

Ruud Haak manager Informatie & Communicatie
Wooncom, Emmen

Verwacht geen wonderen van nieuw informatiesysteem

Corporaties wikken en wegen regelmatig over vervanging van een primair systeem. De kosten van een nieuw systeem bedragen gauw een miljoen euro, er is snel anderhalf jaar mee gemoeid en de effectiviteit, functionaliteit en dienstverlening gaan tijdelijk omlaag. Effectiever is te onderzoeken welke aanpassings- en uitbreidingsmogelijkheden het huidige systeem heeft, betoogt Ruud Haak, manager I&C en actief NetwIT-lid.

Zes van de tien ICT-projecten mislukken, waarvan een van de tien zelfs faliekant, zo blijkt uit recent onderzoek. Bij de helft voldoet het eindproduct in te geringe mate aan de verwachtingen. Te omvangrijke en langdurige projecten, trage besluitvorming, overschatting van de mogelijkheden en onvoldoende kennis van de haalbaarheid zijn de voornaamste oorzaken.

Kosten en risico's • Waarom zou dit bij corporaties anders zijn? Ook in de corporatiebranche lopen grote ICT-projecten, die veel geld kosten, behoorlijk uitlopen en niet altijd leveren wat wordt gewenst of verwacht.

Bij nieuwe projecten blijken corporaties vóóraf vaak weinig zicht te hebben op de kosten. De zichtbare kosten voor licenties en ondersteuning zijn nog goed te becijferen. De projectkosten van adviseurs, consultants en het maatwerk zijn al moeilijker in te schatten, terwijl aspecten als inwerktijd, daling van productiviteit, opleidingen, intern (functioneel) beheer en (technisch) onderhoud meestal niet in geld worden uitgedrukt.

Focus op ontevredenheid • Wanneer kiezen corporaties een nieuw systeem? Vaak is de licentie afgelopen en staat de corporatie voor de keuze: verder met het systeem, uit-

breiden met aanvullende programmatuur, of een geheel nieuw pakket.

Ook kan ontevredenheid over het huidige systeem aanzet zijn, bijvoorbeeld omdat de functionaliteit ontbreekt en systemen niet goed op elkaar aansluiten. Daarbij ligt de focus vaak op de ontbrekende functionaliteit van het huidige systeem.

Ik schrik wel eens hoe snel er wordt geconcludeerd 'dat het maar wat anders moet worden'. Iedere vijf tot tien jaar staat 'vervanging van het primaire systeem' op de corporatieagenda. Snel kiest men daarbij voor een nieuw systeem.

De systemen kunnen méér, maar dat weten we niet of we zijn het vergeten

Beter kan eerst worden bedacht hoe (on)tevreden men is over het huidige systeem en welke mogelijkheden eventuele nieuwe systemen ten opzichte van het huidige systeem hebben.

De 80-80-regel • Voor automatiseringssystemen geldt in het algemeen dat 80 procent van je proces-

sen op een goede manier wordt ondersteund met de aanwezige systemen. De overige 20 procent hoeft niet altijd een systeem, of volstaat met eenvoudige oplossingen, bijvoorbeeld in Excel.

Soms bieden de aanwezige systemen onvoldoende functionaliteit of kwaliteit om het niveau op te krikken. Losse programmaatjes, handmatige administraties of Excel-geknutsel is het enige dat mogelijk lijkt. Pakketten kunnen dus niet alle processen goed ondersteunen.

Daarnaast wordt ook niet alles uit de pakketten gehaald, want corporaties maken ruwweg 80 procent gebruik van hun systemen. De systemen kunnen méér, maar dat weten we niet of we zijn het vergeten. Corporaties zijn er niet op ingesteld om dat 'meer' eruit te halen. Aanvullende trainingen of herhalingscursussen worden bijvoorbeeld weinig gevolgd.

Vaak voelt het trouwens minder dan 80 procent. Gebruikers vergeten snel wat er wél werkt en concentreren zich op de dingen die niet goed werken. Het pakket doet niet wat je wilt, is traag, er kan nooit iets bij de leverancier, enzovoort.

Natuurlijk zijn er ook systemen of pakketten waarmee je niet de toekomst in kunt gaan. Die processen slecht ondersteunen en waarmee je naar verwachting niet vooruit kunt. Daarvoor is maar een

oplossing: zo snel mogelijk stoppen met modderen en gaan voor een nieuw pakket!

