Maak kennis met onze dienstverlening.

- Implementatie van processen en informatiesystemen
- Datakwaliteit
- Architectuur CORA en UP-Wards
- Procesmatig werken
- Basisregistraties Adressen en Gebouwen (BAG)

Bel 015-260 09 20 en maak kennis met onze succesvolle aanpak.



Specialisten in Projectmanagement en Consultancy.
Level Up B.V. Delftechpark 26 2628 XH Delft Telefoon: 015-260 09 20 www.level-up.nl



Met SAP bouw je voor de toekomst

Woningcorporaties staan voor belangrijke maatschappelijke en volkshuisvestelijke opgaven. Hun uitdagingen zijn in het licht van de financieel en politiek onstuimige tijden gerust fors te noemen. Woningcorporaties moeten niet alleen flexibel zijn en hun opbrengsten maximaliseren, ze moeten ook hun kosten verlagen en hun Operational Excellence vergroten. SAP helpt hen daarbij.

SAP en haar partners bieden woningcorporaties de beste oplossingen. Met specifieke corporatiefunctie en voorzien van 'Best Practices' opgedaan bij meer dan 1.500 vastgoedklanten wereldwijd. Vrijwel alle denkbare functionaliteitswensen die een woningcorporatie heeft, treft u standaard aan in onze rijk uitgeruste oplossingen. Met SAP kan uw organisatie écht procesgericht werken. Met ondersteuning van alle end-to-end processen. Vanuit één integraal systeem. Met één database.

Maximaliseren (huur)opbrengst

- Voorkomen leegstand door een juist aanbod en snelle opvolging
- Optimale balans tussen kosten, baten en kans op verhuur
- Maximale huurprijs binnen gestelde grenzen
- Optimalisatie van portfolio (bewuste verkoop vs nieuwe ontwikkelingen)

Verlagen kosten

- Beter inzicht in kosten van en contracten met leveranciers
- Verbetering inkooppositie
- Proactief en preventief onderhoud om hoge kosten te voorkomen
- Hogere productiviteit en efficiency (lagere interne kosten)

Vergroten Operational Excellence

- Beter procesbeheer, kwaliteitsmanagement en inzicht
- Beheersen risicomanagement en treasury
- Beter projectmanagement en aansturing van mensen en bedrijven (hogere efficiency-ontwikkeling & onderhoud)
- Optimaal bedienen van huurders en belanghebbenden tegen zo laag mogelijke kosten ■



Nico Andressen, sr. sales executive

Locale ERP-systemen zullen verdwijnen

De algemene ontwikkeling die wij zien, is de groeiende vraag naar oplossingen gebaseerd op wereldwijde standaards. De wens om eenvoudig gegevens te kunnen ontsluiten via andere interfaces en in andere systemen, zorgt voor een toenemende interesse in en ontwikkeling van systemen met een open architectuur. Dit zal ten koste gaan van de kleinere, locale ERP-systemen.

Ook binnen de corporatiewereld zien wij de eerder genoemde ontwikkelingen. Dit komt o.a. door de complexe bedrijfsvoering van corporaties en de schaalvergroting die nog steeds gaande is. Verder verwachten wij dat met de juiste begeleiding het CORA-initiatief een belangrijke rol zal gaan spelen.

De (gedwongen) kostenbesparingen die corporaties in de bedrijfsvoering moeten doorvoeren, zorgen ervoor dat zij vanuit een ander perspectief naar ICT kijken. Het efficiënt werken staat bovenaan de lijst. Oplossingen die hierin kunnen voorzien zijn o.a. mobiel werken, zelf service-gedrag van huurders, digitalisering van de facturenstroom en ketenintegratie. Daarom is het belangrijk dat corporaties gebruik kunnen maken van open systemen, waarbij zij keuzevrijheid hebben met welke applicaties zij willen gaan werken.

