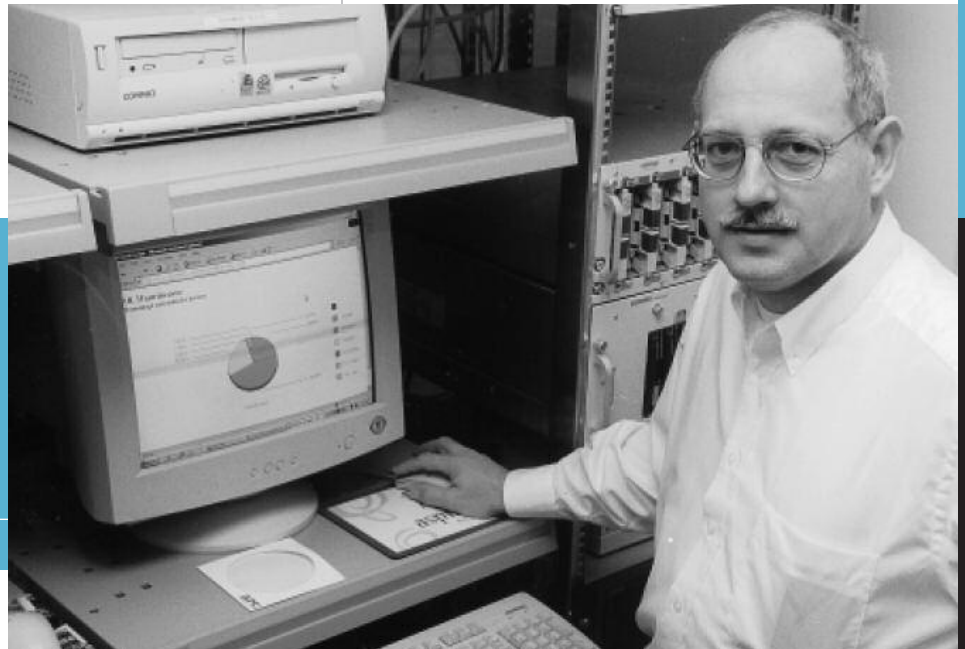


Information Builders is one of the largest independent software companies in the world. We work with over 12,000 customers to ensure their success by putting interactive and actionable information in the hands of everyone in the extended enterprise: employees, partners, suppliers, and customers.

Customer Profile



Snapshot

Organisatie

WonenCentraal.

Profiel

Middelgrote woningcorporatie.

Uitdagingen

Realiseren Balanced Scorecards en voorzien in informatie voor zowel het management, als de eindgebruikers.

Resultaten

Balanced Scorecards in de hele organisatie informatievoorziening onafhankelijk gemaakt van productiesystemen. Organisatie slagvaardiger door flexibele, geavanceerde en eenduidige rapportages voor de verschillende lagen in de organisatie.

Information Builders

WebFOCUS en iWay ETL.

Nieuwe rol woningcorporaties vraagt om nieuwe vormen van managementinformatie

Woningbouwcorporaties zien hun plaats in de samenleving veranderen

Naast het traditionele beheren en verhuren van woningen komen er nieuwe diensten bij, bijvoorbeeld op het gebied van zorgverlening. Woningbouwcorporaties hebben een groot maatschappelijk belang; er gaat in deze sector veel geld om. En veel mensen zijn voor hun huisvesting afhankelijk van de corporaties. Moderne informatievoorziening moet het mogelijk maken de vinger aan de pols te houden en te anticiperen op verandering, bijvoorbeeld met behulp van de Balanced Scorecard. WonenCentraal loopt hiermee voorop. WonenCentraal beheert bijna 10.000 verhuureenheden in

“De ambitieniveaus van de woningcorporaties lopen uiteen. WonenCentraal staat vooraan als het gaat om innovatief bezig zijn met het verbeteren van de eigen bedrijfsvoering en het nadenken over nieuwe services. Ik merk dat we bekend staan als een goede corporatie.”

Alphen aan den Rijn en omgeving. “Dat zijn woningen, maar ook kelders, garages en zelfs daken. Die laatste zijn aantrekkelijk voor het plaatsen van GSM antennes.

WonenCentraal is een middelgrote corporatie. Ook al hebben we een ‘marktaandeel’ van maar 4 promille van de in totaal 2,5 miljoen verhuurde eenheden in Nederland, met de omvang van ons woningbezit behoren we toch tot de middenmoot van de 500 corporaties.” Dat zegt Leen Spaans, manager ICT bij WonenCentraal.

