



# strategische inzet ICT bij woningcorporaties blijft uit.\*

Resultaten ICT-enquête 2006 onder  
woningcorporaties

juni 2006  
Adviesgroep Woningcorporaties

\*connectedthinking™

PRICEWATERHOUSECOOPERS 

# Thema strategische vastgoedsturing

Voor u liggen de resultaten van de vierde ICT-enquête, gehouden onder woningcorporaties. Onze periodieke enquêtes hebben een aantal terugkerende onderwerpen en een speciaal thema. Voor de ICT-enquête van 2006 hebben we gekozen voor het thema 'strategische vastgoedsturing'. Samen met de deelnemende corporaties hebben wij geïnventariseerd hoe de corporaties invulling geven aan hun vastgoedbeleid op de lange termijn, hoe dit beleid samenhangt met de corporatiestrategie en uiteraard hoe informatisering en ICT het vastgoedbeleid ondersteunen.

Wij zijn erg tevreden over de respons van 21%, die vergelijkbaar is met voorgaande jaren. Vooral ook omdat de enquête van 2006 voor de eerste keer online is gehouden (via internet). Van de 508 woningcorporaties in Nederland<sup>1</sup> hebben 107 corporaties de enquête ingevuld. Onderverdeeld naar de omvang van corporaties gemeten in verhuurbare eenheden (vhe's) is de respons als volgt:

- < 5.000 vhe : 58 respondenten;
- 5.000 – 10.000 vhe : 23 respondenten;
- > 10.000 vhe : 26 respondenten.

In de meeste gevallen zijn de enquêtes door de directeur en/of de informatiemanager ingevuld. Wij danken alle deelnemende corporaties hartelijk voor hun bijdrage.

Wij vertrouwen erop dat deze resultaten u voldoende vergelijkingsmateriaal en stof tot nadenken bieden. Uiteraard zullen we indien gewenst graag met u van gedachte wisselen over deze resultaten.

Utrecht, juni 2006  
Drs. ing. Maurits Cammeraat  
Drs. ing. Olaf Kuyper RE  
Ir. Sander Primavera

<sup>1</sup> Cijfers ontleend aan 'Aedes - Branche in beeld 2005' (maart 2006)

# Samenvatting

## Corporaties zoeken naar de juiste inzet van ICT bij strategische vastgoedsturing

Van een toekomstgerichte portefeuillesturing in de corporatiesector is nog beperkt sprake. Hoewel het belang van een gedegen vastgoedanalyse wel onderkend wordt, krijgt het doorrekenen van bijvoorbeeld beleidsalternatieven en scenario's nog weinig aandacht. De meeste corporaties (64%) beschikken weliswaar over een actuele vastgoedanalyse en -waardering, deze analyses zijn echter veelal gericht op het huidige bezit. Toekomstige beleidsmogelijkheden als nieuwbouw, sloop en herstructurering worden veelal niet in de analyses betrokken. Daarbij komt dat veel corporaties nog onvoldoende toegerust zijn met ICT-hulpmiddelen om dit beleid goed te ondersteunen. Vastgoedanalyse en -waardering gebeuren veelal (43%) buiten de primaire systemen om en via standaardpakketten zoals spreadsheets en eenvoudige standaard-databases. Hierdoor lopen corporaties onnodig veel risico's in hun strategische vastgoedsturing.

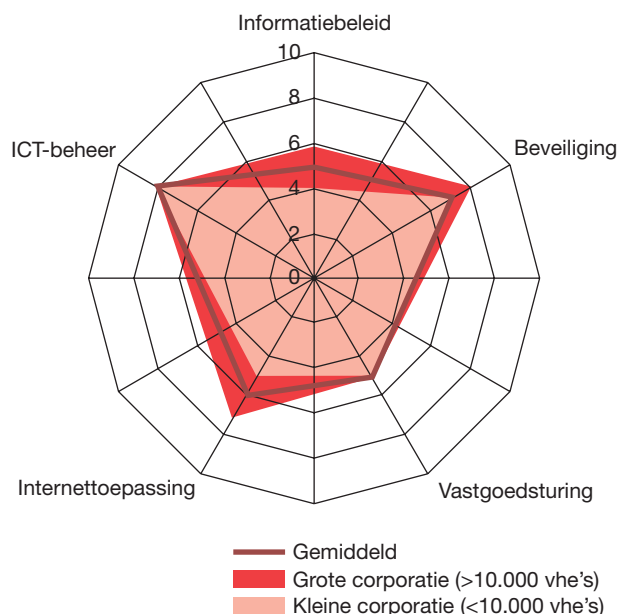
Informatisering en automatisering lijken vooral op tactisch niveau binnen de corporaties aandacht te krijgen. Zo constateren wij dat de ICT, met name bij de grotere corporaties, steeds zakelijker georganiseerd wordt. Vooral de grotere corporaties plannen hun activiteiten in een ICT-jaarplan. Veel corporaties inventariseren ook periodiek het kennisniveau van de eindgebruikers. Ook wat betreft gebruiksrichtlijnen en beveiligingsmaatregelen is ten opzichte van onze eerdere metingen verbetering zichtbaar. Van de corporaties heeft 71% richtlijnen voor het gebruik van automatiseringshulpmiddelen.

