



Kom je samenwerken?

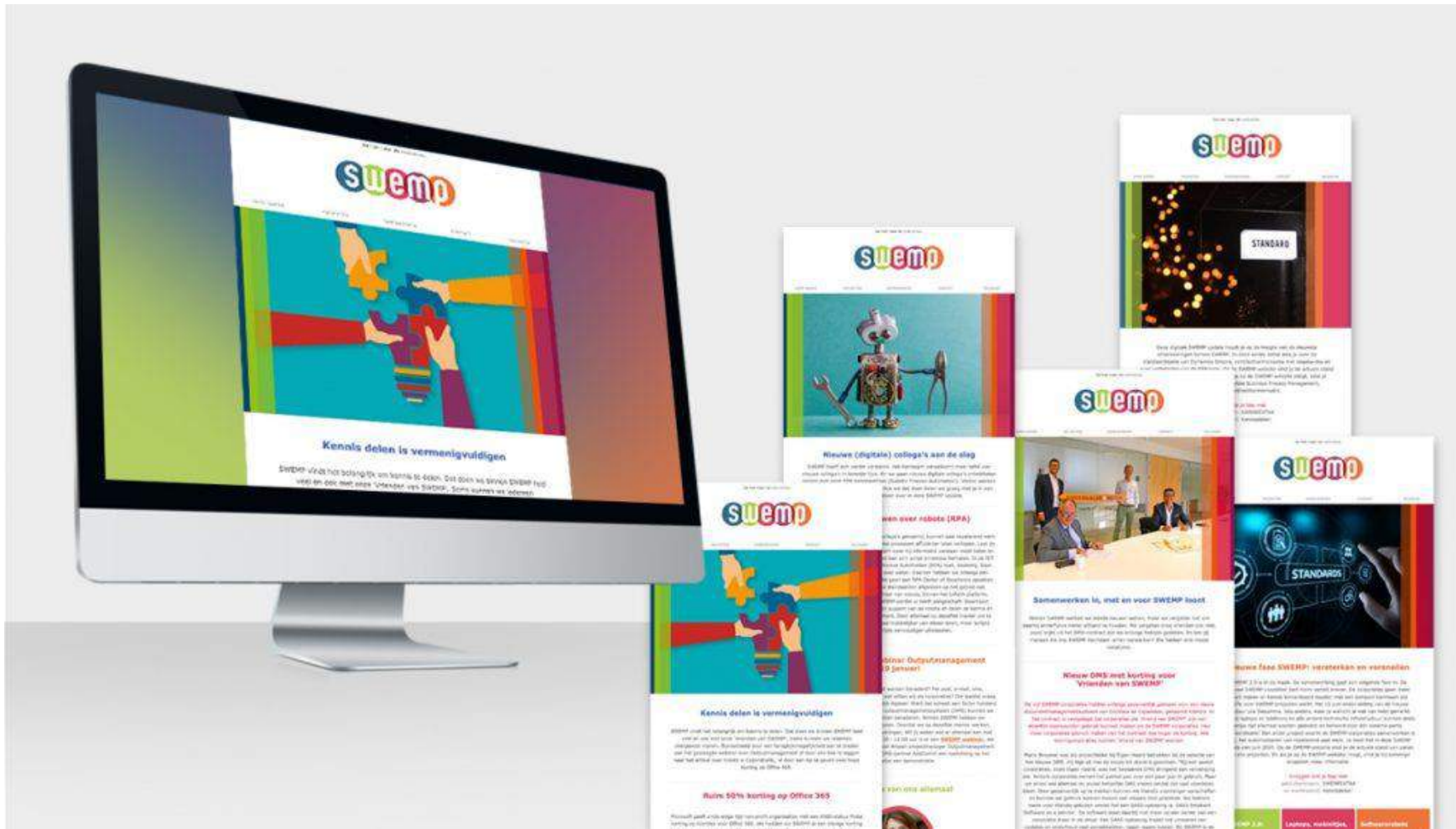
25 november 2021



Mentimeter

Programma

- Introductie SWEMP
- Wat heeft SWEMP gezamenlijk bereikt?
- Thema's uitgelicht
- Afronding
- Bijlage: Diverse onderwerpen uitgelicht



Introductie SWEMP

Waarom SWEMP?

Meegaan met de eisen van deze tijd

Digitalisering is onderdeel van het leven geworden. In onze continu veranderende samenleving wordt digitalisering steeds belangrijker. Waar vroeger alleen voorlopers de computer gebruikten, spelen opa's en oma's digitaal spelletjes met hun kleinkinderen, boeken we onze reizen en regelen we allerlei zaken zelf online.