Spaans is tevens mede-oprichter en bestuurslid van NetwIT, de vereniging van IT managers van woningcorporaties. NetwIT fungeert als kennisplatform voor de leden. “De ambitieniveaus van de woningcorporaties lopen uiteen. WonenCentraal staat vooraan als het gaat om innovatief bezig zijn met het verbeteren van de eigen bedrijfsvoering en het nadenken over nieuwe services. Ik merk dat we bekend staan als een goede corporatie.”

Hoe bepaal je de kwaliteit van woningcorporaties? “Je kunt de huurachterstand in ogenschouw nemen: hoe minder hoe beter. Ook de manier waarop het onderhoud wordt gerealiseerd is een graadmeter. Verder kun je kijken naar het automatiseringsniveau en naar de ontwikkeling van nieuwe producten en diensten rond het wonen.

Er zijn specialisten die voorspellen dat het wonen over een paar jaar gratis is, en dat je betaalt voor diensten op het gebied van zorg, beveiliging of schoonmaak. Misschien zal het allemaal zo’n vaart niet lopen, maar dat je aan productontwikkeling moet doen staat buiten kijf.

Wij willen graag vooruitstrevend zijn maar dat mag niet ten koste gaan van de primaire taak: het beheren en verhuren van woningen.” WonenCentraal heeft twee belangrijke focus-

punten: het verhogen van de tevredenheid van de huurders en het stroomlijnen van het woningonderhoud. “We zijn bezig systemen op te zetten voor het inkopen van onderhoud op basis van veeljarige contracten. Je kunt daarbij denken aan het onderhoud van goten en daken. We spreken dan af dat het onderhoudsbedrijf de komende tien jaar de goten en daken volgens vastgestelde normen en tegen een vaste prijs op orde houdt.”

Eigen maaksels

Het woningbezit van WonenCentraal heeft een waarde van vele honderden miljoenen euro’s. Ook de huurinkomsten en de uitgaven voor onderhoud zijn hoog. Sinds enkele jaren zijn de woningcorporaties zelfstandig en zelfvoorzienend. Ze worden niet meer gesubsidieerd door de overheid. “We moeten onze eigen broek ophouden. Wel zijn we verplicht eenderde van ons woningbestand te bestemmen voor sociaal zwakkeren. Ook zijn we verplicht de overheid uitvoerig te informeren.” De informatievoorziening speelt een belangrijke rol. Software voor woningcorporaties is een hoofdstuk apart, omdat er veel overheidsregels moesten worden nageleefd op het gebied van verslaglegging, huursubsidie, woningwaardering. “Het is een klein speelveld met slechts een paar leveranciers. Hun applicaties zijn vooral gericht op de automatisering van de primaire processen met registratieve systemen die vastleggen, bewaken en volgen. Ze claimen weliswaar de totale informatievoorziening te kunnen afhandelen, maar in de praktijk komt daar nauwelijks iets van terecht. Hun systemen leggen alles perfect vast, maar om er managementinformatie uit te kunnen halen, heb je allerlei tooltjes en eigen maaksels nodig. Het kost veel tijd en geld om dat allemaal op te bouwen. En dat kan je elke vijf à zes jaar opnieuw doen, omdat er dan een nieuw systeem wordt ingevoerd.”

Customer Profile

Trendanalyses

WonenCentraal vond dat het zo niet langer kon. Spaans wilde een modern platform om de informatievoorziening te professionaliseren. Een platform dat onafhankelijkheid van de onderliggende primaire systemen moest realiseren. Met andere woorden, bij de invoering van elk nieuw productiesysteem moest niet de hele informatievoorziening opnieuw opgebouwd worden. Daarnaast was er grote behoefte aan goede sturingsinformatie. “Je wilt vergelijken en trendanalyses doen. Je wilt antwoord hebben op een vraag als: ‘wat waren de huurachterstanden op 1 juli van de afgelopen jaren’. De primaire systemen zijn doorgaans relationeel en bevatten geen historie. Daar heb je een datawarehouse voor nodig. Daarmee maak je elke dag een foto van het systeem en krijg je met een druk je managementrapportages en analyses.” Al snel kwam Spaans terecht bij Information Builders. “Hun filosofie sprak ons het beste aan. Ze zijn lang op de markt, ze hebben veel kennis in huis, en hun business intelligence oplossingen zijn van oudsher onafhankelijk van welk productiesysteem dan ook. Ik geloof dat ze maar liefst zeventig databaseplatforms kunnen benaderen. Verder zijn ze met hun Web based informatieplatform WebFOCUS zeer innovatief. En wat ook een rol speelt is dat de contacten heel prettig verlopen.”