Op strategisch niveau moet het belang van informatisering en automatisering (I&A) bij het grootste deel van de corporaties nog doordringen. Zo zijn de I&A-ontwikkelingen nauwelijks verankerd door middel van informatiebeleid. In 2006 beschikt maar liefst 68% van de corporaties niet over een informatiebeleidsplan. Voor een op de zes corporaties die wel een informatiebeleidsplan heeft, blijkt het een 'papieren tijger': deze organisaties pakken ICT-projecten op zodra de behoefte zich aandient, ongeacht de inhoud van het informatieplan. Een ander belangrijk voorbeeld is dat onderwerpen als informatiemanagement en internetstrategie laag op de beleidsagenda staan (respectievelijk 7e en 10e plaats)

Langzamerhand zijn de meeste corporaties vertegenwoordigd op het internet. De mogelijkheden die internet biedt worden echter nog beperkt gebruikt. Denk aan verdergaande transacties met klanten, aannemers en andere samenwerkingspartners zoals gemeenten en zorginstellingen. Wellicht dat de beperkte strategische aandacht die ICT en internet krijgen, verklaart waarom veel corporaties hun internetinspanning beperken tot een interactieve site. Op dit moment wordt internet vooral nog gebruikt voor het verstrekken van informatie aan klanten en voor het aanbieden van diensten. De toegevoegde waarde die de internetinspanningen opleveren is veelal nog onbekend.

In onderstaande afbeelding hebben we de uitkomsten van de enquête samengevat weergegeven in een spinnenweb. Wij hebben hiertoe de onderzoeksresultaten omgezet naar rapportcijfers, waarbij een 10 een maximale score is en een score van 6 net voldoende is. Omdat we op een aantal gebieden verschillen zien tussen de grotere en kleinere corporaties hebben we een onderscheid gemaakt in deze twee categorieën. Daarnaast is het gemiddelde weergegeven over de gehele steekproef. Uit het spinnenweb blijkt dat de belangrijkste aandachtspunten de strategische inzet van ICT (informatiebeleid), vastgoedsturing en de inzet van internet zijn.

Afbeelding 1: Spinnenweb met samengevatte uitkomsten onderzoek



# 1 Informatiebeleid staat vaak niet op de beleidsagenda

## Informatiemanagement en internetstrategie krijgen weinig prioriteit

Opmerkelijk genoeg staan informatiemanagement en internetstrategie laag op de beleidsagenda. Dit terwijl ICT steeds meer ingebed raakt in de primaire en ondersteunende bedrijfsprocessen. Ook de afhankelijkheid van ICT neemt alleen maar toe. Bijvoorbeeld door de digitalisering van documentstromen, sociale meldingen en reparatieverzoeken die steeds meer via internet verlopen en het gebruik van mobiele elektronica in de inspectie- en onderhoudsprocessen. De verwachting zou dan ook zijn dat ICT een hogere prioriteit krijgt ten opzichte van onze metingen in het verleden. Ondanks de toenemende afhankelijkheid van ICT blijkt het onderwerp ICT nog laag op de beleidsagenda van het management te staan.

Onderstaande tabel geeft de beleidsonderwerpen aan in afnemende mate van belang, zoals gescoord door de deelnemende woningcorporaties. Een vergelijking is gemaakt met de resultaten van eerdere enquêtes.

## In 2006 beschikt 68% van alle corporaties niet over een informatiebeleidsplan

### Het informatiebeleidsplan: een duidelijke basis voor ICT-beslissingen

Een goed informatiebeleidsplan waarborgt de aansluiting tussen de strategische koers van de organisatie en de ontwikkeling op ICT-gebied. Met een dergelijk plan kan de corporatie op een planmatige wijze werken aan de verdere informatisering in de organisatie. Beschikt de organisatie niet over een informatiebeleidsplan, dan is het risico groot dat de ICT niet optimaal zal aansluiten op de vereiste mogelijkheden en dat de ICT zich niet ontwikkelt tot een samenhangend geheel. Organisaties die niet werken aan de hand van een informatiebeleidsplan, voeren veelal project na project uit zonder een helder beeld van het vereiste eindresultaat.