Anticiperend op deze tendens zijn we in 2007 gestart met het ontwikkelen van systemen op basis van Microsoft Dynamics AX;

een product dat voldoet aan alle eisen die voorkomen uit de bovengeschetste ontwikkelingen en waarmee snel op veranderende omstandigheden kan worden ingespeeld. Dit heeft geresulteerd in een productportfolio met toekomstgerichte oplossingen die laagdrempelig en snel te implementeren zijn. ■



SG directie: René Wolfsen, Martin Holwerda en Jeroen Kuiper

Kort leveranciersnieuws

TECHXX ONTWIKKELT CENTRAAL RELATIEBEHEER-SYSTEEM VOOR WONINGCORPORATIES

Techxx heeft in nauwe samenwerking met woningcorporaties een gebruiksvriendelijk relatiebeheersysteem voor woningcorporaties ontwikkeld. Met Contact Beheer wordt op eenvoudige wijze alle adressen en contactpersonen van o.a. aannemers, Raad van Commissarissen, gemeenten, woningzoekenden en oud-collega's op een centrale plek opgeslagen en beheerd. Met Contact Beheer is het ook mogelijk om persoonlijke verzendlijsten en mailings op basis van Microsoft Wordsjablonen te maken. Contact Beheer zorgt voor een efficiënte koppeling van adresgegevens, huisstijl en communicatie met uw klanten. Door een koppeling met Outlook Contactpersonen beschikt elke medewerker altijd over up-to-date gegevens van zijn of haar contactpersonen in zijn PDA. Contact Beheer is een webbased toepassing die vanaf iedere werkplek toegankelijk is. Contact Beheer kan worden uitgebreid met de module Contract Management waarin contracten worden geregistreerd. Zie voor meer informatie www.techxx.nl

WONINGSTICHTING LEUSDEN Kiest DMS VAN VAN DINTHER

Woningstichting Leusden heeft gekozen voor de DMS oplossing E-Content op basis van MS SharePoint van Van Dinther. E-Content is een belangrijk onderdeel voor Woningstichting Leusden om hun digitale informatievoorziening verder te optimaliseren. Het goed kunnen opslaan en terugvinden van documenten is nog maar het begin. Uiteindelijk zal ook de huurder via een webportaal kunnen beschikken over de juiste documenten. Daarmee wordt het delen van informatie met belanghebbenden het hogere doel. Om dat doel te bereiken zal E-Content geïntegreerd worden met Empire, het primaire systeem van DSA Vision en de website van Woningstichting Leusden.

CorporatieMedia

CorporatieMedia maakt de ICT markt voor woningcorporaties transparant. Dit doen we jaarlijks met een nieuwe editie van CorporatieGids, het meest complete IT-oriëntatieboek voor woningcorporaties en dagelijks met onze website: www.corporatiegids.nl, die gelinkt is aan de social media netwerken LinkedIn en Twitter.

En natuurlijk met onze nieuwste trots: CorporatieGids Magazine, het eerste onafhankelijke ICT-magazine voor woningcorporaties. Met al onze middelen willen we het strategisch belang van ICT binnen woningcorporaties voor het voetlicht brengen. Laagdrempelig en makkelijk leesbaar, zodat ook beslissers met minder ICT-affiniteit zich in de formules herkennen.

Wat u van ons in 2011 kunt verwachten

CorporatieGids IT-oriëntatieboek 2011

In april 2011 verschijnt de nieuwe versie van CorporatieGids IT-oriëntatieboek. U kunt dan op de profielpagina's van de leveranciers nog duidelijker zien of ze 'voldoen' aan de uitgangspunten van CORA en of de geboden oplossing bijvoorbeeld als software as a service kan worden aangeboden.

CorporatieGids Magazine

CorporatieGids Magazine, het onafhankelijke ICT-magazine voor woningcorporaties, verschijnt in 2011 in februari, juni, september en november.

Tips, suggesties of meewerken?

Vind je het leuk om voor CorporatieGids Magazine een bijdrage te leveren, een onderwerp aan te dragen of om een blog te schrijven op www.corporatiegids.nl, mail ons dan op info@corporatiegids.nl.

