

Eenduidige managementinformatie bij Woonbron

Woningcorporatie vergroot inzicht

Om snel inzicht te krijgen in haar reilen en zeilen heeft woningcorporatie Woonbron een datawarehouse ingericht met eenduidige managementinformatie. Binnen twee dagen zijn rapportages beschikbaar. “Als je niet snel aan de wensen van de eindgebruikers voldoet, dan gaan zij zelf iets maken en vallen ze terug op Excel.” Een gesprek met IT-architect Jeroen van den Berg en teamleider Databasebeheer Rob Meijer.

Van den Berg en Meijer werken actief aan het project ‘Eenduidige Management Informatie’ (EMI) dat zijn oorsprong vindt in 2006. “Woonbron is het resultaat van behoorlijk wat fusies van woningbouwverenigingen”, vertelt Van den Berg. Met elk natuurlijk zijn eigen automatiseringssystemen. En als er al twee systemen hetzelfde waren, dan berustte dat louter op toeval. Daarom is jaren geleden al het veranderprogramma gestart om de producten, diensten, processen en IT-systemen gelijk te schakelen. “De meeste systemen zijn gelijkgeschakeld. Alleen de woonruimteverdelingssystemen niet, omdat Woonbron bezit heeft in diverse gemeenten met elk zijn eigen regels. We spreken daarom van eenduidige informatie en niet van identieke informatie.”

WOONBRON

Woningcorporatie Woonbron is actief in Delft, Dordrecht, Rotterdam, Spijkenisse en Hoogvliet. In deze regio staan meer dan een miljoen woningen en wonen zo'n 2,5 miljoen mensen. In 2012 zijn bijna drieduizend huishoudens een woning gaan huren bij Woonbron. Daarnaast zijn bijna duizend huishoudens in 2012 eigenaar geworden van een Woonbronwoning, waarbij een terugkoopverplichting is afgesproken. De organisatie had in 2012 in totaal 45.388 woningen en woonwagens in beheer. Er werken ruim zevenhonderd mensen, van wie een aantal bij makelaars- en projectontwikkelgroepen die op afstand opereren.

Soort woordenboek

Alle bedrijfsonderdelen zijn overgestapt op Empire, de vastgoedoplossing voor commerciële beheerders en woningcorporaties. Empire is gebouwd op Microsoft Dynamics NAV, de integrale ERP-oplossing van Microsoft voor kleine tot middelgrote organisaties (tot 1.000 medewerkers). “Het eerste wat we moesten doen, was een beschrijving maken van alle begrippen die wij in onze administratie hanteren. De een had het over een pand, de andere over een perceel, weer een derde over een appartement. En zo waren er heel veel verschillende benamingen voor een zelfde object, dienst of proces. Dat is een soort woordenboek voor onze organisatie geworden.”

Bij de stroomlijning van dit alles hebben ze veel baat gehad bij CORA, de referentie architectuur voor woningcorporaties in Nederland. In januari 2012 is VERA (Volkshuisvesting Enterprise Referentie Architectuur) in het leven geroepen. Dit is de gedetailleerde uitwerking van CORA. “Feitelijk heeft onze begrippenbeschrijving als belangrijke input gediend voor VERA”, zegt Van den Berg niet zonder trots.

Datawarehouse

Alle gegevens uit de operationele systemen worden in een datawarehouse geladen (SQL Server van Microsoft). Dan gaat het om bijvoorbeeld de administraties voor meerjaren onderhoud, het grootboek, het klantvolgsysteem, de basisadministratie gebouwen, zelfs de gegevens van de telefooncentrale vinden hun weg naar het datawarehouse, want dat kunnen klachten of opmerkingen zijn van huurders.

De toepassing heeft Woonbron, met ondersteuning van leverancier Centennium, zelf gebouwd, omdat er geen passende standaardoplossing op de markt was. “Wij hebben afspraken gemaakt met Verenigingen van Eigenaren (VVE's). Die zijn vaak verschillend. Daar komt bij dat je tegenwoordig VVE's hebt van



Jeroen van den Berg (l) en Rob Meijer: "Wij ontkoppelen het datawarehouse en de bronsystemen zoveel mogelijk."