Tabel 1: Prioriteiten beleidsonderwerpen

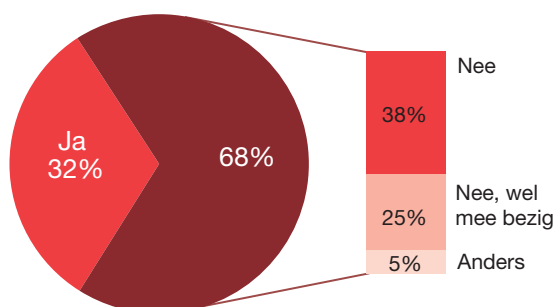
	2006	2003	2001	2000
Klantgerichtheid	1	1	2	- <sup>2</sup>
Strategisch voorraadbeheer	2	2	1	1
Investeringsbeleid	3	3	3	2
Projectontwikkeling	4	- <sup>3</sup>	-	-
Ontwikkeling van woonzorgconcepten	5	7	5	3
Optimalisering organisatiestructuur	6	6	7	6
Informatiemanagement	7	5	4	5
Treasurybeleid/geldmiddelenbeheer	8	4	6	4
Fusie/samenwerking	9	9	8	7
Internetstrategie	10	8	9	8

2 Het beleidsonderwerp klantgerichtheid is in 2001 toegevoegd aan de lijst.

3 Het beleidsonderwerp projectontwikkeling is in 2006 toegevoegd aan de lijst.

De meeste corporaties beschikken nog altijd niet over een informatiebeleidsplan. Van alle corporaties heeft maar 32% een informatiebeleidplan. Een kwart geeft aan wel bezig te zijn met het opstellen van een informatiebeleidsplan. Ook in 2003 beschikte 68% niet over een informatiebeleidsplan.

Afbeelding 2: Beschikt de organisatie over een informatiebeleidsplan?



Opvallend is dat ook een grote corporatie vaak niet beschikt over een informatiebeleidsplan. Van de grote corporaties heeft meer dan de helft (54%) geen informatiebeleid opgesteld. Veel van hen zijn daar echter wel mee bezig (35%).

Bij de corporaties met minder dan 5.000 verhuurbare eenheden heeft een veel groter aantal geen informatiebeleidsplan opgesteld. Mogelijk omdat men in de veronderstelling verkeert dat de keuzes voor software en ICT-inrichting vanwege de doorgaans kleinschalige ICT- en gebruikersorganisatie eenvoudiger en ad hoc genomen kunnen worden.

### Informatiebeleidsplan blijkt een 'papierentijger'

Hoewel een aantal corporaties aangeeft over een informatiebeleidsplan te beschikken, pakt maar liefst een op de zes corporaties ICT-projecten op zodra de behoefte daartoe zich voordoet. Het informatiebeleid is bij deze organisaties nog onvoldoende geïncorporeerd in het dagelijks handelen en de besluitvorming.

### Periodiek evalueren informatiewensen is nog geen gemeengoed

De corporaties evalueren gemiddeld genomen niet vaak de informatiewensen/-behoefte in de organisatie. Slechts een op de vier licht de informatiewensen binnen de organisatie met regelmaat door. Een op de tien corporaties evalueert de informatiebehoefte zelfs maar een keer in de vijf tot tien jaar.



Maurits Cammeraat, adviseur informatie-management

"Het is belangrijk om regelmatig de informatiewensen in de organisatie te evalueren. Doet men dat niet dan gaan eindgebruikers

vaak hun eigen weg. Ze kopen zelf hun software of gaan aan de slag met standaardpakketten zoals spreadsheettoepassingen met de nodige (beheersbaarheids-) risico's. De marktontwikkelingen geven eindgebruikers vaak het gevoel dat er veel kan, maar niet binnen de eigen corporatie. Een goede afstemming tussen ICT en de eindgebruiker is dan belangrijk."

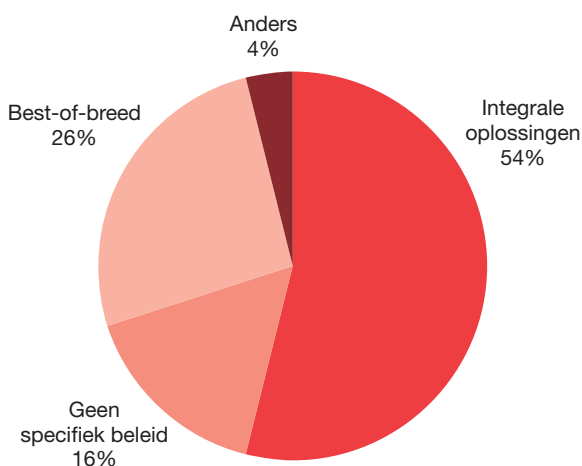
## Geen specifiek beleid voor softwarepakketkeuze

### Het verschil tussen best-of-breed en integrale oplossing

Een 'best-of-breed' oplossing gaat uit van de beste en meest passende pakketten/ modules op deelgebieden, die door middel van koppelingen moeten leiden tot één geïntegreerde informatiehuishouding. Daar staat de 'integrale benadering' tegenover, die uitgaat van één compleet informatiesysteem waarin zoveel mogelijk functionaliteit integraal wordt aangeboden.

