

GEOMATICA

Corporaties en informatiesystemen

Decentralisatie en een zich terugtrekkende rijksoverheid zijn binnen de ruimtelijke ordening belangrijke items. Een neveneffect van de terugtrekkende overheid is dat op een steeds lager niveau, steeds meer instellingen over informatie moeten beschikken om zich te verweren tegen hetzij 'concurrenten', hetzij de 'hogere' overheidsorganen. Dat dit leidt tot een toenemende honger naar informatie op beleidsniveau, is dan ook niet verwonderlijk. Computertoepassingen kunnen een belangrijke rol spelen in het verschaffen van deze informatie. Het gaat dan vooral om de zogenaamde Management Informatie Systemen en Beslissingsondersteunende Informatie Systemen. Vooral in bedrijfstakken waar de ontwikkelingen onzeker zijn of men zich voor snelle veranderingen gesteld ziet, kan met behulp van deze systemen een adequater beleid gevoerd worden.

FRANK VAN ERKEL *

Recentelijk is in opdracht van de Stuurgroep Experimenten Volkshuisvesting (SEV) onderzoek gedaan naar het gebruik van informatiesystemen bij een beperkt aantal woningcorporaties¹. Deze bedrijfstak is een goed voorbeeld van een sector waar de behoefte aan informatiesystemen sterk is toegenomen. De ontwikkelingen op de woningmarkt (verhuurbaarheidsproblemen), in het corporatiebezit (verhoogde behoefte aan onderhoud en renovatie) en in de regelgeving (meer vrijheid in het voeren van een huurbeleid) maken de taak van corporaties ingewikkelder (zie ook AGORA, mei 1989).

Twee eisen

De beschikbaarheid van programmatuur maakt het corporaties mogelijk zich snel en doeltreffend de benodigde informatie te verschaffen, bijvoorbeeld voor het bepalen van toekomstig beleid: wel of geen nieuwbouw of renovatie; wat voor huren en welke woningdifferentiatie; welke differentiatie naar doelgroepen; woningtoewijzing en prijsstelling. Uit het onderzoek komt naar voren dat eenvoudige, gebruiksvriendelijke en weinig omvangrijke systemen zich snel

in de organisatie van corporaties laten inpassen. Verder moeten informatiesystemen aan twee eisen voldoen:

- Het systeem moet of een duidelijk administratief doel dienen, of zeer eenvoudig en weinig omvangrijk zijn.
- Het systeem moet door voldoende personen binnen de organisatie gedragen worden.

Administratie

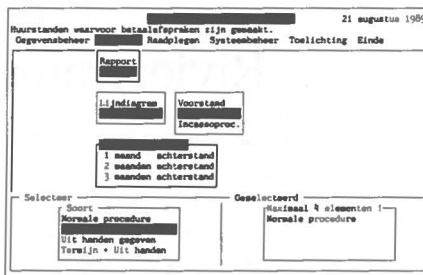
De onderzoekster maakt een tweedeling in informatiesystemen bij de corporaties. Allereerst zijn er *administratieve* systemen. Het doel is primair het automatiseren van uitvoerend werk. Te denken valt onder andere aan onderhoudsadministratie, huuradministratie en een woningzoekendenbestand. Bij deze systemen worden de administratieve gegevens direct en op het laagst mogelijke aggregatieniveau (woning of bewoner) opgeslagen. Opmerkelijk is dat eenvoudig en een geringe omvang weinig invloed hebben op een blijvend gebruik of een goede inpassing in de organisatie. Wel moet het personeel overtuigd zijn van het nut van een systeem, anders loopt men de kans dat het systeem niet optimaal bijgehouden zal worden (wat voor het verschaffen van de juiste informatie een eerste vereiste is), omdat men de prioriteiten elders zal leggen. Deze primaire systemen zijn meestal ontwikkeld door grote gespecialiseerde bureaus. De belangrijkste zijn de NCCW en de NCR.

Beleidsinformatie

Ten tweede zijn er systemen die speciaal zijn opgezet om beleidsinformatie te leveren, de zogenaamde *secundaire systemen*. Hierin zijn gegevens opgenomen die meestal elders in de organisatie geregistreerd staan. Deze specifieke beleidssys-

temen zijn vaak gebaseerd op de administratieve systemen of ze zijn opgezet voor een zeer specifiek doel (bijvoorbeeld een verhuurbaarheids-informatiesysteem of een afwegingsmodel voor de berekening van het exploitatieresultaat na woningverbetering). Uit het onderzoek blijkt dat secundaire systemen, in tegenstelling tot de primaire systemen, wel de eisen voldoen die moeten worden van een geringe omvang (toegesloten op één bepaald doel) en een zeer eenvoudige structuur (het moet er direct mee aan de slag kunnen). Omvangrijke secundaire systemen gepaard met veel moeite en tijdsbesparing. Doordat het hier meestal gaat om beperkte toepassingen, worden deze systemen ook door de corporaties zelf ontwikkeld. Dit kan een kwetsbaar systeem opleveren doordat de expertise veel te sterk geconcentreerd komt te liggen bij degene die het ontwikkelt. Mocht dit niet meer beschikbaar zijn dan loopt het systeem de kans in onbruik te raken. Een groot voordeel is wel dat op deze manier vanuit de organisatie zelf de maximale invloed uitgeoefend kan worden op de eigenschappen van het systeem. Daarnaast zijn er ook vele bureaus die secundaire systemen leveren (Kolpron, Softworks BV, SteMa-Advies).

Uit het onderzoek valt te constateren dat de honger naar informatie in principe stilletjes kan worden met beschikbare informatie. Is deze niet aanwezig dan kan programma meestal wel (intern of extern) ontwikkeld worden. Het probleem zit in de link tussen informatie en beslissingen. Deze verbintenis is veelal nog te dun: systematische verwerking van beleidsinformatie in beleidsplannen of dergelijke boeken is zelden aan de orde. Onbekendheid met de wijze waarop dit moet worden is de bottleneck en niet de bereikbaarheid van deze link te leggen. Gezien de grote hoeveelheid software die op allerlei niveaus voor de corporaties beschikbaar is, is hierdoor momenteel een grotere taak voor informatie- en organisatiebureaus, welk dan voor softwarebureaus.



Met dit menugestuurd programma kan een corporatie snel inzicht krijgen in de huurstanden. Bron: Nationale Woningraad

* Redactie AGORA

1. C. Mulder: *Informatiesystemen voor woningbouw in de jaren '90*, Stuurgroep Experimenten Volkshuisvesting, 1989.