

Eric de Ceuster (Woongoed Middelburg):

Gezamenlijk ICT-landschap om kosten te besparen en continuïteit te borgen

Vier woningcorporaties uit het samenwerkingsverband Zuidwestsamen kozen begin dit jaar samen eenzelfde ERP-systeem met dezelfde inrichting. Een eerste stap die uiteindelijk moet leiden tot hetzelfde ICT-landschap bij alle corporaties. Wat betekent het voor een corporatie wanneer je gezamenlijk voor een homogene systeeminrichting kiest? CorporatieGids Magazine ging hierover in gesprek met **Eric de Ceuster**, directeur-bestuurder bij Woongoed Middelburg.

“Wij zijn – op onze collega Stadlander na – allemaal corporaties van beperkte omvang,” begint Eric het gesprek. “Door samen te werken kunnen we slimmere keuzes maken, maar ook elkaar helpen wanneer nodig. In de beheerfase merken we dit doordat we bijvoorbeeld nieuwe releases makkelijker kunnen doorvoeren. In feite hoeven we dit nu nog maar één keer te testen, waardoor ICT eenvoudiger en goedkoper wordt, en de continuïteit geborgd is.”

Natuurlijk instapmoment

Naast Woongoed Middelburg doen collegacorporaties R&B Wonen, RWS en Stadlander mee in de samenwerking. “Het initiatief is echter met alle negen corporaties uit Zuidwestsamen ontwikkeld,” vertelt Eric. “Daarbij hebben we ook gekeken naar een natuurlijk moment om in te stappen. Voor ons was dit wanneer het contract met de huidige ERP-leverancier afliep. Dat was bij deze vier corporaties als eerste het geval. Op het moment dat het contract van de volgende corporatie afloopt, hebben zij de mogelijkheid zich bij de rest te voegen.”

Zo generiek mogelijk

De corporaties willen hun gedeelde inrichting ‘zo generiek mogelijk’ invullen. Eric: “We willen naar hetzelfde ICT-landschap, maar hebben aan de andere kant onze eigen geschiedenis, cultuur en omstandigheden. Ik vergelijk het vaak met het beklimmen van een berg: we willen allemaal naar dezelfde top maar werken nu nog vanuit verschillende basiskampen. Het basiskamp ‘ERP’ is gelijkgetrokken en de volgende stap is te kijken naar bijvoorbeeld portalen of DMS-oplossingen.”

Nieuwe standaard

Hoewel het de bedoeling is dat alle deelnemende corporaties voor dezelfde inrichting kiezen, zal Zuidwestsamen corporaties hier niet toe dwingen. “Wanneer je niet voor de standaard kiest, moet je wel aan de meerderheid uitleggen waarom je dat doet. De mogelijkheid blijft er altijd om in de toekomst alsnog bij de rest aan te sluiten. En daarnaast: wie nu afwijkt kan over een paar jaar een trendsetter zijn en de nieuwe standaard zetten. Wat dat betreft zijn er verschillende routes naar de top.”

Kritisch naar jezelf kijken

Op de vraag wat ervoor nodig is om zo intensief met elkaar samen te werken, vertelt Eric: “Aan de ene kant moet je als organisatie bescheiden in de samenwerking staan. Je moet niet geloven dat je de waarheid in pacht hebt of denken ‘deze werkwijze is goed want wij hebben het altijd zo gedaan’. Durf een open houding in te nemen en kritisch naar jezelf en je eigen processen te kijken.”

Volgens Eric was de woningtypologie daarvan een goed voorbeeld. “Dit was iets waar door alle corporaties anders

naar werd gekeken. Is een appartement op de begane grond van een flatgebouw namelijk een begane grondwoning of een appartement? Of definieer je een appartement over twee woonlagen als maisonnette of bovenwoning? Dit soort details moet je gladstrijken om gezamenlijk één ICT-landschap op te zetten. Hierbij leunen we zoveel mogelijk op sectorstandaarden als CORA en VERA. Bij dit specifieke voorbeeld hebben wij een projectgroep gemaakt met mensen die veel bezig zijn met vastgoeddata. Zij hebben samen de definities bepaald voor de nieuwe inrichting. Uiteindelijk is dat echt een voordeel; als je in je eentje een nieuw ICT-systeem zou inrichten, worden dit soort zaken impliciet ingericht omdat ‘het altijd zo werd gedaan’. Nu denk je echter veel meer na over wat en waarom je iets doet.”

Eenheid uitstralen

“Daarnaast heb je een hoog niveau van bestuurlijk commitment nodig,” legt Eric uit. “De directeur-bestuurders van de vier initiële corporaties hebben met elkaar gezegd: wij gaan voor dezelfde inrichting. Zo straal je met elkaar uit dan je op één lijn zit. Wij zien dat dit doorwerkt naar de rest van de organisatie die mee moet worden genomen in de verandering. Wanneer corporaties zich bij het initiatief willen aansluiten, is bestuurlijke commitment mijn inziens een van de belangrijkste succesfactoren.”