Meer dan een op de zes corporaties (16%) heeft geen specifiek beleid voor softwarekeuze. Meer dan de helft van de corporaties kiest voor een integrale softwareoplossing. Dit kan enerzijds worden verklaard doordat het aanbod aan integrale pakketten is toegenomen en de functionaliteit van deze pakketten is uitgebreid. Daarnaast kiezen corporaties vaak voor een intensievere samenwerking met een softwareleverancier die een totaalpakket levert vanwege het 'gemak' van één aanspreekpunt bij problemen. Ook vraagt de integratie van 'best-of-breed' toepassingen om expertise en capaciteit, die met name bij kleine en middelgrote corporaties beperkt aanwezig zijn. Voor deze organisaties is een integraal pakket dan vaak een logische keuze.

Afbeelding 3: Welk beleid hanteert u ten aanzien van de keuze van (nieuwe) softwarepakketten?



Sander Primavera, principal manager informatie-management

“Met een informatie-beleidsplan kan de corporatie de relatie borgen tussen de organisatiestrategie en de informatievoorziening. Uit de enquête blijkt dat corporaties sterk steunen op de keuze van een primair systeem. Na implementatie hiervan ontdekt men veelal 'witte vlekken' die men opvult door andere pakketten te koppelen. In feite bouwt men een huis zonder een duidelijk ontwerp te hebben. Vooraf een duidelijk plan en een heldere informatie-architectuur opstellen helpt de corporatie al een paar stappen vooruit te denken. Men voorkomt daarmee het ontstaan van een moeilijk beheersbare eilandstructuur.”

“Wat betreft de keuze voor nieuwe primaire systemen tuigt men veelal grote projecten op die zich vooral richten op het hier en nu. Zo vormen Programma's van Eisen (PvE's) met zo'n 1.500 eisen geen uitzondering. Voor het overgrote deel zijn deze eisen afgeleid van de mogelijkheden van het huidige systeem. Wie weet dan nog wat belangrijke eisen zijn? De vraag is ook welke rol strategische ontwikkelingen en bijvoorbeeld de toekomstvastheid van de technologie nog hebben. Juist deze onderwerpen krijgen vaak te weinig aandacht. Het is raadzaam te starten met het uitzetten van een strategische ICT-koers in nauw overleg met de top van de organisatie. Het PvE voor een nieuw systeem is hiervan een uitwerking.”

## 2 Toekomstgerichte portefeuillesturing in de kinderschoenen

### Belang vastgoedanalyse en doorrekenen beleid wordt onderkend

Van de woningcorporaties vindt een ruime meerderheid (61%) dat er geen organisatiestrategie kan worden bepaald zonder een gedegen vastgoedanalyse en doorrekening van het vastgoedbeleid. Het vastgoedbeleid (herstructureringen/investeringen, sloop, nieuwbouw en verkoop) heeft grote impact op zowel de financiële als de maatschappelijke doelstellingen van corporaties. In 2006 staat het onderwerp strategisch voorraadbeheer net als andere jaren hoog op de beleidsagenda (tweede plaats, zie tabel 1).

#### Maurits Cammeraat

“Het belang van strategische vastgoedanalyse neemt alleen maar toe. Dit blijkt ook uit het onderzoek. De vraag om een evenwichtige vastgoedportefeuille, de sectorveranderingen zoals fiscalisering van commerciële activiteiten en ‘maatschappelijk rendement’ vragen om een gedegen vastgoedanalyse. Ook de overheid wil de prestaties van corporaties meer zeker stellen met behulp van bijvoorbeeld (betere) prestatiecontracten tussen corporaties en gemeenten over de vastgoedopgave en aanpak.

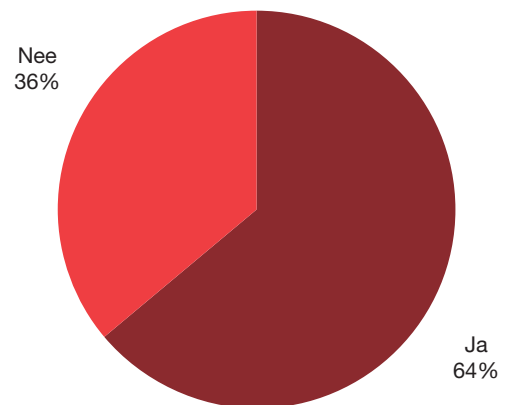
De corporaties zullen in de komende periode op de veranderende eisen en wetgeving moeten anticiperen. Daarmee verandert hun informatiebehoefte. De informatiehuishouding moet hierop aangesloten worden. Dit vraagt om een intensieve samenwerking tussen management en de ICT- of informatiemanager.”

### Meeste corporaties doen aan actuele vastgoedanalyse en -waardering

Twee derde (64%) van de corporaties geeft aan te beschikken over een actuele vastgoedanalyse en -waardering. Wat opvalt is dat corporaties die over een informatiebeleidsplan beschikken beduidend vaker een actuele vastgoedanalyse en -waardering (74%) hebben dan corporaties die niet over een informatiebeleidsplan beschikken (49%).