Dat geldt ook voor veel van onze bewoners. Steeds meer mensen willen online hun woonzaken afhandelen. Huur betalen, vragen stellen en snel bediend worden. Daar willen we als woningcorporaties op inspelen. Wij willen het zo makkelijk mogelijk maken voor onze bewoners. Ze moeten digitaal goed ondersteund worden bij het regelen van hun woonzaken. De digitale omgeving moet snel, veilig en goed werken. We investeren daarom in kennis, veiligheid en kwaliteit van onze digitale dienstverlening.

Deze digitale dienstverlening is belangrijk voor onze bewoners, maar ook voor onze collega's. Want vrijwel al onze werkzaamheden worden tegenwoordig ondersteund door ICT. Dan is het natuurlijk belangrijk dat het je helpt om je werk zo slim en snel mogelijk uit te voeren.

Dat kost geld. En ons geld is maatschappelijk geld. Geld dat door onze huurders is opgebracht. Daar willen we zuinig mee omgaan. En slim. Je kunt iedere euro uit huurinkomsten immers maar één keer inzetten.



Waarom SWEMP?

De meerwaarde van SWEMP

In onze continu veranderende samenleving gaan de ontwikkelingen razendsnel. Om gezamenlijk goede en veilige digitale dienstverlening te kunnen aanbieden, onze bedrijfsprocessen zo effectief én efficiënt mogelijk te kunnen inzetten hebben we SWEMP opgericht. SWEMP maakt het mogelijk om een optimaal digitaal landschap te creëren, door kennis en kosten te delen. SWEMP is een samenwerkingsverband van vijf woningcorporaties. Staedion, Woonbron, Eigen Haard, Mitros en Portaal hebben digitaal de handen ineengeslagen. We werken samen met elkaar en met leveranciers om een meerwaarde te creëren die we als afzonderlijke corporaties niet kunnen realiseren.

Dat doen we

- omdat we onze dienstverlening naar onze bewoners zo goed en zo makkelijk mogelijk willen maken. Dienstverlening die aansluit bij hun wensen en past bij de eisen van deze tijd;
- door onze bedrijfsprocessen zo effectief mogelijk te maken en zo efficiënt mogelijk in te richten, waardoor we de business optimaal kunnen ondersteunen;
- omdat we samen daarin meer kunnen bereiken dan alleen;
- doordat we met grotere slagkracht ons geld zo efficiënt mogelijk kunnen besteden (lage kosten);
- en samen meer kwaliteit kunnen bieden en risico's kunnen spreiden.

Maar dat vraagt ook

- soms kiezen voor minder vrijheid, maatwerk en autonomie;
- op sommige vlakken: vertragen om te kunnen versnellen;
- investeren, om (later) bijvoorbeeld de kwaliteit te verhogen of kosten te verlagen.



Waarom SWEMP?

Bij elk project of thema zijn, kort samengevat, de doelen die we nastreven:

- ✓ Klantdienstverlening verhogen.
- ✓ Kosten verlagen.
- ✓ Gebruikersvriendelijkheid verhogen.
- ✓ Kwaliteit verhogen en risico verlagen.

Kennis delen met de hele corporatiesector. Voortrekkersrol.

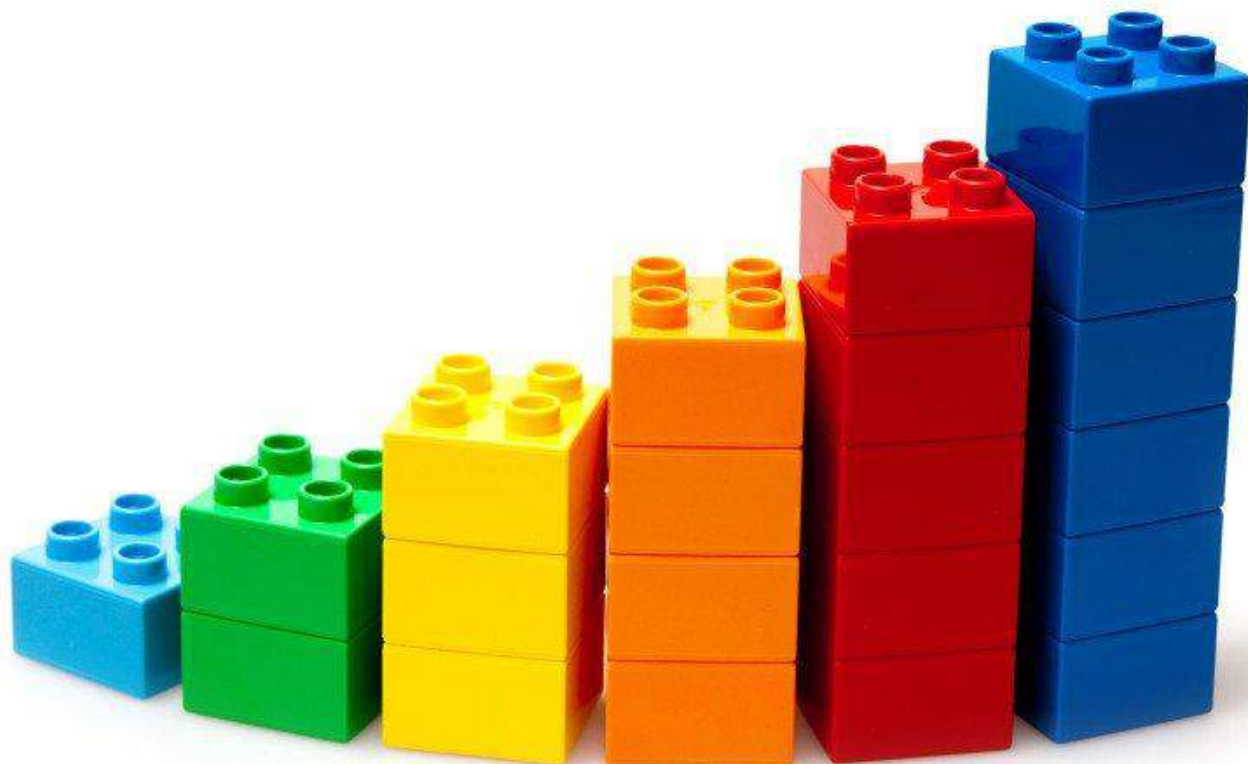
Wie is SWEMP?