Voor de muziek uit

Begin 2002 is WonenCentraal begonnen met het opbouwen van het Focus datawarehouse. “De interne besluitvorming heeft de nodige tijd gevraagd. Je loopt als IT specialist toch twee stappen voor de muziek uit. Het kostte even om het management ervan te overtuigen dat een meer toekomstgerichte investering nodig was. Vooral ook omdat de nodige aandacht uitging naar het project ‘Resultaatgerichte bedrijfsvoering’, waarin onze processen en procedures zijn vastgelegd.

Dit moet uitmonden in de invoering van Balanced Scorecards in het hele bedrijf. Het feit dat je daar het datawarehouse prima voor kunt gebruiken heeft sterk meegeholpen in de besluitvorming.” De invoering van een datawarehouse is niet uitsluitend een technische aangelegenheid. Het heeft invloed op de totale organisatie. Zo heeft Spaans gemerkt dat de nodige tijd gaat zitten in het ontwikkelen van eenduidige begrippen en termen. “De ene afdeling, bijvoorbeeld de servicedesk, verstond onder ‘Bruto Huursom’ iets anders dan de andere, zoals de administratie. Idem voor werkverzoeken. Om dat allemaal op een lijn te krijgen, heb je tijd nodig. Dat kun je ook niet overhaasten. Het is een zinvolle exercitie die je niet kunt uitbesteden, het gaat immers om de omschrijving van je core business.”

Aan het einde van de zomer 2002 is het datawarehouse gevuld, is een aantal rapportages ontwikkeld en zijn de cijfers gevalideerd. Ook de meest gebruikte detaillijsten voor de eindgebruikers zijn beschikbaar gekomen. Het systeem brengt nu de informatie voort voor de bedrijfsbrede balanced scorecard.

Begin 2003 moeten ook alle afdelingsscorecards gerealiseerd zijn. Spaans heeft gemerkt dat de modernisering van de informatievoorziening ertoe heeft geleid dat de organisatie bewuster met informatie om gaat. “Allerlei vanzelfsprekendheden zijn ter discussie komen te staan. Er werden altijd allerlei overzichten gemaakt, zonder dat duidelijk is waar dat voor was. Daar zijn we mee gestopt.”

Staat er nog meer op het programma? “Op afzienbare termijn willen we ook andere partijen toelaten tot onze informatievoorziening, bijvoorbeeld de gemeente en aannemers, zodat ze zelf hun

“De ene afdeling, bijvoorbeeld de servicedesk, verstond onder ‘Bruto Huursom’ iets anders dan de andere, zoals de administratie. Idem voor werkverzoeken. Om dat allemaal op een lijn te krijgen, heb je tijd nodig. Dat kun je ook niet overhaasten. Het is een zinvolle exercitie die je niet kunt uitbesteden, het gaat immers om de omschrijving van je core business.”

informatie kunnen ophalen of het systeem voeden. Ook de informatieverstrekking aan de huurders zal worden uitgebreid. Onze woningvoorraad staat al op het internet. We denken verder aan informatie over bijvoorbeeld de status van een onderhoudsklacht. Het datawarehouse en WebFOCUS maken dat soort dingen relatief gemakkelijk te realiseren. We hebben daarmee een platform waar we nog heel lang op kunnen voortbouwen.”

Voordelen gebruikers

- Informatie gemakkelijk toegankelijk via de browser
- Platform voor integrale managementinformatie
- Sneller beslissen op basis van eenduidige informatie
- Toekomstvast

Voordelen IT

- Snel kunnen inspelen op veranderingen in de informatiebehoefte
- Informatievoorziening onafhankelijk van primaire systemen
- Functionaliteit gemakkelijk uit te breiden
- Bewezen betrouwbaarheid
- Nagenoeg onbeperkte schaalbaarheid

Voor meer informatie

Voor meer informatie kunt u contact met ons opnemen op telefoonnummer **+31 (0)20 456 33 33** of kijken op **www.informationbuilders.nl**.



Corporate Headquarters Two Penn Plaza, New York, NY 10121-2898 (212) 736-4433 Fax (212) 967-6406
www.informationbuilders.com askinfo@ibi.com

Canadian Headquarters 150 York St., Suite 1000, Toronto, ON M5H 3S5 (416) 364-2760 Fax (416) 364-6552

Copyright © 2006 by Information Builders, Inc. All rights reserved. [49]

All products and product names mentioned in this publication are trademarks or registered trademarks of their respective companies.

DN1700232.0306

For International Inquiries +1(212) 736-4433



Printed in the U.S.A.
on recycled paper