

## ICT Benchmark Woningcorporaties

### Inzicht in eigen ICT-inzet, vergelijking en best practices

Hoe zit het met de kosten, de functionaliteit en de kwaliteit van ICT? U heeft graag alles op een rij. Vervolgens wilt u uw gegevens kunnen vergelijken met die van andere woningcorporaties. Maar hoe pakt u dat aan? Met een beproefde Benchmark maakt M&I/Partners uw ICT-inzet inzichtelijk én vergelijkbaar.

#### Wat M&I/Partners u biedt

Deelname aan de ICT Benchmark Woningcorporaties geeft u een gedegen inzicht in de kosten en opbrengsten van uw ICT. Bovendien kunt u leren van anderen. In bijeenkomsten met branchegenoten en adviseurs van M&I/Partners gaat u dieper in op het verhaal achter de cijfers. Het contact met andere corporaties biedt u bovendien volop mogelijkheden om kennis en ervaringen uit te wisselen.

In de praktijk blijkt dat deelname aan de Benchmark leidt tot een beter bewustzijn van de kosten en baten van ICT. Daarmee ziet u zaken in perspectief. Het resultaat: uw organisatie kan beter sturen op ICT-investeringen en op de opbrengsten hiervan.

#### Een beproefde aanpak: het wTCO-model

M&I/Partners hanteert een gestructureerde aanpak: het wTCO-model (woningcorporaties Total Cost of Ownership). Het wTCO-model houdt rekening met alle ICT-kosten en -uitgaven: investeringen, kosten van afschrijvingen en exploitatie. Deze kosten worden verdeeld over de verschillende ICT-objecten, zoals werkplek, netwerk, applicaties, spraakvoorzieningen en ICT-management. Het model weegt ook de opbrengsten mee, zoals functionaliteit en kwaliteit. Met het model kunt u kengetallen vaststellen en gebruiken. Daarbij wordt rekening gehouden met de omvang van uw corporatie. Zo kunt u uw ICT-inzet dus écht vergelijken met die van andere woningcorporaties.

#### Waarom doen corporaties mee aan de ICT Benchmark?

Woningcorporaties noemen de volgende redenen voor hun inschrijving:

1. Ze willen inzicht hebben in:
  - de kosten en kostenontwikkeling van ICT in een weergave die aansluit op hun wijze van sturing op kosten;
  - de trendontwikkeling in de eigen ICT-kosten en het kosteneffect van (investerings)beslissingen op lange termijn;
  - de kosten bij andere corporaties, zodat een vergelijking mogelijk is.
2. Ze willen deel uitmaken van een platform dat gericht is op kosten-batenmanagement van ICT.

#### Het benchmarkproces in zes stappen

Hoe verloopt de ICT Benchmark? U kunt de volgende stappen verwachten:

1. Na aanmelding ontvangt u een bevestiging van deelname en een exacte planning.
2. U ontvangt het wTCO-model en een handleiding om dit model in te vullen.
3. M&I/Partners organiseert een kennismakingsbijeenkomst om onder meer het wTCO-model toe te lichten. Uw vragen over het gebruik van het model worden beantwoord en u kunt ervaringen uitwisselen.

4. M&I/Partners valideert de ingevulde modellen in de vorm van een individueel validatiegesprek per deelnemer. Tijdens dit gesprek toetsen we de ingevulde modellen op juistheid en volledigheid. Op die manier kan de vergelijking met andere woningcorporaties zo goed mogelijk gemaakt worden.
5. U ontvangt de resultaten in een geanonimiseerde rapportage. Deze rapportage bevat ook een analyse van de totaaluitkomsten. Bovendien is er een persoonlijke bijlage met de gegevens van uw eigen corporatie. Corporaties die drie of meer achtereenvolgende jaren aan de Benchmark meedoen, ontvangen daarnaast een trendanalyse.
6. De presentatie van de uitkomsten uit de Benchmark vindt plaats in een besloten slotbijeenkomst. Tijdens deze bijeenkomst wordt de anonimiteit opgeheven, zodat u met de andere deelnemende woningcorporaties best practices kunt uitwisselen. Bovendien is er een jaarlijks wisselend thema. In 2011 was het thema 'Kosten en functionele dekking van het primair systeem'.

Voor de Benchmark over 2011 kunt u uw corporatie tot uiterlijk half februari 2012 aanmelden. In juni 2012 verschijnt de eindrapportage en vindt de slotbijeenkomst plaats.

#### Kosten deelname

Deelname aan de ICT Benchmark Woningcorporaties kost uw organisatie € 2.400,- per jaar. Leden van het NetwIT ontvangen een korting van € 150,-.

#### Ervaring met benchmarking

In 2011 heeft M&I/Partners de ICT Benchmark voor woningcorporaties voor de tiende keer georganiseerd. In 2011 namen 42 corporaties deel - zij vertegenwoordigden met ruim 924.000 verhuureenheden ruim 46 procent van de markt.

M&I/Partners werkt voor deze Benchmark samen met NetwIT en Ffectis. We voeren ook Benchmarks uit voor onder andere gemeenten en ziekenhuizen.

#### Ook interessant voor u?

M&I/Partners biedt u ook andere diensten op het gebied van ICT-kosten en kwaliteit:

- Opstellen van ICT-investeringen en businesscases.
- Opstellen van doorbelasting- en tariefstructuren.
- Kwaliteits- en risicomangement van ICT-projecten.
- Audits en assessments van ICT-voorzieningen en ICT-diensten.
- Besturing van de informatievoorziening.

#### Meer informatie

Voor meer informatie kunt u contact opnemen met drs. Patrick van Eekeren MCM. Telefoon: (033) 4 220 220. E-mail: [patrick.van.eekeren@mxi.nl](mailto:patrick.van.eekeren@mxi.nl) of kijk op onze website [www.mxi.nl/ictbenchmark](http://www.mxi.nl/ictbenchmark).

#### De realiteit: ICT-kosten per VHE blijven stijgen

Uit de ICT Benchmark Woningcorporaties blijkt dat de gemiddelde ICT-kosten per VHE de afgelopen tien jaar met ruim 22% zijn gestegen. De stijging begon in 2007 en zet zich door tot in 2010. De ICT-kosten per VHE bedragen nu € 121,- per jaar. Tussen 2004 en 2006 lagen de ICT-kosten per VHE op ongeveer 100 euro per jaar.

Vanwaar die kostenstijging? Het huizenbezit van de woningcorporaties slinkt al een tijd. Tegelijk nemen de uitgaven aan ICT toe om aan de toenemende gebruikerseisen te voldoen. Daarbij valt op dat het aantal fte's in ICT gelijk blijft, terwijl het totaal aantal fte's bij de corporaties toeneemt. Voor 2012 verwachten de deelnemende woningcorporaties dat de groei van ICT-kosten doorzet.