- Bestuur
- ICT-managers
- Kernteam
- Architecture board
- Kennis- en werkgroepen (o.a. RPA kennisgroep, testmanagement, contractmanagers en incassomanagers)



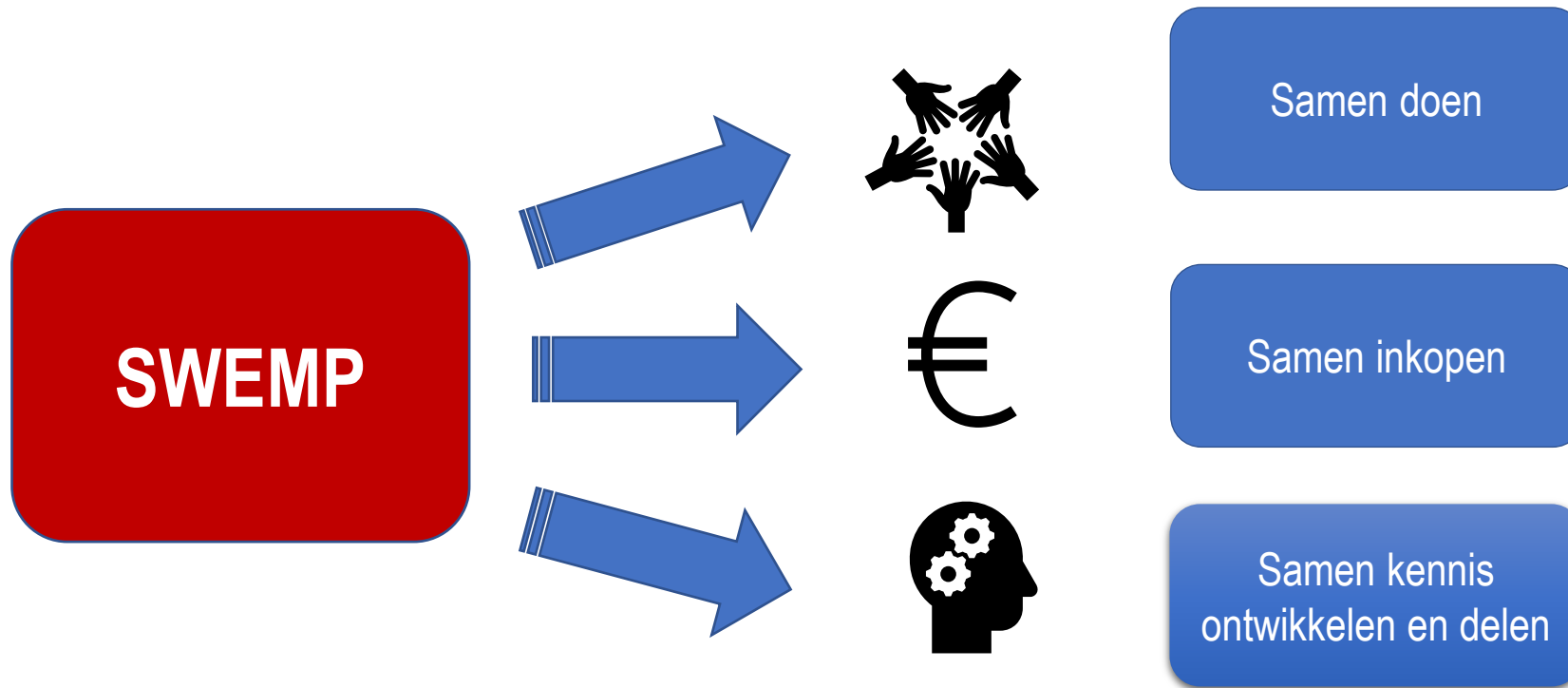
Communicatie

- SWEMP-**nieuwsbrief** , aanmelden via: <https://swemp.nl/nieuwsbrief/>
- SWEMP **portfoliorapportage**, via ICT Manager beschikbaar
- SWEMP **LinkedIn**, <https://www.linkedin.com/company/swemp>
- SWEMP **website**, <https://swemp.nl/>
- **Vakbladen, persberichten, externe media**, zie bijvoorbeeld: <https://swemp.nl/over-swemp/in-de-media/>
- Incidenteel: **Inspiratiebijeenkomsten**, zoals SWEMP Vriendendag en Webinar over outputmanagement (125 deelnemers)
- **Inbrengen in SWEMP** (bijvoorbeeld voor marktplaats): Via ICT Manager
- **Presentaties SWEMP** (zoals die over de resultaten SWEMP): Via ICT Manager

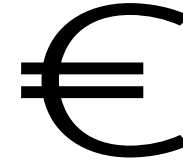


Wat heeft SWEMP gezamenlijk bereikt?

Wat heeft SWEMP gezamenlijk bereikt?



Wat heeft SWEMP gezamenlijk bereikt?



Nieuw contract tot 2021, Non-profit contract en voor 2022 gezamenlijke renewal.



Onderhandeling voor 3 SWEMP partijen, meest gunstige voorwaarden afgesloten.



Gezamenlijke contractering voor alle SWEMP partijen t.b.v. CISO dienstverlening.



Gezamenlijke sourcing en contractering ten behoeve van de technische infrastructuur voor alle SWEMP partijen.

Zie bijlage, voor een uitgebreid overzicht van de gezamenlijk bereikte resultaten

Wat heeft SWEMP gezamenlijk bereikt?



Onderzoeken:

Samen kennis ontwikkelen over ingewikkelde thema's zoals ons applicatielandschap van de toekomst of de Road to Cloud van ons ERP systeem

DICO (Managed KOVRA):

Kennis delen door middel van een inspiratie sessie met vrienden, best practice, lesson's learned. Samen met vrienden van SWEMP.

Vriendendag:

Kennis houden we niet bij ons zelf maar delen we graag met onze vrienden, en omgekeerd.

Zie bijlage, voor een uitgebreid overzicht van de gezamenlijk bereikte resultaten