Dashboordachtige apps voorzien medewerkers mobiel van de juiste informatie

koop- en huurwoningen, ofwel gemengd beheer. Daar weten de meeste oplossingen niet mee om te gaan. Het is een complexe materie, daarom hebben we zelf iets moeten maken."

Woonbron is ook al vrij vroeg aan de slag gegaan met de BAG (Basisadministratie Adressen en Gebouwen), die ervoor zorgt dat alle gemeenten in Nederland hun gegevens over adressen en gebouwen op dezelfde manier vastleggen. "Daardoor hebben wij een hoog matchingpercentage met de Belastingdienst. We hadden onze gegevens opgeschoond door al vroeg BAG toe te passen."

Financiële verantwoording

Waarom is al die managementinformatie nodig? Omdat de regeling en het toezicht veel strakker zijn geworden, vertellen ze. "Dat begint al in Brussel. Wij moeten aantonen dat negentig procent van ons bezit wordt verhuurd aan de doelgroep; slechts tien procent mogen we buiten deze doelgroep verhuren", zegt Meijer.

Ook is, als gevolg van de economische crisis en de misstanden bij sommige corporaties, het toezicht op het financiële beheer van de verhuurorganisaties verhevigd. Zo is minder de nadruk te komen liggen op bezit (als onderpand voor leningen) en meer op cashflow. Het Waarborgfonds Sociale Woningbouw hanteert tegenwoordig de interest coverage ratio om de financiële ge-

zondheid van een corporatie te peilen. Bij een ICR lager dan 1,3 geeft het WSW een signaal dat een corporatie bij een slecht-weerscenario al snel niet meer aan haar renteverplichtingen kan ➤

OOK VOOR TABLETS

Op verzoek van de gebruikers heeft de IT-afdeling van Woonbron het datawarehouse ook ontsloten voor tablets en smartphones. Het zijn dashboordachtige apps die de kengetallen laten zien op strategisch niveau. Het komt vaak voor dat medewerkers in de wijk zijn en dan snel even willen weten hoe het is met de leegstand in die wijk, of met het aantal huuropzeggingen. Of ze willen inzicht in de opbrengsten van die wijk.

Woonbron gebruikt WebFOCUS van Information Builders als rapportgenerator uit de bronsystemen. Het voordeel van dit product is dat de resultaten via een web browser zijn op te vragen. Dit sluit van nature aan op het werken met tablets en smartphones.

Case

voldoen en dan ook onvoldoende geld beschikbaar heeft voor aflossingen. "Onze ICR zit op 1,38; dus dat zit wel goed", stelt Van den Berg tevreden vast.

En hij constateert tegelijk dat dankzij het EMI-project dagelijks is na te gaan hoe de organisatie ervoor staat.

Leegstand

Voor een corporatie is het belangrijk te weten hoe het met de leegstand is. Want elke dag niet verhuurd betekent inkomsterderving. Ook willen de bestuurders weten hoe de sociaal-economische spreiding is in de wijken. Overigens sturen sommige gemeenten in het werkgebied op dit onderwerp, terwijl andere dat juist niet willen. Regeringsbeleid is het scheefwonen aan te pakken. Dit ontstaat als iemand ooit op grond van zijn toenmalige inkomen een sociale woning kreeg toegewezen, maar inmiddels zoveel verdient dat hij niet meer in aanmerking zou komen voor een dergelijk huis. Ook hier biedt het datawarehouse de helpende hand.

Was het tot voor kort landelijk beleid om mensen zoveel mogelijk aan een koophuis te helpen, tegenwoordig – als gevolg van de bankencrisis – is dat niet meer het geval. Huren is het nieuwe kopen, lijkt het wel. "Wij hebben ook veel woningen aan huurders verkocht, vaak met een terugkoopverplichting voor het geval de kopers niet meer aan hun verplichtingen kunnen voldoen", zegt Meijer. "Ook in die ontwikkeling willen onze bestuurders inzicht hebben. Welke huizen komen voor verkoop in aanmerking? Wat heeft dat voor gevolgen voor de samenstelling van een wijk? Hoe passen de terugkoopverplichtingen in de financiële situatie van de corporatie?"