AEPEX
BEGRIJPT
WONINGCORPORATIES.

DE BESTE WONINGCORPORATIES
KIEZEN VOOR AETRIUM VAN AEPEX.

SAP SOFTWARE
VOOR WONINGCORPORATIES

AEPEX
BUSINESS CONSULTANTS



CORA; hype of hoop?

Hoe je het ook wendt of keert, CORA houdt de gemoederen bezig. Leveranciers en adviseurs omarmen het, of juist niet. Corporaties lopen ermee weg, of (nog) niet. CorporatieGids Magazine probeert het mysterie rondom CORA te ontrafelen. Zo hebben wij enkele vragen die wij van woningcorporaties hebben ontvangen voorgelegd aan professionals uit de branche. De antwoorden leest u hieronder.

Staat CORA garant voor efficiënte(re) bedrijfsprocessen?

Unaniem werd deze vraag met "nee" beantwoord. „Het gebruik van een op 'best practices' gebaseerd referentiemodel geeft wel direct een voorsprong op het moment dat je met processen aan de slag gaat", vult **Olke Jan van der Meer**, directeur Ontwikkeling bij **HC&H Consultants** aan. „Het accent hoeft immers niet te liggen op het beschrijven van het proces. Ook voedt het intern de discussie om het eigen proces te vergelijken met de CORA. Op het moment dat de CORA verrijkt wordt met proces indicatoren zal de meerwaarde nog groter worden”.

„Of de uitvoering van processen efficiënt is, is voor een groot deel afhankelijk van de specifieke implementatie van de processen. En dat is juist het onderwerp waar CORA zich niet mee bemoeit”, licht **Jan de Hullu van QplusO** zijn antwoord toe. Toch kan CORA helpen om de efficiëntie van de processen te verhogen. „Wanneer je CORA gebruikt om een mapping te maken van de processen, de informatiedomeinen en de gegevensdomeinen op de specifieke inrichting in je eigen organisatie, dan kun je allerlei onlogische oplossingen en inefficiënties tegenkomen – en oplossen. CORA helpt dus wel, maar biedt geen garanties”.

„CORA biedt een handvat voor het beschrijven en optimaliseren van de procesgang. De vertaalslag naar de dagelijkse werkwijze door corporatiemedewerkers maakt dat een proces uiteindelijk efficiënt verloopt of niet. De adoptie van CORA standaarden door alle systeemleveranciers kan overigens wel bijdragen aan een efficiënter berichtenverkeer tussen BIS- en expertsystemen”, motiveert **René van den Brand**, **VVA-informatisering** zijn antwoord desgevraagd.

„CORA maakt efficiënte(re) bedrijfsprocessen mogelijk. Een voorbeeld uit de praktijk is een woningcorporatie, die een transformatieprogramma heeft ingezet om het proces- en IT-landschap servicegericht te maken en zich zo klaar te stomen voor veranderingen op de lokale woningmarkt. Werken onder architectuur, ondersteund door ARIS, heeft de corporatie geholpen bij deze transformatie”, aldus **Eric Roovers**, **Manager Architecture Solutions** bij **IDS Scheer / Software AG**. „CORA gaat over de technologische invulling van de bedrijfsprocessen en is ook opgezet vanuit een beheers (ICT) perspectief. CORA is echter wel een doorbraak voor de corporatiemarkt maar de echte winst voor corporaties is nog niet behaald. Dit kan worden bereikt door de CORA visie te operationaliseren met behulp van een SOA/ESB omgeving.

■ CORA; hype of hoop?

De winst van CORA gaat vooral zitten in (applicatie) flexibiliteit, wendbaarheid en interoperabiliteit tussen/met systemen", licht **Wilco van Vliet**, directeur bij **Opdion** toe.

