

Ard Verhoeven (Tiwos):

Eén waarheid van data in een slank ICT-landschap

ICT voor woningcorporaties verandert sneller dan ooit. Corporaties willen meer doen met minder, hun huurder online faciliteren en tegelijkertijd voldoen aan veranderende wet- en regelgeving. Wat betekent dit voor de inrichting van je ICT-landschap? Wij spraken daarover met **Ard Verhoeven**, Informatiemanager bij **Tiwos**: "Zorg voor één waarheid van data."

Ard is inmiddels dertien jaar actief bij de woningcorporatie Auit Tilburg, en de laatste zes jaar als informatiemanager. Op de vraag wat zijn functie precies inhoudt zegt hij: "Tiwos heeft negentig medewerkers en is daarom te klein om een fulltime informatiemanager te hebben. Mijn functie is daarom breed gedefinieerd en bevat taken als het maken van rapportages, delen van het functioneel beheer, data-analyses en advies over de inrichting van datahuishouding."

Professionalisering

"In de zes jaar dat ik actief ben als informatiemanager, heb ik woningcorporaties een professionaliseringslag zien maken," gaat Ard verder. "Waar in 2011 nog vragen werden gesteld als 'hebben wij een lijst met alle bewoners van een bepaald complex', is dat nu opgeschoven naar 'als we met partij X samenwerken, hoe kunnen wij dan het beste gegevens uitwisselen, het proces op snelheid houden en voldoen aan nieuwe privacywetgeving'. Tijden veranderen, maar de datavolwassenheid van de organisatie, medewerkers en de inrichting van de systemen waarmee we werken is zeker gegroeid."

Eigen verantwoordelijkheid

"Medewerkers genieten bij Tiwos van een brede eigen verantwoordelijkheid binnen de processen," vertelt Ard. "Dit geldt voor de correctheid van de ingevoerde data tot



aan de uiteindelijke trimester- en jaarrapportages. Rapporten hebben daar een centrale plek. De administratief medewerker verhuur heeft bijvoorbeeld in één rapport de gegevens rondom passend toewijzen, de uitzonderingen daarop, de aansluiting van die gegevens bij de regionale woonruimteverdeling en de detailgegevens die daarbij horen. Bijzondere gevallen komen niet pas met hun redenen boven tafel op het moment van rapporteren, maar al op het moment dat de ingevoerde data wordt gecontroleerd in de dagelijkse werkzaamheden van de medewerker."

"We zetten in op zoveel mogelijk kennis binnen de organisatie, wat ons kwaliteit en flexibiliteit oplevert. Daarnaast hebben we continu aandacht voor de beveiliging van onze administratie. Onlangs zijn wij hiervoor gestart met bewustwordingsessies met betrekking tot dataveiligheid en privacy."

Dé waarheid

Centraal in het ICT-landschap van de corporatie staat het ERP-systeem ViewPoint van Itris. "Hier hebben wij bijna tien jaar geleden voor gekozen, waarbij wij destijds hebben gekeken naar één integrale oplossing. Dat betekent dat ViewPoint 'dé waarheid' bevat, en je niet op zoek hoeft in een bureaula of apart Excel-bestand naar de juiste informatie. Wij hebben naast het primaire systeem daarom maar weinig andere applicaties in gebruik."

Slank ICT-landschap

Of een slank ICT-landschap Tiwos helpt in te spelen op veranderende wet- en regelgeving, zegt Ard: "Huizen tellen volgens vijftien verschillende definities en in steeds wisselende samenstellingen is het moeilijkste klusje voor woningcorporaties. Verantwoorden naar verschillende partijen met verschillende wensen en eisen neemt daarbij ook steeds meer tijd in beslag. Met ViewPoint hebben wij een flexibele cartotheek, waarmee wij extra kenmerken aan objecten kunnen toekennen waardoor eenvoudig op verschillende manieren geteld kan worden waarbij aansluiting blijft met de brongegevens."

Feitelijke discussies met data

Ard onderschrijft het belang van data bij woningcorporaties. "Het op orde hebben van onze gegevensanalyse heeft een hoge prioriteit. Wat zeggen deze gegevens, reageren we niet teveel op incidenten en wat is de werkelijke omvang van problemen? Dit zijn belangrijke vragen die met data kunnen worden beantwoord. Wanneer wij hiernaar kijken, komen we vaak tot verrassende inzichten en interessante discussies. Gevoed door de feiten vanuit onze data."

Digitale toekomst

Of de recent uitgeschreven tender van collega corporatie Mitros – die een digitale 'start-up corporatie' wil oprichten – een goede manier is om digitaal te gaan, zegt Ard: "Met wat ik van de plannen weet, vind ik het verstandig dat ze niet kiezen voor het omvormen van bestaande processen. Zou je dat doen, dan neem je zeer waarschijnlijk ballast uit het verleden mee, en dat is bij zo'n transitie niet wenselijk. Start in de start-up met zo efficiënt mogelijke processen en treed dan in dienst van de 'traditionele corporatie'."

Op de vraag of een 'honderd procent digitale' toekomst voor woningcorporaties mogelijk – en wenselijk – is, antwoordt Ard: "Voor de puur administratieve verwerkingen kan volledig digitaal prima, maar je moet dan wel de schaalgrootte en inrichting van de huidige corporatie loslaten en de administratie als dienst aanbieden. Wij vinden het belangrijk dat we echt contact met onze bewoners hebben en zichtbaar blijven in de wijken. Bewoners moeten bij ons binnen kunnen blijven lopen met vragen. Door met hen in gesprek te gaan weten we wat er speelt in de wijk." ■