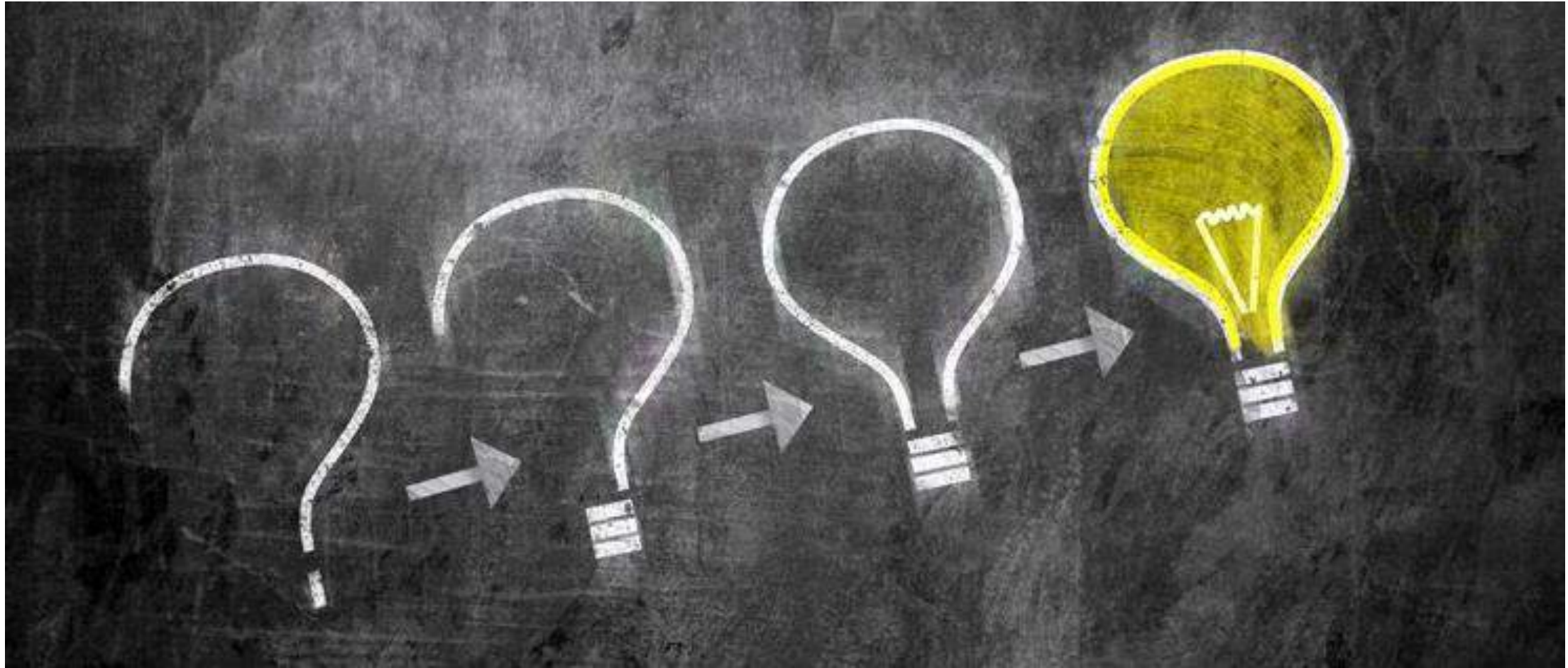


Thema's uitgelicht

Thema's uitgelicht



- Doelarchitectuur/kerndomeinen - Romee van Barneveld, Woonbron
- DE Standaard: Standaardinrichting van Empire. Meest complexe SWEMP-project - Romee van Barneveld, Woonbron
- Robotic Process Automation (RPA). Eerst onderzoek gedaan naar visie op RPA en samenwerking, daarna kennisgroep geïntensiveerd. Er is een RPA-kennispartner geselecteerd en gecontracteerd. Alle corporaties hebben dezelfde RPA-tool aangeschaft en ontwikkelen robotscripts - Michel Boender, Woonbron
- Regie Sourcing. Eén externe partij geselecteerd voor alle technische infrastructuur, Conclusion - Truus de Vries, Mitros
- Outputmanagement. Samen outputmanagementsysteem van AddComm is geselecteerd en een herbruikbare oplossing ontworpen - Sander van Wissen, Staedion
- Samen nieuwe tool voor DMS ingekocht - Mario Brouwer, Eigen Haard/Staedion



Afronding

Vragen?



Staedion: Sjoerd Feenstra



Woonbron: Romee van Barneveld



Eigen Haard: Myra Genet



Mitros: Jaap Jacobi



Portaal: Nick van den Ham

Afronding



Bijlage: Diverse onderwerpen uitgelicht

Uitgelicht: Datarotonde voor de SWEMP-koppelruimte

Met de Datarotonde van ISRES automatiseren we digitale processen over applicaties en partijen heen en zorgen we dat de verschillende applicaties op een slimme manier gegevens met elkaar uitwisselen.