Opmerkelijk is dat slechts de helft van de corporaties (49%) op basis van beleidsvarianten, verschillende scenario's doorgerekend heeft en getoetst heeft aan vastgestelde randvoorwaarden.

Afbeelding 4: Beschikt u over een actuele vastgoedanalyse en -waardering, gebaseerd op het vastgoedbeleid?



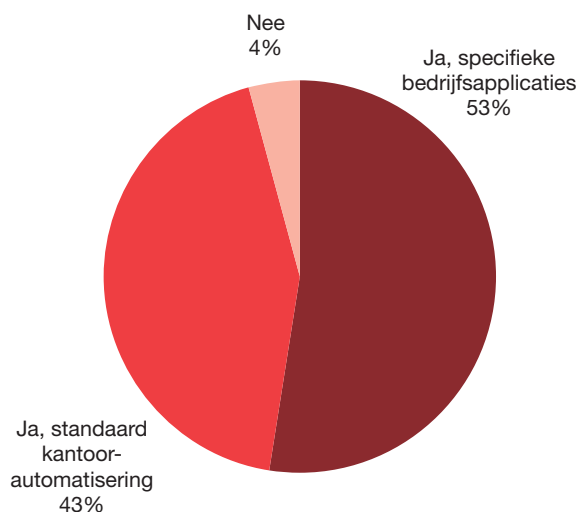
### Corporaties onvoldoende toegerust voor gedegen vastgoedbeleid

Slecht 18% van de corporaties vindt dat hun organisatie over de juiste basisgegevens beschikt ten behoeve van een gedegen vastgoedbeleid. Bij veel corporaties ontbreekt het aan een heldere analysemethodiek, zo blijkt uit de open antwoorden op de vraag waarom men niet over de juiste basisgegevens beschikt. Ook blijkt dat corporaties geen duidelijk proces voor strategische vastgoedsturing hebben gedefinieerd. Het komen tot een strategisch vastgoedbeleid is immers een interdisciplinair vraagstuk, waarin input en expertise benodigd is vanuit veelal verschillende organisatieonderdelen (financiën, vastgoed/onderhoud, verhuurbeleid en strategie).

### Risicovolle vastgoedanalyse en -waardering met kantoorautomatisering

Veel corporaties gebruiken standaardkantoorautomatiseringsapplicaties voor hun vastgoedanalyse en waardering (43%). Vooral de kleine corporaties maken gebruik van spreadsheets en eenvoudige databases. Van corporaties met een omzet tussen de 10 en 50 miljoen euro maakt de helft (53%) gebruik van dergelijke hulpmiddelen. Gebruik hiervan is niet zonder risico's, zie ook het kader.

Afbeelding 5: Vraag aan corporaties die beschikken over een vastgoedanalyse en -waardering: Heeft u ondersteunende ICT-hulpmiddelen en zo ja welke?



#### Maurits Cammeraat

“Iedereen kent de risico's van het bouwen van rekenmodellen in spreadsheets. Het zijn op zichzelf betrouwbare pakketten, maar vaak wordt er iets gebouwd zonder een duidelijke beschrijving van de uitgangspunten. Bovendien is een fout in dergelijke pakketten snel gemaakt. Verlaat de bouwer de organisatie, dan is men nog verder van huis.”

“Er zijn softwarepakketten op de markt die een goede ondersteuning kunnen geven. Vaak is wel ondersteuning van de leverancier nodig om deze pakketten goed toe te passen en is het van belang om over kwalitatief goede basisgegevens te beschikken. Om goed toegerust te zijn voor een gedegen vastgoedsturing zal er geïnvesteerd moeten worden in kennis en systemen.”

### 3 ICT-organisatie grotere corporaties steeds zakelijker

Door de invoering van tal van nieuwe ICT-toepassingen en het toenemende belang van informatie voor organisaties is de afhankelijkheid van ICT bij organisaties sterk toegenomen. Dit geldt zeker ook voor woningcorporaties.

#### ICT-activiteiten bij grote corporaties in een ICT-jaarplan

Voor de grote en middelgrote corporaties hebben hun ICT-activiteiten in een jaarplan vastgelegd (respectievelijk 81% en 70%). Bij de kleinere corporaties zijn ICT-activiteiten in het algemeen niet terug te voeren op een ICT-jaarplan.

Opvallend is dat, hoewel het plannen van ICT-activiteiten op orde lijkt, veel corporaties (65%) de toegevoegde waarde van een nieuwe ICT-toepassing na invoering niet meten. Met andere woorden: in veel gevallen wordt niet geëvalueerd of de beoogde doelstellingen gehaald zijn (zoals return on investment, hoger kwaliteitsniveau of hogere betrouwbaarheid).