„CORA is een model. Van modellen alleen wordt geen enkel bedrijfsproces efficiënter", reageert **Marten Venemans van Hoffman Krul & Partners**. „Je krijgt pas efficiëntere processen als je met de mensen die het moeten doen gaat nadenken over hoe het beter kan. En dan is het nog een kunst om het echt in de praktijk te brengen. Maar natuurlijk kan een model helpen om de mensen elkaar te laten begrijpen".

Vereenvoudigt CORA de informatievoorziening binnen mijn organisatie?

„In ons 2e benchmarkonderzoek ICT gebruikerstevredenheid woningcorporaties (2009) geeft slechts 36% van de respondenten aan dat binnen de organisatie dezelfde definities worden gehanteerd. Eerste verbeterpunt ligt dus in het hanteren van eenduidige definities. Hierbij kan aangesloten worden bij de CORA, wat er tevens voor zorgt dat deze aansluiten bij extern gehanteerde definities. Ander verbeterpunt is dat de CORA inzicht geeft in het sturen op samenhang. Informatievoorziening staat niet op zich maar heeft een relatie met processen en applicaties. Vooral het binnen de CORA gehanteerde informatiedomeinenmodel is een mooi model om samenhang tussen processen en gegevens helder te maken", vindt **Olke Jan van der Meer**, directeur **Ontwikkeling bij HC&H Consultants**.

„In eerste instantie juist niet", antwoordt **Jan de Hullu van QplusO**. „Je zal CORA eerst moeten 'leren'. Als het vervolgens gemeengoed is geworden, dan kan het de informatievoorziening wel versnellen. Je weet immers intern waar je het over hebt omdat je hetzelfde begrippenkader hanteert en weet hoe de begrippen zich tot elkaar verhouden. Die stap hoeft dan in theorie niet meer genomen te worden. Het wordt natuurlijk extra interessant wanneer meerdere corporaties en zelfs leveranciers CORA toepassen. Een betere informatievoorziening tussen bedrijven en systemen in de keten kan op die manier tot stand worden gebracht. Echter het eerste voorbeeld hiervan moeten we nog zien. CORA maakt de informatievoorziening dus niet eenvoudiger, maar wel duidelijker".

„Absoluut!", roept **Eric Roovers**, **Manager Architecture Solutions bij IDS Scheer / Software AG**. „Met Cora hoeven corporaties niet zelf het wiel opnieuw uit te vinden. CORA omvat onder meer uniforme gegevensdefinities waardoor het voor corporaties gemakkelijker wordt om eenduidige rapportages te creëren en gegevens uit te wisselen met bijvoorbeeld gemeenten en andere ketenpartners. Daarnaast eisen toezichthouders en belangenorganisaties steeds meer openheid in het beleid van woningcorporaties om zo eventuele risico's te vermijden. Eisen vanuit wet- en regelgeving en gedragscodes moeten worden doorvertaald naar de eisen die worden gesteld

„Het effect van CORA moet zijn

dat mensen, middelen en maatregelen beter op elkaar afgestemd gaan worden waardoor er vereenvoudiging optreedt"

(Wilco van Vliet, Opdion)

aan dagelijkse processen. Met een heldere Architectuur kunnen corporaties de basis leggen voor het verandertraject en krijgen zij direct inzicht in de consequenties bij wijzigingen".

„Nee", is het antwoord van **Marten Venemans van Hoffman Krul & Partners**. „Wat is informatie? Gegevens die beslissingen kunnen beïnvloeden. Het gaat erom gegevens te verzamelen en zodanig te presenteren dat een manager of medewerker er iets aan heeft. Op basis van welke informatie gaat een manager ingrijpen in het proces ("vanaf morgen vervangen we nooit meer kraanleertjes") of een bestuurder in de organisatie ("we sluiten een vestiging")? En waar haal je deze informatie vandaan? Dat hangt van de situatie, organisatie en persoon af. CORA is een model, meer niet. CORA helpt niet om te bepalen welke informatie voor jou relevant is, hoe deze tot stand komt en wordt gepresenteerd".

