



Van IT-project naar gezamenlijke regie

Hoe dichten woningcorporaties de kloof
tussen strategie en technologie?

ITRIS



IT moet anders: makkelijker gezegd dan gedaan

Veel woningcorporaties weten het: IT moet anders. De sector staat onder druk. Er moeten meer betaalbare woningen komen, de verduurzaming moet sneller en huurders verwachten steeds betere dienstverlening. Zonder slimme digitale oplossingen lukt dat simpelweg niet meer.

Corporaties investeren flink in digitalisering. Van nieuwe ERP-systemen tot huurdersportalen, van data-analyses tot automatisering van processen. De verwachtingen zijn hoog. Eindelijk kunnen we efficiënter werken, denkt iedereen. Eindelijk minder administratie en meer tijd voor de huurder. Toch?

Vaak blijven ERP-systemen complex. Kosten lopen uit. Planning schuift op. De werkdruk neemt toe in plaats van af. En na oplevering blijkt het nieuwe systeem niet te doen wat iedereen had verwacht. Terug naar de tekentafel dus.

Je bent niet de enige. Uit onderzoek blijkt dat ERP-projecten regelmatig hun budget overschrijden. Bij grote overheidsprojecten loopt dit soms op tot tientallen procenten. Het opvallende is: de oorzaak ligt meestal niet bij de techniek zelf. Het probleem zit in de afstemming tussen mensen, processen en systemen. Of beter gezegd: het gebrek daaraan.



De oorzaak? Geen gezamenlijke regie

Waarom gaat het zo vaak mis? In veel corporaties werken verschillende lagen langs elkaar heen zonder dat ze het doorhebben:

- Het bestuur stuurt op strategische doelen en budgetten. Zij willen weten: helpt dit ons om onze missie te vervullen? Past dit binnen onze meerjarenvise?
- De bedrijfsvoering stuurt op processen en capaciteit. Zij vragen zich af: kunnen onze mensen dit aan? Hoe past dit in de dagelijkse praktijk?
- IT zit er vaak tussenin, projectmatig georganiseerd. Zij focussen op de vraag: welke techniek past hier? Wat is technisch haalbaar binnen het budget?

Op zichzelf zijn dit allemaal logische vragen. Het probleem ontstaat wanneer deze drie perspectieven niet bij elkaar komen. Wanneer ze naast elkaar blijven bestaan in plaats van samen te werken aan één gezamenlijk doel. Het gevolg? Besluiten raken los van de uitvoering. Projecten worden “van IT” in plaats van “van ons allemaal”. De directeur-bestuurder vraagt zich af waarom het zo lang duurt. De afdelingsmanager ziet zijn medewerkers worstelen met weer een nieuw systeem. En de IT-afdeling voelt zich niet begrepen. De complexiteit ontstaat niet door de techniek, maar door miscommunicatie.

Hoe los je dit op?

Dus hoe doe je het wel goed? Digitalisering staat bij vrijwel elke woningcorporatie op de agenda. En terecht. De mogelijkheden zijn enorm. Voorspellend onderhoud, automatische verwerking van huurdersverzoeken, real-time inzicht in vastgoedprestaties. De technologie is er klaar voor. Maar het gaat er niet om wat je kiest. Het gaat om hoe je keuzes organiseert. Een nieuw ERP-systeem, een huurdersportaal of slimme data-analyses: het zijn geen doelen op zich.

Ze zijn een middel om je doelen te bereiken. En dat middel werkt pas als strategie, mens en techniek samen optrekken. Dat betekent medewerkers betrekken bij de implementatie. En duidelijke afspraken maken over eigenaarschap. Eigenlijk komt het erop neer dat IT niet als losstaand project, maar als onderdeel van een bredere verandering wordt gezien. Dat klinkt eenvoudig, maar vraagt in de praktijk een andere manier van werken.



Waarom gaat dit bij de meeste woningcorporaties mis?

Veel corporaties hebben te maken met een lappendeken aan systemen. De ene afdeling werkt met systeem A, de andere met systeem B. Per afdeling zijn er keuzes gemaakt die op dat moment logisch leken. Maar als je die keuzes bij elkaar optelt, ontstaat er versnippering.

Dit komt doordat keuzes projectmatig worden gemaakt. Elke afdeling optimaliseert voor zichzelf. Er ontbreekt een gedeeld referentiekader waarin iedereen dezelfde taal spreekt en dezelfde doelen nastreeft. Zonder zo'n referentiekader is het lastig om keuzes te maken die het geheel ten goede komen. Het gevolg is dat mensen de verbindende factor worden. Zij moeten de gaten dichten tussen systemen die niet goed samenwerken. Dat kost extra afstemming en overleg. Dat betekent herstelwerk en workarounds. Het leidt tot verborgen kosten die nergens in de boeken staan, maar wel degelijk tijd en energie kosten.

Gezamenlijke regie gaat daarbij verder dan processen en samenwerking alleen. Het raakt ook aan de keuzes die je maakt rondom technologie en data. Veel woningcorporaties werken met grote, internationale Microsoft-gedreven platformen. Dat is begrijpelijk: ze zijn bekend, omvangrijk en beloven stabiliteit. Tegelijkertijd brengt die keuze vaak een sterke afhankelijkheid met zich mee. Niet alleen technisch, maar ook strategisch.