Lokale verankering

Hoewel de Zeeuwse corporaties hun ICT-landschap gelijk trekken, acht Eric de kans klein dat er een Zeeuwse ‘gigacorporatie’ ontstaat. “De ICT staat ten dienst van de organisatie, en door de samenwerking kunnen we veel efficiencywinst boeken. Maar als corporatie blijft de lokale verankering met de gemeente waarin je opereert belangrijk. Ga je naar één enorme corporatie toe die op veel plekken tegelijkertijd actief is, dan moet je extra moeite stoppen in het lokaal verankerd zijn waardoor het efficiencyvoordeel verdwijnt.”



Over organisatiegrenzen heen

Volgens Eric is er in de samenwerking geen sprake van een 'vier kapiteins op één schip'-scenario. "Integendeel juist, ik verwacht dat wij met z'n vieren sneller kunnen inspelen op veranderingen en kunnen innoveren. Afgezien van Stadlander hadden we allemaal een kleine ICT-afdeling, met vaak maar één medewerker. Het is fijn dat deze mensen nu hun vakcollega's vaker tegenkomen en kunnen praten over noodzakelijke ontwikkelingen. Daarmee worden ze getriggerd over eigen organisatiegrenzen heen te kijken, en te zien wat er allemaal mogelijk is qua ICT. Innovatie wordt daardoor geagendeerd in de organisatie."

"Daarnaast had – als ik naar Woongood Middelburg kijk – innovatie niet altijd de prioriteit, omdat de operatie van de dag voorrang heeft. Door samen te werken kan de nieuwe beheerorganisatie innovatie aanjagen."

Beheerorganisatie

Als beheerorganisatie kiezen de vier corporaties voor een nieuw opgezet Shared Services Center (SSC). "VVA-informatisering heeft ons hierbij ondersteund," vertelt Eric. "Dit SSC biedt de corporaties ondersteuning op het gebied van functioneel beheer, product- en wijzigingsbeheer en contractmanagement voor Tobias AX van ERP-leverancier Aareon. Omdat onze ICT-landschappen zoveel mogelijk gelijk zijn, hebben de medewerkers geen extra kennis nodig en gaat uitwisseling moeiteloos."

Studenten

Het SSC van Zuidwestsamen wordt bemenst door een team van Student Consultants van VVA-informatisering. "Wij hebben dit concept in co-creatie ontwikkeld met VVA," vertelt Eric. "Het was van origine de bedoeling om hun theoretische kennis op deze manier in de praktijk in te zetten, maar nu we een tijdje bezig zijn, zien we dat het verder gaat dan dat alleen. Contact zoeken met 'gewone' consultants vormt vaak een hoge drempel voor medewerkers. Studenten zijn wat dat

betreft makkelijker te benaderen. Ze zijn enthousiast, open, en mensen generen zich niet wanneer de studenten iets weten wat zij niet weten. Dat jonge mensen meer van ICT snappen is voor hen normaal."

Groeimodel

"De invulling met Student Consultants is kostentechnisch aantrekkelijk, maar geeft vooral ook een frisse dynamiek. Een Coördinator en Contractmanager van VVA-informatisering stuurt deze groep aan en betreft ook ERP-leverancier Aareon in de samenwerking," gaat Eric verder. "Uiteindelijk willen we naar een situatie toe waarbij de functioneel beheerorganisatie wordt gevormd door eigen medewerkers. Deze mensen werken dan onder de vlag van de gemeenschappelijke beheerorganisatie. We hebben daarbij dus een groeimodel voor ogen."

Eerste resultaten

Sinds 1 februari zitten drie van de vier corporaties op dezelfde release van Tobias AX van Aareon. "De vierde corporatie zal zich daar binnenkort bijvoegen." De eerste grote resultaten van de samenwerking verwacht Eric wanneer de corporaties gezamenlijk overstappen op de volgende versie van hun ERP-systeem. "Dan gaan we pas écht de voordelen zien van een gezamenlijk ICT-landschap, vooral in het beheer, contractmanagement en doorontwikkeling."

Samen naar de top

"Daarnaast verkennen wij de komende periode hoe wij onze systeeminrichting verder kunnen gelijkmaken en vereenvoudigen," sluit Eric af. "Door de samenwerking is de complexiteit toegenomen. Dat is niet erg, maar door te borgen wat we nu hebben bereikt willen wij kijken hoe we meer eenvoudig kunnen realiseren. Niet alleen voor ons, maar ook voor de volgende corporaties die zich bij het initiatief willen voegen. Je wil hen niet worstelend onderaan de berg laten beginnen, maar meteen meenemen naar een goed geoutilleerd basis-kamp." ■