„Informatievoorziening heeft te maken met de ontsluiting van gegevens die in diverse systemen zijn vastgelegd. De adoptie van CORA gegevensdefinities kan bijdragen aan het efficiënt consolideren van deze gegevens", vindt **René van den Brand**, **VVA-informatisering**. „Ook in relatie tot gegevensuitwisseling met derden (waaronder bijvoorbeeld gemeenten, collega-corporaties en benchmarkorganisaties) leveren uniforme gegevensdefinities efficiency- en kwaliteitsvoordelen op".

„CORA geeft richtlijnen voor de technische (her)inrichting van de dienstverlening van woningbouwcorporaties maar zegt niets over de uitwerking van de infrastructuur of de inhoud van de dienstverlening", reageert **Wilco van Vliet**, directeur bij **Opdion**. „Het effect van CORA moet zijn dat mensen, middelen en maatregelen beter op elkaar afgestemd gaan worden waardoor er vereenvoudiging optreedt". ■

CORA
=
Corporatie Cloud


CORPORATIE CLOUD
HOSTED BY NCCW

Wat CORA van zus NORA kan leren

Janneke Kromkamp werkt bij de Digital Groep, specialist op het gebied van digitale dienstverlening en digitaal werken. Gemeenten zijn haar belangrijkste opdrachtgevers. Frits van Dijk is consultant bij QplusO. QplusO is gespecialiseerd in informatie- en procesmanagement bij woningcorporaties. Het onderwerp van gesprek: een vergelijking tussen CORA en oudere zus NORA.

Wat is NORA precies?

NORA staat voor Nederlandse Overheid Referentie Architectuur. De NORA bevat inrichtingsprincipes, modellen en standaarden voor het ontwerp en de inrichting van de elektronische overheid. Janneke Kromkamp schetst de scope van NORA: "NORA gaat uit van de overheid als dienstverlener. De NORA legt grote nadruk op het mogelijk maken van samenwerking tussen de overheidsorganisatie in ketens en netwerken". Overigens kent de NORA inmiddels een aantal dochters: voor de gemeenten is er de GEMMA, voor provincies PETRA, voor waterschappen WILMA en voor het rijk is er de MARIJ.

Wat zijn de verschillen tussen NORA en CORA?

Dat er flinke verschillen zijn, is duidelijk. Frits: "Een belangrijk uitgangspunt van de CORA is dat het geen keuzes voorschrijft voor een specifieke inrichting of implementatie. In dat opzicht biedt CORA veel vrijheid voor de individuele corporatie". Voor Janneke is dat verbazingwekkend: "Dat voorschrijvende karakter zit juist heel sterk ingebakken in de NORA. De NORA hanteert strakke inrichtingsprincipes met betrekking tot de dienstverlening. En behalve principes biedt de NORA ook concrete bouwstenen voor bijvoorbeeld unieke identificatie of authenticatie. In de NORA zit dus juist heel veel implementatie". Dat verschil in uitgangspunt komt sprekend tot uitdrukking in de documentatie: binnen CORA zien we lange lijsten met gegevensdefinities en beschrijvingen van informatiefuncties, in de NORA en de GEMMA komen we vooral lijsten tegen met inrichtingsprincipes. Sommige verschillen hebben ook te maken met de leeftijd: NORA is duidelijk de oudere zus van CORA.

Zo worden in CORA de kanaalfuncties wel onderkend, maar niet uitgewerkt. Volgens Frits is dat iets wat in een volgende versie zal gaan gebeuren. En dat is belangrijk, want corporaties hebben hier met dezelfde uitdagingen te maken als gemeenten. Ook bij corporaties melden zich klanten die in toenemende mate zelf willen kiezen op welke manier ze dat doen. De kwaliteit van de dienstverlening mag niet afhankelijk zijn van het gekozen kanaal.

„ De service bussen hebben de gemeenten niet gebracht wat ze er van verwachten. Het werd een hoop gerommel ”

(Janneke Kromkamp)

Wat zijn de overeenkomsten?

