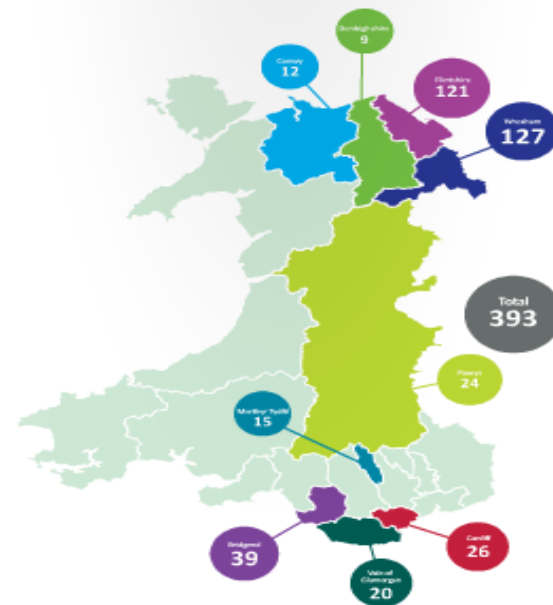


THE COST DRIVERS ON IT IN HOUSING



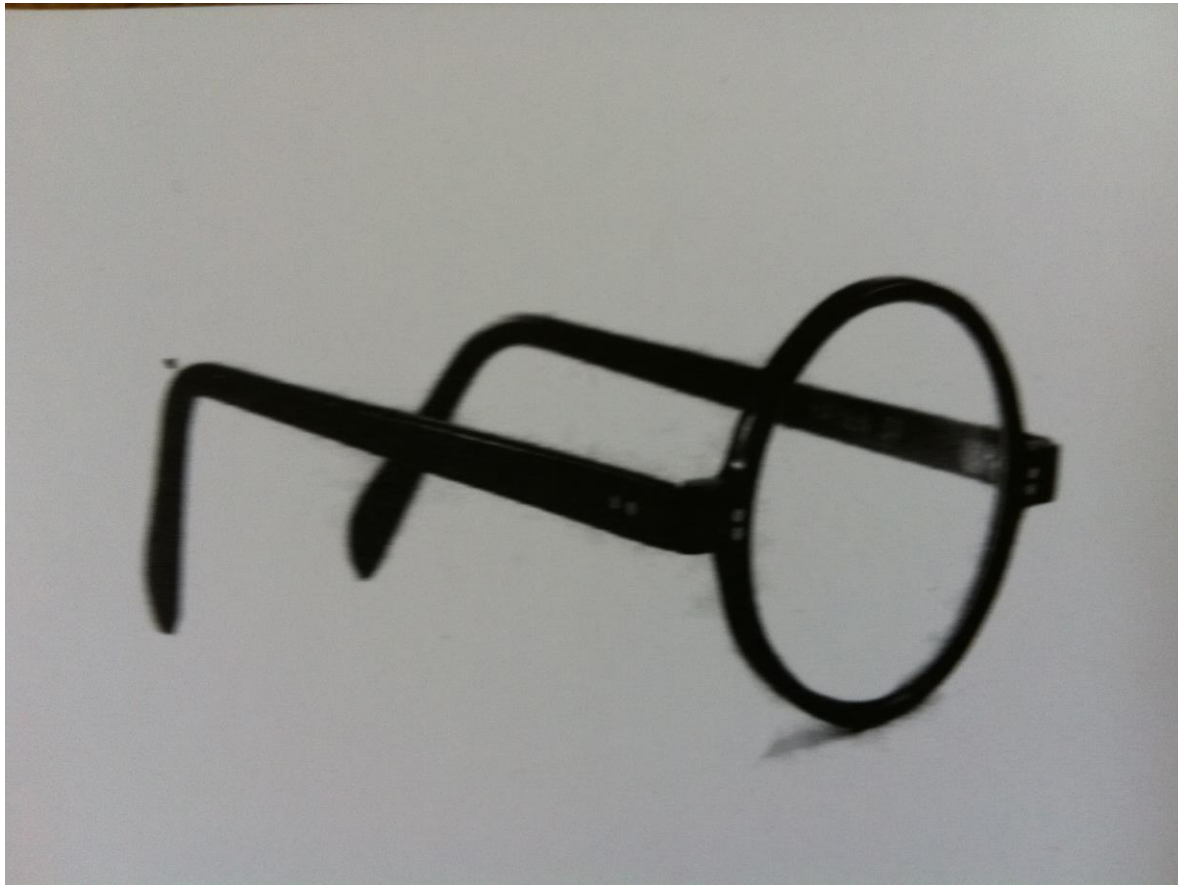
-
- The map displays the following stockpile data by region:
- North East:** General Stock 244, Munitions Stock 58, Munitions Stock 598, Munitions Stock 137, Munitions Stock 29, Munitions Stock 16, Munitions Stock 34, Munitions Stock 88.
 - North West:** General Stock 204, Munitions Stock 5, Munitions Stock 24.
 - Yorkshire and the Humber:** General Stock 41, Munitions Stock 59.
 - East of England:** General Stock 678, Munitions Stock 34, Munitions Stock 88.
 - West Midlands:** General Stock 609, Munitions Stock 36, Munitions Stock 159, Munitions Stock 52.
 - East Midlands:** Munitions Stock 245, Munitions Stock 51, Munitions Stock 64, Munitions Stock 65, Munitions Stock 44.
 - London:** General Stock 199, Munitions Stock 111, Munitions Stock 148.
 - South East:** General Stock 227, Munitions Stock 150, Munitions Stock 1, Munitions Stock 83, Munitions Stock 107, Munitions Stock 327, Munitions Stock 20, Munitions Stock 683, Munitions Stock 2,048.
 - South West:** General Stock 94, Munitions Stock 29, Munitions Stock 38, Munitions Stock 305, Munitions Stock 932.
 - Wales:** General Stock 193, Munitions Stock 29, Munitions Stock 38, Munitions Stock 305, Munitions Stock 932.
 - Scotland:** General Stock 44, Munitions Stock 65.
 - Northern Ireland:** General Stock 44, Munitions Stock 65.
- Total Stock: 9,459**