#### Veel corporaties inventariseren periodiek het kennisniveau eindgebruikers

Van alle corporaties geeft 45% aan dat zij periodiek inventariseert of de kennis van medewerkers over de gebruikte toepassingen voldoende is om op professionele wijze met de ICT-toepassingen om te kunnen gaan. Van de middelgrote corporaties voert zelfs meer dan de helft (54%) deze periodieke inventarisatie uit.

De verantwoordelijkheid voor het opleidingsniveau is vooral decentraal geregeld. Nog altijd ligt de verantwoordelijkheid voor het opleidingsniveau bij de eindgebruiker (12%) of het afdelingshoofd (68%).



**Olaf Kuyper,**  
adviseur informatie-  
management en  
EDP-auditor

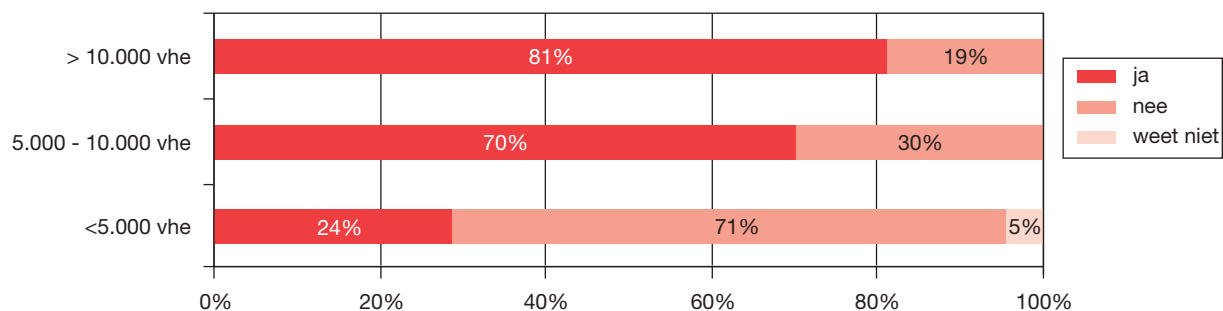
“We weten dat training en opleiding van eindgebruikers een sterke invloed heeft op de kwaliteit van het gebruik

van toepassingen en op de tevredenheid van de medewerkers zelf. Als mensen weten waarmee ze bezig zijn en wat de impact van hun handelen voor anderen binnen de organisatie betekent, verhoogt dat de kwaliteit van de informatiehuishouding. Bij het bereiken van het gewenste opleidingsniveau kunnen naaste collega’s, superusers en applicatiebeheerders een belangrijke rol spelen. Het afdelingshoofd is uiteindelijk verantwoordelijk voor de kwaliteit van de informatie binnen de afdeling en voor de kennis bij de medewerkers.”

#### 71% heeft richtlijnen voor gebruik automatisering

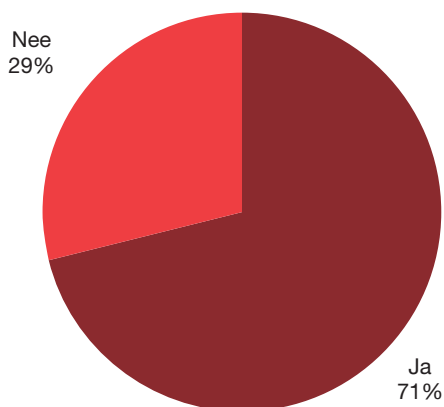
Op de vraag of de organisatie beschikt over richtlijnen voor het gebruik van de automatisering, antwoordde 71% positief. In 2003 was dat iets meer dan 60% en in 2001 had 53% richtlijnen opgesteld. Om bewust en onbewust misbruik van ICT-voorzieningen te voorkomen, worden richtlijnen zoals een gedragscode voor computer-, internet- en e-mailgebruik of een hardwaregebruikersverklaring steeds meer ingevoerd. Vooral de kleinere corporaties (41%) beschikken in 2006 echter niet over richtlijnen voor het gebruik van ICT-voorzieningen.

Afbeelding 6: Zijn ICT-activiteiten terug te voeren op het ICT-jaarplan?



Toch kunnen richtlijnen corporaties helpen haar personeel bewust te maken van en aan te spreken op haar verantwoordelijkheid ten aanzien van het gebruik van ICT-voorzieningen.

Afbeelding 7: Beschikt uw organisatie over richtlijnen ten aanzien van automatisering?



### Terecht gevoel van veiligheid?

Doordat organisaties meer en meer afhankelijk zijn geworden van informatie en daarmee van ICT-toepassingen, wordt (informatie)beveiliging een steeds belangrijker thema. Van de deelnemende corporaties geeft 89% aan over een goed stelsel van beveiligingsmaatregelen te beschikken. Van deze groep beschikt echter slechts de helft over uitwijkmogelijkheden voor ICT in geval van noodsituaties. Daarnaast controleert een grote meerderheid de naleving van uitgevaardigde richtlijnen over ICT-gebruik uitsluitend reactief na incidenten. Ook geeft een op de vijf respondenten aan dat de centrale bedrijfssystemen niet in een afgesloten, beveiligde ruimte zijn opgesteld.