Master data

Woonbron hanteert de data vault principes bij het vullen en de inrichting van het datawarehouse. Dit komt er onder meer op neer dat alle data uit de bronsystemen onveranderd in het datawarehouse worden opgenomen. "Wij ontkoppelen de primaire systemen en het datawarehouse zoveel mogelijk. De business rules ontwikkelen we voor het datawarehouse", licht Van den Berg toe. Ze worden als metadata vastgelegd. De functioneel beheerders houden dit bij. "Zo houd je transparantie én flexibiliteit."

De gegevens worden niet opgeschoond en geïntegreerd, zoals gebruikelijk in een datawarehouse. Dat gebeurt gewoonlijk om de 'single version of the truth' te verkrijgen. Bij een data vault gaat het meer om een 'single version of the facts'. Deze aanpak biedt de mogelijkheid om flexibeler gewenste analyses uit te voeren. "Wij bieden verschillende analysetools aan. Je moet wel mensen hebben die hiermee weten om te gaan; dat geldt ook voor de rapporten. Gebruikers moeten worden getraind. Wij werken met Analysis van Microsoft; daarmee bouwen wij de kubussen. De eindgebruikers werken in Excel om uit die kubussen hun gegevens te halen. Maar dan zijn de data inmiddels zo strak dat ze zuiver blijven. Voor het opstellen van hun rapporten hebben de gebruikers ons niet nodig."

Dit vereist wel, zo geeft Van den Berg als tip mee, dat je heel goed afspraken moet maken over master data management. "Je moet bepalen wat de leidende systemen zijn voor bepaalde gegevens. Zo halen we bijvoorbeeld de klantgegevens uit systeem A, de woninggegevens uit systeem B, enzovoorts."

Op de rol staat nog de wens om huurders via een eigen portaal steeds meer inzage te geven in hun gegevens. "Die komen ook



uit het datawarehouse. Maar het stelt wel eisen aan de architectuur, want als je klantdossiers via een portaal aanbiedt, moeten de gegevens elk moment opvraagbaar zijn. We willen ook een soort track & trace-oplossing maken voor de vragen of klachten die klanten stellen, zodat mensen zien wat de status daarvan is. Voorlopig zijn we zeker nog wel bezig. De gekozen oplossing maakt dit allemaal wel redelijk eenvoudig mogelijk." ◀

SNELHEID GEBODEN

Woonbron heeft alle gegevens, processen en IT-systemen zoveel mogelijk gestandaardiseerd. Door de relevante data te verzamelen in het datawarehouse beschikken de medewerkers over eenduidige gegevens. "Wij peilen van tevoren welke analyses nodig zijn; daarbij moet je zorgvuldig te werk gaan, want soms zit er een vraag achter een vraag. Goed doorvragen dus", zegt IT-architect Jeroen van den Berg. "Dan kunnen we binnen een dag de kubus bouwen die nodig is om de vereiste gegevens ter beschikking te hebben. Wij doen dat volgens een agile-achtige aanpak. We vragen wat de behoefte is, bouwen een concept, leggen voor of dat de gevraagde oplossing is, verwerken eventuele opmerken en leveren dan pas op. Vervolgens kunnen de medewerkers hun gang gaan. Binnen twee dagen ligt het gewenste rapport op hun bureau."

Die snelheid is geboden, zegt hij, om te voorkomen dat mensen zelf een oplossing gaan maken. "Dan gaan ze weer met Excel spreadsheets aan de slag, zoals ze dat vroeger deden. Maar dan weet je niet of je met de juiste en actuele data bezig bent. Met mogelijk verkeerde uitkomsten. Daarom moet je een architectuur hebben die snel aan de wensen van collega's kan voldoen."