- ✓ Klantdienstverlening verhogen. Indirect, door meer betrouwbaarheid (zeker weten dat de afgesproken en correcte gegevens worden getoond) en zeer hoge beschikbaarheid van het systeem (de Datarotonde had een beschikbaarheid van 99,99% over 2020), terwijl dat in het verleden, zonder de datarotonde, meer fluctueerde.
- ✓ Kosten verlagen. Testen kost minder tijd. Koppelingen hoeven bij updates niet te worden veranderd, was voorheen maatwerk. Bij een nieuwe Release van Dynamics Empire waren de kosten (voor het gebruik van de ESB) voor het herstellen en testen van koppelingen ca.30% van het projectbudget, dat is nu nog minder dan 5% . Daarnaast besparen we jaarlijks aanzienlijk doordat we samen inkopen.
- ✓ Gebruikersvriendelijkheid verhogen. Gebruikers/testers hoeven minder tijdrovend en vervelend testwerk te doen.
- ✓ Kwaliteit verhogen en risico verlagen. Door standaardisatie van informatie-uitwisseling (VERA) lagere ontwikkelkosten voor nieuwe functionaliteit, betere beheerbaarheid van gegevensstromen tussen applicaties.



Roy Bakker, enterprise ICT-manager bij SWEMP:

“Het project koppelruimte zit onder de motorkap, maar is ontzettend belangrijk voor een efficiëntere bedrijfsvoering en daarmee lagere kosten. Als afzonderlijke corporaties hadden we deze investering nooit kunnen doen.”

Kennis delen. SWEMP heeft vijftig VERA gestandaardiseerde en voor elke corporatie herbruikbare koppelingen gratis beschikbaar gesteld.

Uitgelicht: Contractharmonisatie cegeka-dsa



Vijf corporaties: één contract cegeka-dsa voor Empire Dynamics. Een SWEMP-succes met veranderkracht voor de hele sector.