- Founder of F-fectis (1991)
- Co-founder Dutch Peer-2-Peer network for IT professionals in housing (2000)
- Author of books on
 - Project management
 - Innovation
 - IT trends in housing
 - Cost and benefits of IT in housing
 - Brainstorming
 - Impact of New WOW
- Designer and facilitator for interactive meetings



It all depends on how you look at it...





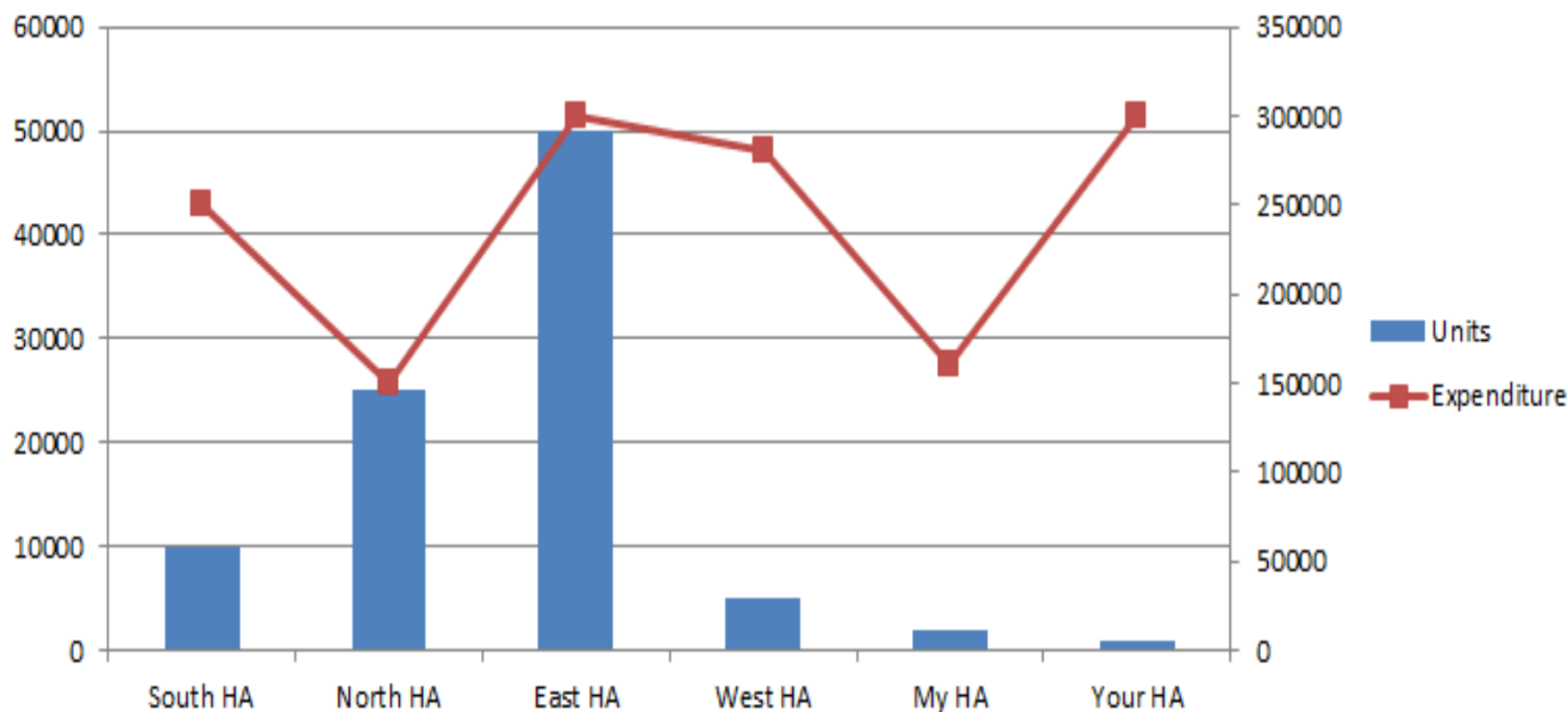


TELL ME WHATS WRONG

maybe i can help?