#### Olaf Kuyper

“In veel gevallen treffen organisaties informatie-beveiligingsmaatregelen op gevoel, zonder dat hieraan een beleid of structuur ten grondslag ligt. Hoewel uit het bovenstaande blijkt dat veel corporaties denken over goede beveiligingsmaatregelen te beschikken, blijkt dat een aanzienlijk aantal corporaties niet voldoet aan zogenoemde ‘best practices’ op het gebied van informatie-beveiliging.”



## 4 Internet speelt nog geen strategische rol

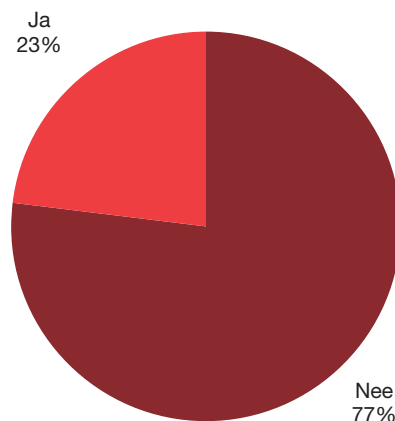
In 2006 heeft bijna elke woningcorporatie (91%) een eigen website. Corporaties zetten steeds meer in op de professionalisering ervan. Steeds vaker kunnen klanten bijvoorbeeld ook een reparatieverzoek doorgeven.

### Internet vooral voor verstrekken informatie en traditionele diensten

De woningcorporaties geven aan internet vooral te gebruiken om bestaande processen verder te gebruiken om bestaande processen verder te ondersteunen en te optimaliseren. Een belangrijk onderdeel daarbij is uiteraard de aanwezigheid op internet en het beschikbaar stellen van informatie via dit medium. Voor 99% is het verstrekken van informatie een reden om op internet aanwezig te zijn.

Internet wordt nauwelijks nog gebruikt voor het verzamelen van klantinformatie (23%). Ook voor het realiseren van efficiencywinst in de bedrijfsvoering of bijvoorbeeld ketenintegratie wordt het medium nog beperkt ingezet (37% van de corporaties geeft aan internet hiervoor te gebruiken). Een mogelijke verklaring hiervoor is de beperkte strategische aandacht die ICT en internet krijgen (zie eerste hoofdstuk). Hierdoor ontwikkelt het medium zich vooral binnen de bestaande organisatie-inrichting, waardoor de toepassingen vooral gericht zijn op het 'digitaliseren' van al bestaande communicatieprocessen.

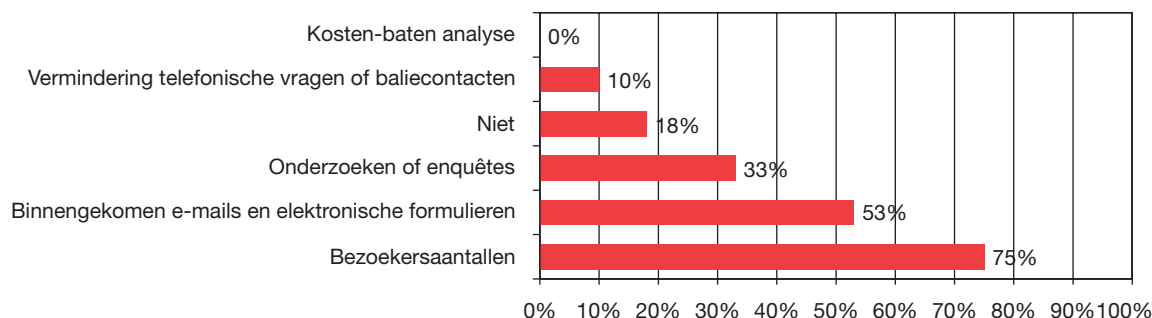
Afbeelding 8: Gebruikt uw organisatie internet voor het verzamelen van klantinformatie?



### Toegevoegde waarde van website nog vaak onbekend

Op basis van de huidige meetmethoden kunnen de corporaties het succes van de website nog heel beperkt afleiden. Drie kwart van de corporaties meet het succes aan de bezoekersaantallen, anderen meten helemaal niet (18%). Een op de tien corporaties legt een verband tussen het verminderen van telefonische vragen of baliecontacten en internet.