Naast de verschillen zijn er ook overeenkomsten. Zo constateren Janneke en Frits dat er in beide architectuurmodellen aandacht is voor het op één plek bijhouden van de basisgegevens. Voor NORA heeft dit geresulteerd in een aantal basisregistraties, zoals de Basisadministratie Adressen en Gebouwen, de BAG. Binnen CORA is dit uitgangspunt minstens even belangrijk. Je ziet dan ook dat de BAG ook binnen CORA wordt gebruikt. Een andere overeenkomst is de service-oriëntatie: we willen af van de spaghetti die als gevolg van de point to point koppelingen



„Naast NORA en haar dochters is er simpelweg geen ruimte voor andere architectuurmodellen. Wanneer de corporaties doorpakken met CORA, verwacht ik hetzelfde effect”

(Janneke Kromkamp)

tussen applicaties is ontstaan. Janneke plaatst daar echter een kanttekening bij. "Aanvankelijk waren de gemeenten heel enthousiast over de SOA-gedachte. Maar dat enthousiasme is inmiddels behoorlijk afgenomen. De service bussen hebben de gemeenten niet gebracht wat ze er van verwachten. Het werd een hoop gerommel"! De service bussen bieden de in ketens werkende gemeenten een prima plus, maar voor de interne informatievoorziening is dat lastig: je kunt niet zomaar tientallen applicaties voor honderden processen op SOA overzetten".

NORA bestaat al wat langer dan CORA. Hoe is het met NORA verder gegaan na de lancering?

Binnen de corporatiewereld is er erg veel aandacht voor CORA. Niet alleen bij de corporaties zelf, maar ook bij adviseurs en leveranciers van informatiesystemen. Voor Frits is het een belangrijke vraag wat de effecten van de standaard zullen zijn. Janneke voorziet grote effecten: "In de wereld van gemeenten en andere overheden zijn de leveranciers massaal aan de slag gegaan met de NORA en de afgeleide modellen. Het effect was niet alleen heel groot, het was er ook heel snel: binnen enkele jaren waren de meeste systemen aangepast. Leveranciers die niet meededen, zetten zichzelf buitenspel. Het effect was dus groot, snel en dwingend. Maar misschien heeft dat ook te maken met het voorschrijvende karakter van de NORA". CORA biedt goede kansen voor de corporatiemarkt. Het is inmiddels al een krachtige standaard gebleken. Janneke verwacht een analogie met de overheidsmarkt: "De gemeentemarkt heeft massaal gekozen voor één standaard. De standaard die door NORA en haar dochters is gezet is zo sterk dat er simpel-

weg geen ruimte was voor andere architectuurmodellen. Wanneer de corporaties doorpakken met CORA, verwacht ik hetzelfde effect in deze branche".

Welke adviezen kunnen jullie geven voor de verdere ontwikkeling van CORA?

Frits: "Werk aan de afgeleide gegevens. Op het gebied van de managementinformatie zijn er grote verschillen tussen corporaties, maar ik zie ook heel veel overeenkomsten. Veel corporaties sturen met dezelfde of vergelijkbare indicatoren. Het bedenken van die indicatoren en het leveren van de data is vaak een grote opgave. En als dan het resultaat bereikt is, is vaak niet transparant op welke wijze de informatie tot stand is gekomen. Vergelijkbare informatie is dan vaak toch moeilijk te vergelijken. Vooral voor externe rapportages kunnen corporaties snel meerwaarde boeken met CORA. Corpodata, Aedex of de RJ vragen immers van alle corporaties hetzelfde".

Janneke: "CORA kan veel leren van het zakenbeheer of case management, zoals dat vooral door NORA's zusje GEMMA is uitgewerkt. Het zakenbeheer regelt de informatievoorziening rondom zaak- en procesgericht werken. Het zakenbeheer heeft zowel betrekking op de procesinformatie (hoe staat het met de afhandeling van de zaak, welke status heeft het, hoe is de voortgang), als ook op de documenten die behoren bij de zaak. In het zakenbeheer zie ik een belangrijke toevoeging voor CORA". ■



Jacob Spoelstra:
stand up comedian & columnist

Lange benen

Ik zat laatst te lezen in de nieuwe Opzij. Mijn vrouw heeft liever niet dat ik dat doe maar dat maak ik zelf wel uit. De hoofdredactrice schreef met verwondering dat de arbeidsparticipatie van vrouwen in Nederland zo achterbleef bij landen als Amerika. Met name in ict-functies zijn daar steeds meer vrouwen werkzaam.