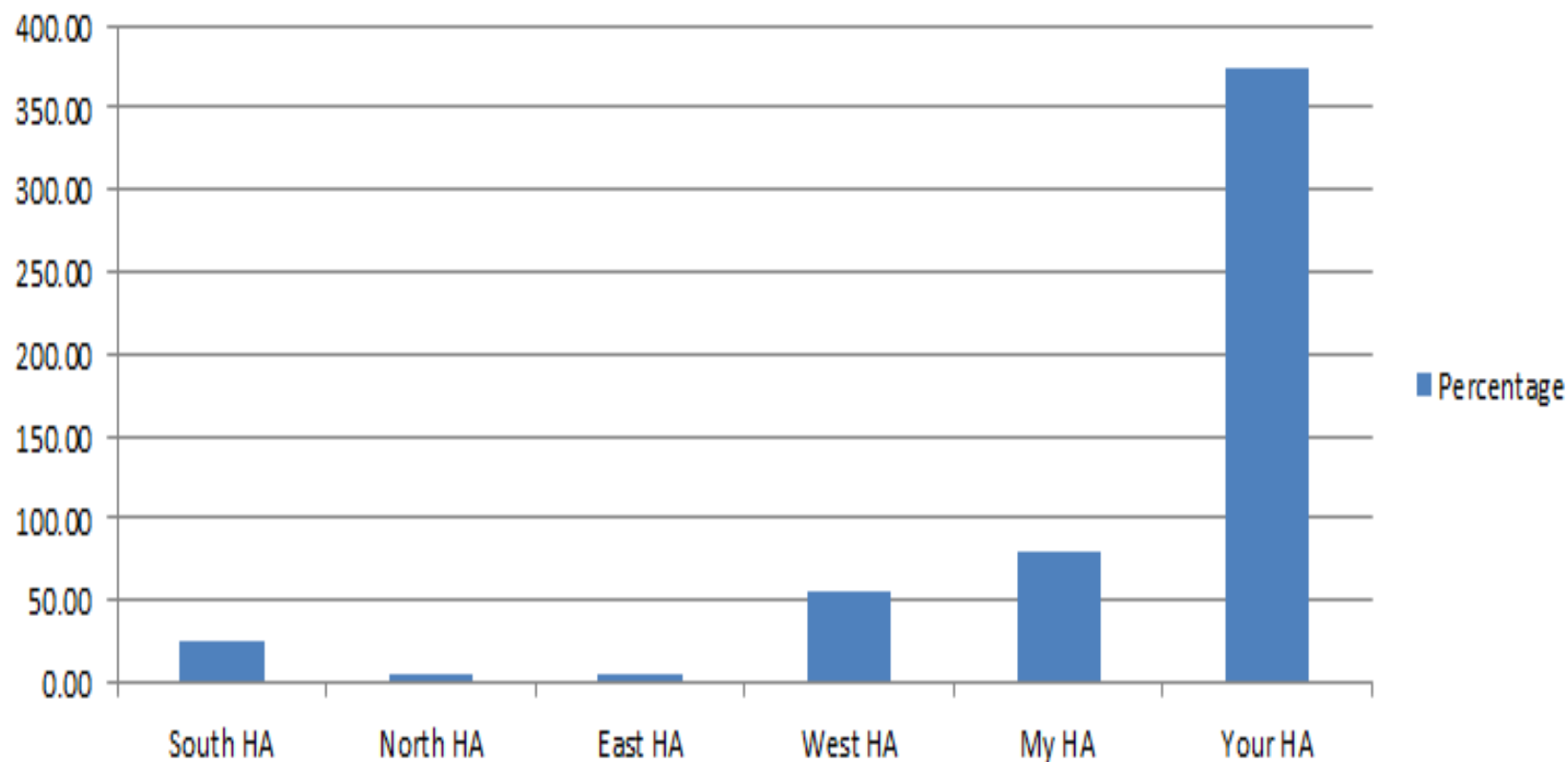
IT Expenditure and Size

Units and Expenditure



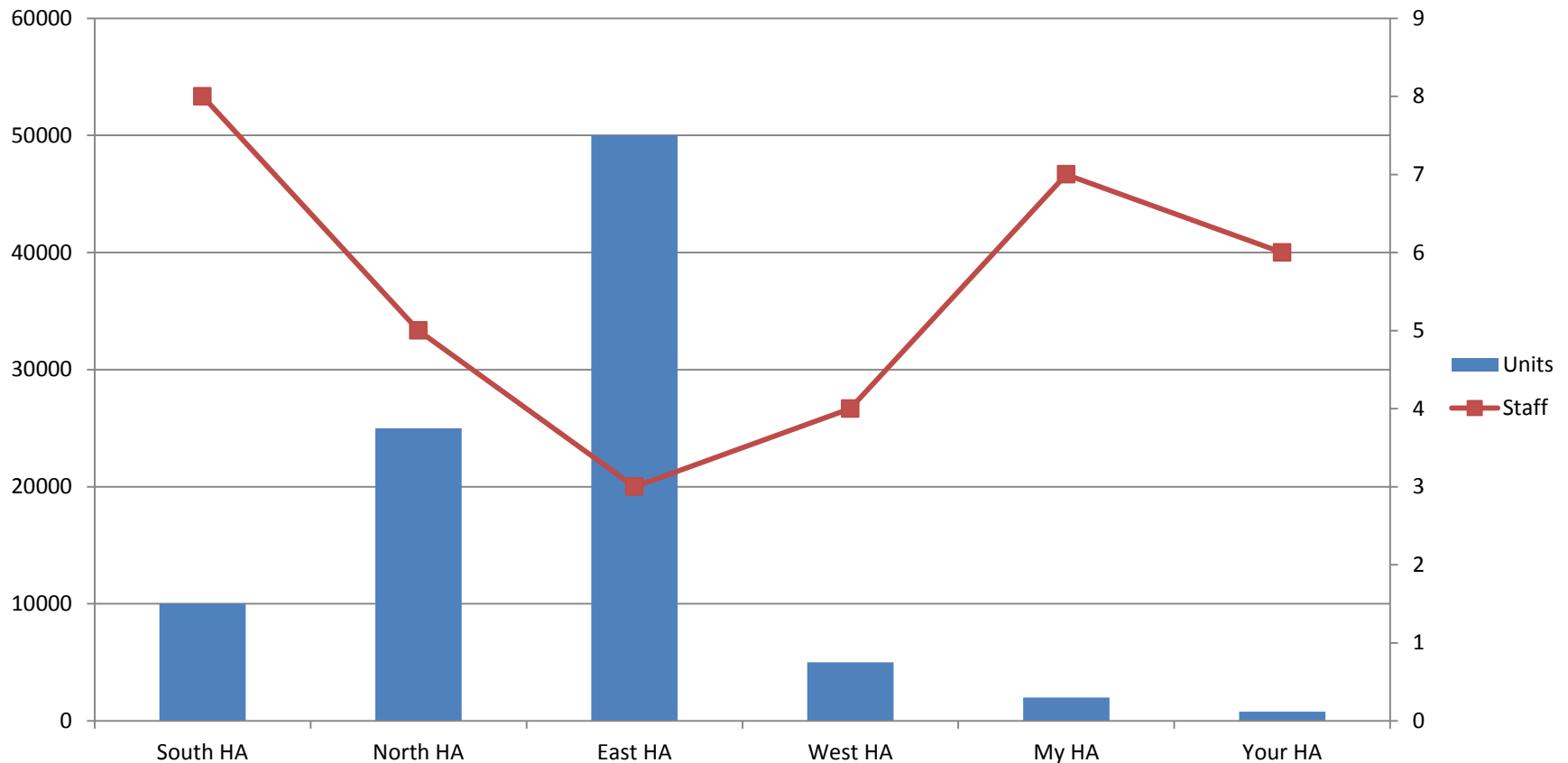
IT Expenditure per Unit

Percentage

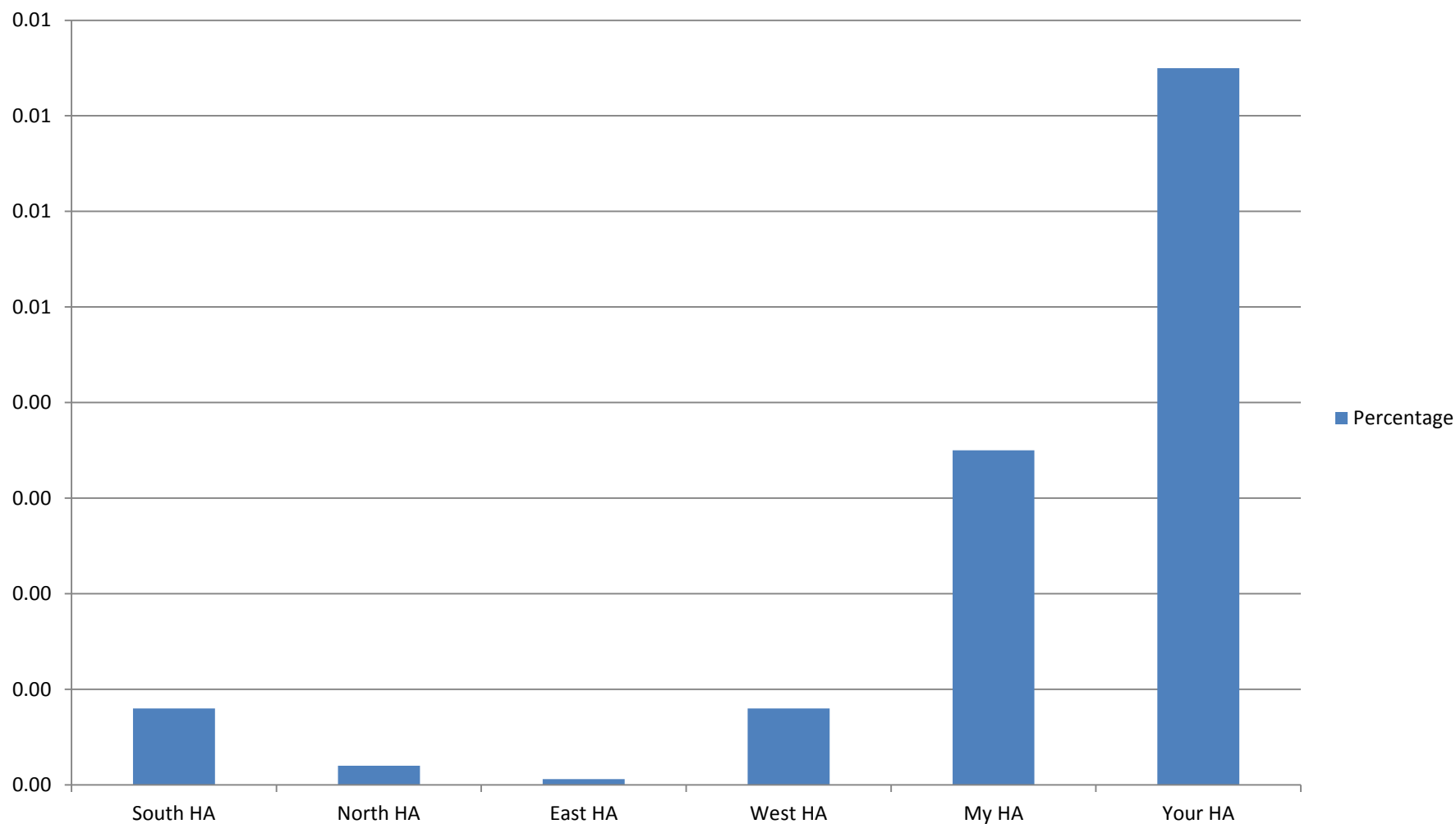


IT Staff per Unit

Units and Staff



Staff per Unit





**SOMETHING'S
MISSING**

Brief overview of the Dutch Experience of Benchmarking



First article in print: Aedes Magazine 2000

Benchmark maakt vergelijking mogelijk

Je kan er de manager van een woningcorporatie 's nachts

voor wakker maken: hij weet direct te vertellen hoeveel er wordt geïnvesteerd in onderhoud per verhuureenhed. Als diezelfde manager vervolgens wordt bevraagd over de ICT-kosten per verhuureenhed, zal hij zo'n antwoord niet snel kunnen geven, laat