Ontnuchtering • En nu komt de grote ontnuchtering. Uit ervaring is bekend dat ook een nieuw systeem niet optimaal is. En wat in het oude systeem prima werkte, heeft in het nieuwe systeem de nodige gebreken.

Sterker nog: na enkele jaren blijkt ook op het nieuwe systeem de 80-80-regel van toepassing! Je hebt veel geld uitgegeven en na jaren ben je weer 'terug bij af'. Je wilt toch juist een betere ondersteuning van bedrijfsprocessen krijgen met die systemen? En als corporatie wil je toch nieuwe producten en diensten mogelijk maken naar je klant? En een betere bijdrage leveren aan de realisatie van de ondernemingsdoelstellingen en beleidsplannen?

De grootste valkuil is te hoge verwachtingen van een nieuw systeem. Het 'wondermiddel' pakt in de praktijk anders uit.

Investeer in bestaande • Maar... wat dan? De oplossing is eigenlijk simpel. Investeer in de bestaande bedrijfssystemen en verhoog samen met de leverancier de 70 of 80 procent waarover je wél tevreden bent. Onderzoek bijvoorbeeld waar de gaten zitten. Waar sluit het systeem niet aan op je proces? Wat kan een systeem nog méér wat de corporatie niet weet? Loop het gebruik van de systemen jaarlijks met de leverancier door en kijk wat er nog meer mogelijk is.

ZIE VERVOLG PAGINA 31 ►

VERVOLG VAN PAGINA 29 ▼

Verwacht geen wonderen van nieuw informatiesysteem

En de échte tekortkomingen in de systemen kunnen worden opgelost. Leveranciers zijn bereid om de kwaliteit van hun producten te verbeteren en de functionaliteit uit te breiden. Voor een specifieke klant als maatwerk, tegen betaling, of als generieke oplossing voor alle klanten. Immers iedere verbetering van een product maakt het ook een interessanter product voor álle (potentiële) klanten.

Besprek met je ICT-partner het volgende scenario. Voor minder dan wat je anders aan een nieuw systeem kwijt zou zijn, bouwt het softwarehuis nieuwe deelapplicaties, past bestaande aan en breidt uit. Specialisten doen een check op het optimale gebruik van de aanwezige systemen. Medewerkers gaan op herhalingscursussen en met de leverancier bouw je aan een beter systeem en beter gebruik van bestaande producten.

Met minder kosten, minder tijd, minder ellende en dus effectiever, krijg je toch een betere ondersteuning van je bedrijfsprocessen. Want het doel is niet 'een nieuw systeem', maar is een optimale ondersteuning van de bedrijfsprocessen. Wel moet je erop kunnen vertrouwen dat het basisproduct nog een tijd vooruit kan, dat de gebruikte onderliggende technieken bij de tijd zijn en dat de leverancier de gewenste aanpassingen kan en zal doorvoeren.

Tips • Kijk zorgvuldig naar de aanwezige systemen; waarover ben je

wél tevreden. Focus niet op ontevredenheid. Bepaal de toekomstmogelijkheden en levensvatbaarheid van de huidige ICT-omgeving. Bouw bestaande systemen verder uit en werk aan een partnerschap met de leverancier om samen de kwaliteit te verhogen. Realiseer samen een goede aansluiting tussen missie, visie en de huidige en toekomstige business van de corporatie en de ICT-omgevingen. Zorg voor een goed meerjaren-ICT-beleid. Kijk ook kritisch naar de rol van de corporatie: hoe zijn de systemen beter te benutten? En investeer in opleiding, bijscholing en site-checks. ◀

Netwit

Het Netwerk woningcorporaties en Informatie Technologie (Netwit) is een platform voor samenwerking, belangenbehartiging, informatie-uitwisseling en kennisvergaring voor functionarissen verantwoordelijk voor het beleid gericht op de Informatie- en Communicatie Technologie van woningcorporaties.

Meer informatie op www.netwit.nl of info@netwit.nl. Ook kunnen bestuursleden telefonisch worden benaderd. Hun telefoonnummers zijn te vinden op de website op de pagina 'het bestuur'.

Op de Beurs Bouw & ICT op 26 maart 2008 in de Jaarbeurs in Utrecht is ook Netwit met een stand vertegenwoordigd.