Bij de contractharmonisatie hebben we veel energie gestoken in governance, KPI's, continu verbeteren en verantwoording. Bij de KPI's is er met name aandacht voor de kwaliteit en (leverings)betrouwbaarheid van het product en de geleverde dienstverlening.

Daarnaast zijn de tarieven geharmoniseerd(gelijkgetrokken) en is er een opschoning geweest van modules en software die niet meer in gebruik zijn.

Verder is er een staffelkorting afgesproken op de afgenomen consultants- en projectleidersuren per jaar.

Kort na de ondertekening, heeft cegeka-dsa een overzichtelijk en realtime dashboard gerealiseerd waarin alle KPI's worden gemeten en per maand gerapporteerd.



- ✓ Klantdienstverlening verhogen. Indirect, doordat de betrouwbaarheid / kwaliteit van de gegevens toeneemt.
- ✓ Kosten verlagen. Meer kostenbewustzijn door gelijke contractstructuur voor vijf jaar, gelijke voorwaarden, gelijke prijsstructuur en gelijke prijsstelling. Professionalisering van het partnership met cegeka-dsa, aan de hand van KPI's en bonus/malus-afspraken.
- ✓ Gebruikersvriendelijkheid verhogen. KPI's voor gebruikerstevredenheid.
- ✓ Kwaliteit verhogen en risico verlagen. In de samenwerking sturen op kritische succesfactoren. Verbeterplan ERP-kern. Samen met cegeka-dsa brengen we de functionaliteit van Dynamics Empire naar een hoger plan. Daarvoor zijn verbetergebieden gekozen en prioriteiten benoemd.



Sjoerd van Tussenbroek, voormalig SWEMP Directeur:

“We willen met cegeka-dsa toe naar een gezamenlijke verantwoordelijkheid. Daarover hebben we intensieve gesprekken gevoerd.

We begrijpen elkaars werkwijze nu veel beter en daardoor groeit het onderlinge vertrouwen. We werken aan een vergaand partner ship.”

Kennis delen. SWEMP heeft vijftig VERA gestandaardiseerde en voor elke corporatie herbruikbare koppelingen gratis beschikbaar gesteld.

Uitgelicht: Microsoft contract (tot 2021)



Gezamenlijk de Microsoft contracten omgezet naar kosten-effectievere contracten. In dit traject hebben we ondersteuning gehad van Microsoft licencing solution partner (LSP) SoftwareOne.

- ✓ Kosten verlagen. Microsoft contract (tot 2021) voor Office365, Azure en serverlicenties. Fors hogere korting door samen op te trekken en te standaardiseren: 24% in plaats van 12% korting .
- ✓ Gebruikersvriendelijkheid verhogen. Door dit gezamenlijke contract zijn een aantal corporaties versneld naar de laatste versie van Office365 gegaan. Waarin de gebruikers zijn getraind.
- ✓ Kwaliteit verhogen en risico verlagen. Met de overstap naar Office365E5 kwam een groot aantal extra faciliteiten beschikbaar voor (cyber)veiligheid, zoals Advanced Threat Protection.(beschermt tegen cyberdreiging als malware en virussen). Belangrijk voordeel van dit gezamenlijke traject is controle op aantallen en opschonen van niet gebruikte licenties , het gezamenlijk opbouwen van kennis op basis waarvan de juiste keuzes gemaakt konden worden in lijn met de SWEMP architectuurprincipes.



Uitgelicht: Microsoft non-profit



Gezamenlijk de Microsoft contracten omgezet naar kosten-effectievere NPO(Non Profit Organisations) contracten.

- ✓ Klantdienstverlening verhogen.
- ✓ Kosten verlagen. Naast deze kostenbesparing hebben we ook bespaard door samen (SWMP) één partij te contracteren voor het omzetten van deze overeenkomst (SoftwareOne) en we hebben kosten verlaagd door het omzetten van deze contracten binnen SWEMP te laten coördineren door 1 iemand voor de 4 corporaties.
- ✓ Tot slot: Om in aanmerking te komen voor de korting bij Microsoft is een zogenaamde ANBI-status vereist. Met deze ANBI-status is ook bij andere softwareleveranciers korting mogelijk (zoals Adobe, DocuSign en Google), indien deze door de woningcorporatie wordt aangevraagd (sommige producten worden gratis aangeboden en andere kunnen een besparing opleveren tot 70%).
- ✓ In het contract van Conclusion wordt het product Workspace 365 afgenomen. Conclusion heeft proactief de tarieven voor dit product conform non-profit voorwaarden bijgesteld.



Kennis delen. 'Vrienden van SWEMP' kunnen dit voorbeeld volgen en gebruik maken van de non-profit voordelen.