staan dat hij kan zeggen of dat bedrag nu hoog of laag is in vergelijking met collega-corporaties. Vreemd eigenlijk, vindt Leen Spaans, ICT-manager van WonenCentraal uit Alphen aan den Rijn. 'Want als je bij elkaar optelt wat corporaties aan ICT uitgeven, dan zou je schrikken van het bedrag.' Gelukkig is er nu een benchmark, waarmee de kosten in kaart gebracht en vergeleken kunnen worden. *Tekst: Eric Hams, foto's: Chris Pennants, Noordfoto*

Corporaties brengen

ICT-uitgaven in kaart

Het 'woningcorporatie total cost of ownership'-model (wTCO-model) is de naam van een nieuwe benchmark voor woningcorporaties, waarmee alle kosten die gevoegd zijn met informatie- en communicatietechnologie, in kaart kunnen worden gebracht. Om vervolgens te kunnen worden vergeleken met de uitgaven die andere corporaties maken. De eerste ronde, vorig jaar, leverde door het geringe aantal deelnemers nog niet al te veel vergelijkingsmateriaal op. Dit jaar, in de tweede ronde, zal dat anders zijn, zo is de verwachting: meer deelnemers, betere begeleiding, en dus meer detailinformatie.

Ruim anderhalf jaar eerder ontstond bij Leen Spaans van WonenCentraal de behoefte aan meer inzicht in de kosten van ICT. 'Ik had al in 1996 en 1998 een vragenlijstje

gestuurd naar een aantal collega's om inzicht te krijgen in mijn kosten. Feitelijk is deze actie daar een logisch vervolg op. Want je hebt natuurlijk wel enig inzicht in de kosten, maar daarmee heb je nog geen beeld van hoe duur of hoe goedkoop je uit bent ten opzichte van collega-corporaties. Terwijl het wel jouw verantwoordelijkheid als ICT-manager is om dat weten. We geven veel geld uit aan ICT en het wordt steeds meer, want ICT neemt een steeds belangrijker positie in de organisatie in.'

Spaans is tevens secretaris van NetWIT, netwerkorganisatie voor ICT-managers van woningcorporaties. Dat bleek het juiste platform om het initiatief verder uit te werken. Spaans deed dat samen met voorzitter Henk Korevaar, tevens partner in managementbureau F-lectia uit

Loosdrecht. ICT-managers Ben Meggelaars van Vivare uit Arnhem en Patrick van Bekerem en Dennis Prins van Wibi Partners in Amersfoort, een adviesbureau op het gebied van management en informatie.

