

# Twintig jaar NEH Group: Richten op één landelijk ICT-platform voor woningcorporaties in 2020



**NEH Group** ontzorgt al twintig jaar zorginstellingen, energieleveranciers, transportbedrijven, verzekeringsmaatschappijen en woningcorporaties op het gebied van ICT. Dochterorganisatie NEH Shared Services heeft zich in de laatste dertien jaar gespecialiseerd als outsourcingpartij in de corporatiesector.

Wat maakt de corporatiesector nou zo interessant en uniek?

Een gesprek met directeuren **Gerrit Kroes** (links) en **Jan Pieter Cleveringa** (rechts) over de belangrijkste ICT trends en ontwikkelingen in dit jubileumjaar:

“Wij zien steeds meer corporaties samenwerken qua ICT.”

*Wat zijn volgens jullie de grootste verschillen tussen de corporatiesector en andere sectoren?*

Woningcorporaties hebben nog meer te maken met een regulerende overheid, iets wat bijvoorbeeld zorginstellingen, energieleveranciers, verzekeringsmaatschappijen en transportbedrijven minder hebben. Dat levert veel extra werk op. Er is in de corporatiesector ook nog veel ruimte over voor standaardisatie, samenwerking en innovatie om zodoende de bedrijfskosten verder te verlagen.

*Welke trends en ontwikkelingen hebben jullie de afgelopen twintig jaar de revue zien passeren?*

Enorm veel. Een overheid die zich terugtrekt en vervolgens de teugels weer aantrekt. Door fusies en overnames een steeds kleiner aantal corporaties, waarbij steeds grotere corporaties

vaak meer nadelen dan voordelen bleken te hebben. Van één ERP-leverancier naar nu zeven met nog meer ERP-applicaties. Van dataopslag op tape naar disk, en vervolgens naar full flash storage.

In plaats van samenwerken en standaardiseren is het in de sector jarenlang gebruik geweest om vooral maar nieuwe en klantspecifieke oplossingen te implementeren met navenante kosten. Nu zie je juist weer meer samenwerkingen ontstaan. Ter illustratie: voor de ruim vijftig corporaties die volledig geoutsourcet zijn bij NEH hosten wij meer dan vierhonderd applicaties. Niet voor niets hebben wij eind 2014 onze visie ‘één landelijk platform voor woningcorporaties in 2020’ neergezet. Door samenwerking en standaardisatie weten wij met onze klanten bedrijfskostenverlaging te realiseren.

*Welke ontwikkelingen zijn bepalend voor de wijze waarop corporaties hun ICT ontzorgen?*

Een combinatie van focus op de huurder, focus op de gebruiker, bedrijfskostenverlaging, regulering door de overheid en de mogelijkheden die ICT bieden en de enorme snelheid waarin de ontwikkelingen elkaar opvolgen, zullen effect hebben op de keuzes die corporaties met betrekking tot hun ICT zullen maken. Zo wordt momenteel het beheer van devices en beveiliging van informatie bij klantorganisaties steeds meer een uitdaging. De toekomst is aan conditionele toegang, waarbij data toegankelijk is en zowel gebruiker, device, applicatie en data voldoen aan vastgesteld beleid. Beveiliging van informatie zal plaatsvinden door toepassing van een flexibele, schaalbare en centrale beheeromgeving, waarmee het beleid voor gebruiker, device en applicatie zal worden ingesteld. De mens zal in de ICT – en zeker in het kader van beveiliging – de beperkende maar ook stabiele factor blijven. Dit maakt dat NEH zich te allen tijde focust op de mens. NEH ziet het als haar verantwoordelijkheid om continu te blijven investeren in de expertise en het klantgerichte gedrag van haar medewerkers. Per slot van rekening behoren deze tot het DNA van de onderneming.

*Wat is jullie visie op de groeiende onderlinge samenwerking op het gebied van ICT?*

Dat corporaties elkaar opzoeken is wat ons betreft een goede ontwikkeling. Niet alleen omdat dit voor ons nieuwe kansen betekent. Onze visie sluit aan bij de ontwikkelingen die we zien gebeuren. Door al jaren te investeren in vernieuwing en onderscheidend vermogen, is NEH bij uitstek een geschikte partner voor deze samenwerkingen. Bijvoorbeeld de samenwerking van Zeeuwse woningcorporaties waarbij NEH als platformpartner een belangrijke rol speelt.

*Welke toekomstige ICT-ontwikkelingen voorzien jullie in de corporatiesector?*

Een afname van het aantal relevante ERP-leveranciers, een toename van nieuwe applicaties en digitalisering, de eerste voorzichtige stappen naar SaaS en meer digitale mogelijkheden voor de huurders. Onze rol komt voort uit onze visie op een landelijk platform voor woningcorporaties in 2020. Wij zijn hier al jaren mee bezig en de overstap naar SaaS gebeurt niet over een nacht ijs. De acceptatie en invoering van Microsoft Office 365 ook niet. Dat betekent dat NEH een hybride datacenterconcept biedt waarin corporaties stapsgewijs de weg naar deze ontwikkelingen kunnen maken. En ondertussen worden de gebruikers meegenomen in deze veranderingen. Daar willen wij ook de komende jaren in excelleren. Daarnaast zal de markt steeds meer budget en tijd vrij moeten maken voor informatiebeveiliging. Door de steeds verdergaande digitalisering en Internet of Things wordt de kans op datalekken alleen maar groter. NEH heeft als eerste alvast geïnvesteerd in een Security Operating Center voor 7/24/365 monitoring. De risico's van zo'n lek kunnen niet alleen met techniek worden verkleind; een groter bewustzijn van de risico's bij gebruikers is minstens zo belangrijk. Daar moet de komende jaren voortdurend aan gewerkt worden. ■

*Wat is jullie kijk op de digitalisering en ketensamenwerking in de sector?*

De ontwikkelingen op het vlak van ICT gaan razendsnel. Huurders willen niet alleen tussen negen en half vijf terecht kunnen aan een balie: als er een lekkage is moet dat snel én in één keer opgelost worden. ICT speelt hier een belangrijke rol in. Daarbij zien we dat vroeger de applicaties - met uitzondering van NCCW BIS - bij de corporaties op locatie stonden. Een aantal mensen met meer verstand van ICT was al snel 'koning' in de organisatie. Nu zien we dat corporaties steeds vaker beseffen dat ICT niet bij de core business hoort en de complexiteit en afhankelijkheid groter wordt. Het verklaart de behoefte aan outsourcen en de beweging naar de cloud. Internet of Things, Bring Your Own Device en cloud hosted telefonie versterken die beweging.