Uitgelicht: KPN hercontracteren



Omdat 3 van de 5 corporaties bezig waren met hercontracteren KPN (en dat moeizaam verliep), zijn de offertes van de 4 corporaties (SEM) naast elkaar gelegd. Daar bleken behoorlijke verschillen in te zitten. KPN gevraagd om met een nieuwe offerte te komen voor de 3, met de meest gunstige voorwaarden (die van Eigen Haard).



- ✓ Kosten verlagen. Besparing gerealiseerd van ongeveer 200k voor Staedion en 50k voor Portaal. (over de looptijd van 4 jaar).
- ✓ Kwaliteit verhogen en risico verlagen. Door samen op te trekken krijgen we beter accountmanagement van zijde van KPN, waardoor zaken beter aangekaart en sneller opgelost worden. Dat is gunstig voor onze gebruikerstevredenheid.



Uitgelicht: Casix woningopname app



Woningopname- of Inspectie-App van Casix waarin alle informatie van een leeggekomen woning is in te voeren, die nodig is om de woning weer verhuurklaar te maken.

Voordat we deze toepassing gebruikte, ging een inspecteur of makelaar met een ordner onder de arm de woning inspecteren, waar van de huurder had opgezegd. Alle wijzigingen op plattegronden en instructies en andere notities werden met pen of potlood opgeschreven. Vervolgens werden de mutaties aangeboden aan de backoffice, die het in het betreffende systeem invoerden. Daarna werden de opdrachten aan de aannemers opgesteld.

Die verwerking kostte heel veel (wacht)tijd, waar nu de inspecteur al direct na inspectie de opdracht aan de aannemer, nog in de woning, opstelt.

Door de App te gebruiken wordt een tijdswinst gerealiseerd van ca.20%. Door gezamenlijk in te kopen, besparen we jaarlijks ca.€ 290.00

- ✓ Klantdienstverlening verhogen. Hoe korter de leegstand, hoe eerder de nieuwe huurder erin kan.
Betere kwaliteit oplevering woning door minder fouten in proces.
- ✓ Kosten verlagen. Het mutatieproces gaat veel sneller. Er gaat gelijk een bericht naar de aannemers.
Daardoor is de periode van leegstand aanzienlijk korter.
- ✓ Gebruikersvriendelijkheid verhogen. Inspecteurs zijn blij. Het werkt veel sneller. Eén keer invoeren, geen papier meer.
- ✓ Kwaliteit verhogen en risico verlagen. Eén keer invoeren, minder fouten in het proces.

Projectleider Martijn Videler van VVA-informatisering:

“Zo’n traject loopt niet vanzelf. Het gaat behalve over de bedrijfsprocessen en techniek ook veel over het uitlijnen van tempo’s, belangen en besturing binnen de samenwerking. Heel uitdagend en dat maakt het behalen van resultaten juist zo gaaf.”

Kennis delen. SWEMP heeft gestuurd op de oprichting van een gebruikersgroep, om zo samen gestructureerd bij te dragen aan continue verbeteren gebruikersvriendelijkheid.



Uitgelicht: Regie sourcing

Voor de hele technische infrastructuur van alle SWEMP-corporaties is één externe partner (Conclusion) geselecteerd en is een raamcontract gesloten. Eigen Haard en Mitros zijn inmiddels volledig overgegaan en Woonbron zit momenteel in de transformatiefase.

- ✓ Klantdienstverlening verhogen. Indirect, doordat systemen die voor klanten / huurders van belang zijn, stabiel zijn. En het qua bemensing ook stabiel geregeld is.
- ✓ Kosten verlagen. Beter te budgetteren, vast bedrag per maand. Door samen te onderhandelen is 5,6% van de initiële offerte afgedongen.
- ✓ Gebruikersvriendelijkheid verhogen. Hoogwaardige support door een vast team.
- ✓ Kwaliteit verhogen en risico verlagen. Stabieler infrastructuur, altijd up-to-date apparatuur, updates makkelijk uit te voeren. Goed kunnen beschikken over juiste mensen met juiste competenties.



Kennis delen. 'Vrienden van SWEMP' kunnen van dezelfde voorwaarden in het contract gebruik maken als SWEMP-corporaties.

Uitgelicht: Outputmanagement

Communicatie met de huurders verbeteren door digitalisering van onze output. Het outputmanagementsysteem van Addcomm is geselecteerd en inmiddels in gebruik bij Staedion, Eigen Haard en Portaal.