Kosten in kaart • TCO - total cost of ownership - is in de ICT-sector een vrij gangbare techniek om de kosten van ICT per werkpakket te definiëren. In dit geval is het model vertaald naar de corporatiesector. Op zes terreinen worden de kosten in kaart gebracht: ICT management, de datawerkpakket, het Local Area Network, het Wide Area Network, de applicaties en dataverwerking en tot slot de spraakvoorzieningen. Dat gebeurt aan de hand van een lijst van vijftig vragen, die mede zijn geformuleerd op basis van een brainstorm tussen WonenCentraal, Vivare en SWI uit Eindhoven. Vorig jaar is voor het eerst met het wTCO-model gewerkt. Spaans: 'We hadden oorspronkelijk ruim twintig deelnemers, maar omdat het invullen van de vragenlijst een aantal corporaties teveel tijd kostte, hebben uiteindelijk tien corporaties ze ingevuld. Uit die eerste benchmark is een heel behoudelijke rapportage gekomen, met een aantal belangrijke knegaten.

Prins van Wibi Partners: 'We hebben op een dieper detailniveau gebruiksmarkt, maar de betrouwbaarheid van die gegevens was onvoldoende om conclusies te kunnen trekken. Op het hoogste kosteniveau zijn de resultaten wel zodanig dat je er wat mee kunt.'

Zo blijken (boekjaar 2000) de ICT-uitgaven van de deelnemende corporaties gemiddeld op 61 euro per verhuureenhed te liggen, met een bandbreedte van plus of min

'Je wordt gedwongen om kritisch te kijken naar de ICT-uitgaven'

14 euro. Per medewerker wordt gemiddeld 5,734 euro aan ICT uitgegeven, met een bandbreedte van plus of min 1.600 euro. ICT neemt 1,38 procent van de jaaromzet voor haar rekening, met een bandbreedte van plus of min 0,36 procent. In gemiddeld is er één ICT-beheerder per veertig personeelsleden aan het werk, waarbij de bandbreedte plus of min 14 is.

Kwaliteitsvragen • 'Inderdaad zijn de behoeftige bandbreedtes', erkent Prins. 'Je hebt dus corporaties die 46 euro



Medewerker van WonenCentraal die de kosten van ICT in kaart brengt. De foto's zijn gemaakt door Chris Pennants.



Ook is de spreidbreedte van de ICT-uitgaven de afgelopen jaren toegenomen. De verschillen tussen de hoogste en laagste kosten zijn groter geworden.





TCO Benchmark

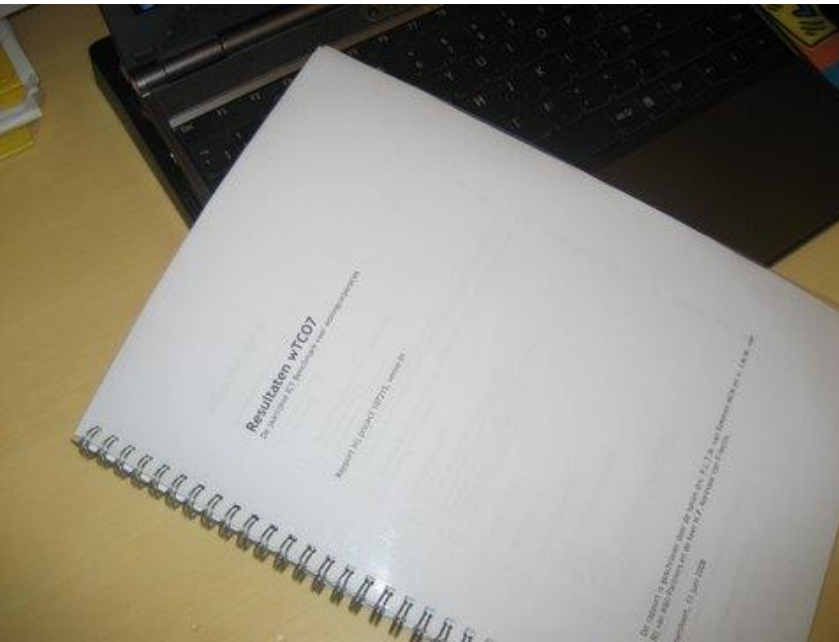
- Total Cost of Ownership in IT
- 13 consecutive years
- Average 50 HA's participating

ICT Cost

ICT Maturity

ICT Functionality

ICT Trend Analysis



What we
are all
afraid of...