Hoe staat het met vrouwen in de ict in Nederland? Ik treed als stand up comedian geregeld op voor groepen ict'ers en ik zie standaard weinig vrouwen in de zaal zitten. Soms kom ik wel eens bij een bedrijf en dan denk ik, nou hier werken meer vrouwen dan normaal. Maar als je ze dan van de voorkant bekijkt, blijken het toch weer systeembeheerders met een paardenstaart te zijn.

Het afgelopen jaar heb ik net als vorig jaar opgetreden op de Computable awards. Vorig jaar kreeg ik na een vrouwonvriendelijke opmerking nog een vork naar mijn hoofd. Weliswaar gooide de boze mevrouw mis want ja, vrouwen en richtingsgevoel is een nog slechtere combinatie dan vrouwen en ict. Maar dit jaar was de stemming anders mede omdat er verdacht veel vrouwen een award kregen. *Het kan dus wel.*

Maar is het een goede zaak en gaat ict er met meer vrouwen anders uit zien? Worden deadlines nu bijvoorbeeld wel gehaald? Vrouwen kunnen in ieder geval beter plannen. Ik ben pas geleden verhuisd en als mijn vrouw niet de projectmanager was geweest en ik de sjouwer in een stofjas dan hadden we nu in zo'n container geleefd waar je spullen kunt opslaan. Vrouwen zijn ook meer gevoels mensen dus het kan niet anders of we zien dit ook terug in onze applicaties. Zo komt er bij foutmeldingen een automatische 'sorry', als je een tijdje je toetsenbord niet aanraakt komt er een screensaver met: wat ben je stil, waar denk je aan? En om een uur of vier komt er de mededeling op het scherm: sorry hoor, ik heb geen zin meer jij mag de rest doen.

Grote vraag is natuurlijk ook: is het geloofwaardig een systeembeheerster met twee lange benen? Het ziet er in geval beter uit.

Jacob Spoelstra

CTAC
• CTAC POWERHOUSE

CHARE

Ctac slaat met CHARE de brug tussen ERP en de woningcorporaties

Een breakdancer voert met beheersing, flexibiliteit, kracht en balans zijn belangrijkste technieken uit. Hij wordt één met het ritme. Wij herkennen dat. Ctac is dé fullservice ICT-dienstverlener op het gebied van ERP-systemen. Met haar oplossing CHARE voor de woningcorporaties is zij één geworden met de branche.

CHARE is de innovatieve en betrouwbare standaard oplossing voor de moderne corporatie. De oplossing is gebaseerd op het bewezen SAP ERP platform en bevat de vereiste (wettelijke) functionaliteiten voor de volkshuisvesting. Geleverd en onderhouden door een best-in-class specialist waaraan honderden bedrijven hun IT business hebben toevertrouwd. Ctac heeft de mensen, middelen en expertise voor een standaard oplossing op maat.

Meer informatie? realestate@ctac.nl

www.ctac.nl

GOUDSBLOEMVALLEI 30 5237 MJ 'S-HERTOGENBOSCH POSTBUS 773 5201 AT 'S-HERTOGENBOSCH
T. +31 (0)73 692 06 92 F. +31 (0)73 692 06 88 E. INFO@CTAC.NL

Zit u al op het juiste spoor?



Kies het juiste traject en stap probleemloos over op Itris ViewPoint®, dé totaaloplossing voor woningcorporaties. Met ons reist u tenslotte altijd eerste klasse.

ITRIS

Compleet Betrouwbaar Innovatief