Wie eenmaal diep verankerd zit in één ecosysteem, merkt dat keuzeruimte afneemt. Aanpassingen kosten meer tijd en geld, alternatieven worden lastiger en de grip op het geheel vermindert. Met het oog op data-soevereiniteit en publieke verantwoordelijkheid wordt dat steeds relevanter. Waar staat je data? Onder welke wetgeving valt die? En hoeveel vrijheid heb je nog om van koers te veranderen als dat nodig is?

Juist in een sector waarin met gevoelige huurdersinformatie wordt gewerkt, is die vraag niet technisch van aard, maar bestuurlijk. Regie betekent ook: bewuste keuzes maken over afhankelijkheid, zeggenschap en toekomstbestendigheid. Microsoft oplossingen vallen bijvoorbeeld onder de Amerikaanse jurisdictie. Daarmee heb je als corporatie een fors verantwoordelijkheidsvraagstuk.

Herken je dit?

- **Veel initiatieven, geen gezamenlijke koers.** Er lopen allerlei projecten, maar niemand weet precies hoe ze samenhangen. Het bestuur mist overzicht over wat er allemaal speelt. Medewerkers voelen zich overladen met veranderingen. En IT rent van brandjes blussen naar brandjes blussen, zonder tijd om structureel te verbeteren.
- **Heldere strategie, maar geen doorvertaling.** De koers is duidelijk op papier. Er ligt een mooie meerjarenstrategie met heldere ambities. Maar op de werkvloer is onduidelijk wat dit betekent voor dagelijkse keuzes. Systemen worden gekozen zonder te weten of ze passen bij de strategie. En achteraf vraagt iedereen zich af: waarom hebben we dit eigenlijk gedaan?
- **Goedbedoelde IT-projecten die extra werk creëren.** Een nieuw systeem moet het werk makkelijker maken. Dat is het uitgangspunt. Maar na de implementatie blijkt dat medewerkers meer tijd kwijt zijn dan voorheen. Omdat het systeem niet aansluit op hun werkwijze. Omdat er onvoldoende is nagedacht over de overgang. Omdat training te kort schoot. De frustratie groeit, terwijl het doel was om het werk leuker te maken.

Zo lossen succesvolle woningcorporaties dit op

Hoe doorbreek je dit patroon? Dat begint niet met techniek, maar met een paar fundamentele stappen: Een gezamenlijke taal. Zorg dat bestuur, bedrijfsvoering en IT dezelfde begrippen gebruiken. Alleen dan kun je echt samenwerken aan dezelfde doelen. Dat betekent investeren in gesprekken, in het begrijpen van elkaars wereld.

- **Expliciete keuzes.** Maak helder wat je wel en niet doet, en waarom. Voorkom dat iedereen zijn eigen interpretatie geeft aan de strategie. Schrijf het op, bespreek het, en kom er op terug.
- **Samenhang tussen mens, proces en technologie.** Kijk niet alleen naar systemen, maar ook naar hoe mensen werken en hoe processen zijn ingericht. Een goed systeem in een slecht proces maakt het probleem alleen maar groter.
- **Een continu gesprek, geen project.** Regie is geen eenmalige actie. Het is een doorlopend gesprek over richting, prioriteiten en voortgang. Niet alleen aan het begin, maar gedurende de hele reis.



Dit is hét moment om het gesprek te voeren

De druk op woningcorporaties neemt toe. De verwachtingen van huurders, gemeenten en de samenleving worden alleen maar groter. Tegelijkertijd biedt technologie steeds meer mogelijkheden om slimmer te werken. Om meer te doen met dezelfde middelen. Om huurders beter te helpen. Maar die mogelijkheden benutten lukt alleen met gezamenlijke regie. Met een aanpak

waarin strategie, mensen en techniek hand in hand gaan. Waarin bestuur, bedrijfsvoering en IT niet langs elkaar heen werken, maar samen verantwoordelijkheid nemen. Dit moment is bedoeld als startpunt voor dat gesprek. Om samen te kijken: waar lopen wij vast? En waar moeten we regie pakken?

Hoe Itris met ViewPoint organisaties helpt regie te houden

Bij Itris begrijpen we dat regie meer is dan projectmanagement. Het gaat om keuzevrijheid, transparantie en vertrouwen. Daarom hebben we ViewPoint ontwikkeld als open ERP-oplossing, zonder vendor lock-in. Als Nederlandse partij met dataopslag binnen Europa zorgen we dat woningcorporaties zelf de regie houden over hun informatie, keuzes en toekomst. Door data in Nederland op te slaan valt je data onder de

Europese wetgeving, in plaats van de Amerikaanse. Met de recente geopolitieke ontwikkelingen is deze mate van datasoevereiniteit belangrijker dan ooit. We leveren meer dan software. We bieden strategische begeleiding en kennisdeling, zodat je niet alleen een systeem krijgt, maar ook de regie houdt over je digitale transformatie.



Neem contact op

IT is nooit het doel, maar een middel. En dat middel werkt pas echt als je het strategisch, mensgericht en flexibel inzet. Tijd om de regie te pakken en IT eindelijk te laten doen waarvoor het bedoeld is: woningcorporaties vooruithelpen.

Neem contact met ons op voor een vrijblijvend adviesgesprek. We kijken graag samen met je naar de uitdagingen waar jouw corporatie voor staat en hoe je daar regie over kunt nemen.

Itris
www.itris.nl

ITRIS