Characteristics of TCO

- ICT-cost per Unit
- ICT-cost per workplace
- ICT-cost per fte
- ICT-cost as % annual budget

And what happened over the last 13 years?

Characteristics of TCO/10

- ICT-cost per Unit
- ICT-cost per workplace
- ICT-cost per fte
- ICT-cost as % annual budget



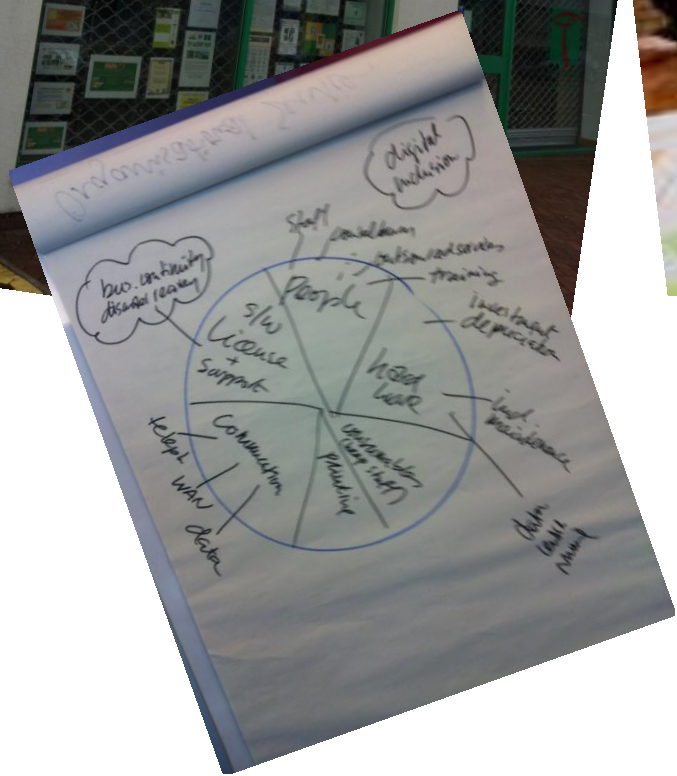


Most valued: Story Telling



What we did?







The big reveal

Are you ready for....

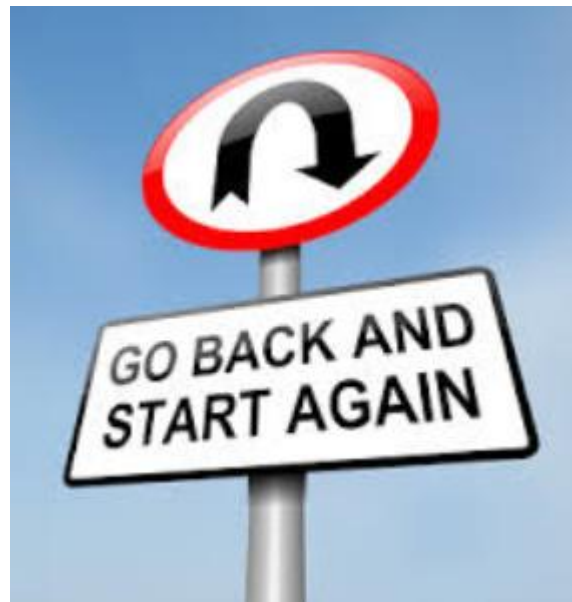


The HAITCD Formula!

HAITCD =

$$(((\text{Units/Staff}) * \text{Service Users}) + (\text{Subsidiaries} * \text{Distance}) * \text{CapEx})) / (\text{Turnover} / \text{Services})$$


rubbish



So, Where are we?



Its hard work



We are making progress!

What have we found?



Better understanding
Common terminology
'Tell your boss'
Talk to suppliers
Feeling better...

Where next?

- **New Cost Driver and Cost Object Templates have been developed**
- **Housing Association IT Departments are completing these**
- **We intend to compare Dutch HA results with ours**
- **We will come together later in the year to discuss the results**
- **This will inform and improve the template**



Where next?



Ease of use

More Participants

TCO/14

Benefits..?

International



Richard.troote@wwha.co.uk

ffectis

organisatie + innovatie

henk.korevaar@ffectis.nl