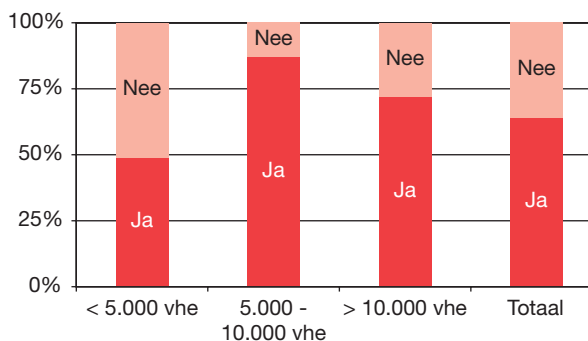
Afbeelding 9: Technieken die gebruikt worden om het succes van de internetsite te meten



### Vooraf grotere corporaties hebben contentmanagementsysteem

Ruim een meerderheid (64%) van de corporaties geeft aan gebruik te maken van een zogenoemd contentmanagementsysteem (CMS), waarmee het beheer van de internetsite wordt ondersteund. Met een CMS kan men, zonder veel technische kennis, de inhoud van de site (maar ook van een intranet) aanmaken, beheren, redigeren en publiceren.

Afbeelding 10: Gebruikt uw organisatie een contentmanagementsysteem?



De afdeling marketing en communicatie is in de helft van de gevallen verantwoordelijk voor de inhoud van de internetsite. Dit percentage ligt aanzienlijk hoger bij grote corporaties (86%).

### Sander Primavera

“Veel corporaties hebben de afgelopen jaren werk gemaakt van de het professionaliseren van de internetsite. Van statische sites is men doorgesloei naar meer interactieve toepassingen, waarbij downloads beschikbaar zijn, klanten mails kunnen sturen en links zijn gerealiseerd met de regionale woningaanbieding.”

“De volgende stap die gemaakt kan worden is om internet toe te passen voor een andere manier van werken. Denk aan ketensamenwerking met zorgpartijen, gemeenten of aannemers. Diverse corporaties zijn op dit moment de samenwerking aan het vormgeven met zorgpartijen en gemeenten door het opzetten van gezamenlijke frontoffices. Internet kan een belangrijke rol spelen door klanten via één portaal te bedienen (huisvesting, zorg, welzijn), waarbij in de backoffice de organisaties zich toeleggen op hun specialiteit. Om dergelijke stappen te maken is het uiteraard van belang dat de toepassing van internet en ICT op de agenda komt van de directie en het bestuur.”



## 5 Meer informatie

Ook voor de volgende enquête hopen wij dat u en vele anderen weer een bijdrage leveren. Een beter inzicht in de ontwikkelingen op ICT-gebied in de sector ondersteunt u bij het uitzetten van de juiste koers voor uw organisatie.

Sectorspecialisten van PricewaterhouseCoopers  
De specialisten van PricewaterhouseCoopers op het gebied van woningcorporaties combineren professionele kennis met diepgaande knowhow op het gebied van accountancy, belastingadvies en organisatieadvies en jarenlange sectorervaring. Hierdoor bieden onze adviseurs effectieve en innovatieve oplossingen voor corporaties die op bedrijfsmatige wijze invulling willen geven aan hun sociale ondernemerschap. We ondersteunen u bij vraagstukken over strategie, fusie en samenwerking, e-business, efficiency en effectiviteit, balanced scorecard, projectontwikkeling, de waardeontwikkeling van uw vastgoed op lange termijn, interne beheersing, informatiemanagement en EDP-audits.

### Dienstverlening op het gebied van informatiemanagement voor woningcorporaties

De informatiemanagementgroep bestaat uit de volgende adviseurs:

- Maurits Cammeraat
- Olaf Kuyper
- Hilco van Maanen
- Amely Hartgring
- Sander Primavera

### Contactgegevens

PricewaterhouseCoopers Advisory N.V.

Archimedeslaan 21 Utrecht

Postbus 85096

3508 AB Utrecht

Telefoon (030) 219 59 50

Fax (030) 219 59 05

E-mail: [adviesgroepwoningcorporaties@nl.pwc.com](mailto:adviesgroepwoningcorporaties@nl.pwc.com)

Internet: [www.pwc.nl/woningcorporaties](http://www.pwc.nl/woningcorporaties)



Bij PricewaterhouseCoopers Nederland werken ruim 4.400 professionals samen vanuit drie verschillende invalshoeken: Assurance, Advisory en Tax & Human Resource Services. Op basis van ons gedachtegoed Connected Thinking leveren we sectorspecifieke diensten en zoeken we innovatieve oplossingen. Voor grote, middelgrote en kleinere nationale en internationale ondernemingen en voor overheden en non-profitorganisaties.

Als deelnemer van een wereldwijd netwerk met 130.000 collega's in 148 landen beschikken we over veel kennis en ervaring. Die delen we met elkaar, met onze cliënten en met hun stakeholders. We zoeken onverwachte invalshoeken, leggen verrassende verbindingen, voelen ons betrokken en werken samen vanuit sterkte.

[www.pwc.nl](http://www.pwc.nl)

Assurance • Tax • Advisory

\*connectedthinking™

PRICEWATERHOUSECOOPERS 

Your worlds  Our people\*

\*connectedthinking™

PRICEWATERHOUSECOOPERS 