- ✓ Klantdienstverlening verhogen. Bijvoorbeeld: huurders krijgen een sms'je als monteur langskomt. Digitale acceptgiro's in gebruik genomen.
- ✓ Kosten verlagen. Veel minder scan-, print-, en portokosten. Afdeling repro overbodig door outsourcen bij Addcomm. Minder onnodig bezoek monteur (omdat bewoner afwezig is). Minder contact nodig over wanneer de monteur langskomt (scheelt bijvoorbeeld op inzet mensen bij telefonie). Om een beeld te geven bij de bespaarde kosten: Bij Staedion waren alleen de portokosten ongeveer €300.000 in 2019.
- ✓ Gebruikersvriendelijkheid verhogen. Scheelt handelingen o.a. scannen en printen.
- ✓ Kwaliteit verhogen en risico verlagen. Overbodige handelingen geëlimineerd, professionele partner.



Vrienden van SWEMP kunnen van dezelfde voorwaarden in het contract gebruik maken als SWEMP-corporaties.

Uitgelicht: Nieuw DMS



Samen een nieuw documentmanagementsysteem ingekocht, Xtendis dat is ontwikkeld door Expansion en geleverd door OneXillium (voorheen DocVisie).

- ✓ **Klantdienstverlening verbeteren.** Met Xtendis is het relatief eenvoudig mogelijk om bijvoorbeeld documenten te markeren die via een klantportaal getoond mogen worden aan bewoners. Doordat we hetzelfde systeem gebruiken, kunnen we opgedane kennis over het pakket tussen de corporaties uitwisselen.
- ✓ **Kosten verlagen.** Gezamenlijke contractering heeft gezorgd voor een standaard SWEMP overeenkomst met goede voorwaarden, die door andere corporaties eenvoudig gebruikt kan worden. Hierdoor hoeft een individuele woningcorporatie geen eigen inkooptraject te doorlopen. Samen met het gezamenlijk opgestelde programma van eisen levert dit in de voorbereiding intern een besparing van zo'n 10 tot 20 dagen werk op (plus een besparing van enkele weken doorlooptijd). Gezamenlijke contractering zorgt bovendien voor 25% korting op licentie en hosting tijdens de projectfase (gemiddeld € 10.000,- besparing eenmalig) en een minimale korting van € 10,- per uur voor consultancy uren tijdens de implementatie en eventuele vervolgfases (gemiddeld € 10.000,- besparing eenmalig).
- ✓ **Gebruikersvriendelijkheid verhogen.** Xtendis is een moderne, webbased applicatie vergelijkbaar met Office365 en de werking ervan is door gebruikers snel te begrijpen. De modulaire opbouw van Xtendis zorgt ervoor dat het systeem stapsgewijs uitgebreid kan worden met meer functionaliteit en toepassingen.
- ✓ **Kwaliteit verhogen en risico verlagen.** Er kan gebruik gemaakt kan worden van een standaard SWEMP inrichting van het DMS (hergebruik door andere corporaties van document metadata en dossierinrichting). Updates gaan geruisloos en beheer wordt gemakkelijker als gevolg van de gekozen SaaS oplossing. De gekozen oplossing is schaalbaar, eenvoudig te koppelen met andere software en flexibel (aanpassingen en wensen kunnen relatief eenvoudig doorgevoerd worden). Xtendis biedt uiteenlopende functies voor het inregelen van de beveiliging van documenten.



'Vrienden van SWEMP' kunnen van dezelfde voorwaarden in het contract gebruik maken als SWEMP-corporaties. Hoe meer corporaties meedoen, hoe hoger de korting.

Uitgelicht: RPA / robotisering



Werkprocessen efficiënter maken, door saaie repeterende werkzaamheden te automatiseren. Verhoogt ook de kwaliteit (minder fouten). Inmiddels hebben we een RPA kennisgroep ingericht, een kennispartner (Ciphix) geselecteerd en hebben we gezamenlijk standaards opgesteld voor ontwikkeling, governance en beheer. We maken hiervoor gebruik van een totaaloplossing die UiPath biedt, genaamd *Automation Hub*. Het volledige traject van taak-, proces-analyse en business case, ontwerp, ontwikkeling en documentatie tot en met het meten van de werking en opbrengsten (ROI) van het script. Gezamenlijk kunnen we hierdoor meer en betere scripts maken, het gebruik meten en eenvoudiger uitwisselen.

Bovendien hebben we via Ciphix gezamenlijk goedkoper licenties kunnen aanschaffen (waaronder de Automation Hub).

De baten door gebruik van RPA verschillen per corporatie en worden steeds beter in kaart gebracht. De ene corporatie is ooit met RPA begonnen als experiment, de andere heeft het direct professioneel opgezet. Naast het feit dat er door het gebruik van RPA veel achterstanden zijn weggewerkt, de kwaliteit is toegenomen, op inzet van medewerkers wordt bespaard, is er een belangrijke bijvangst: procesoptimalisatie. Want na het analyseren van het proces en bij het ontwerp en ontwikkeling van een script, wordt eerst het proces geoptimaliseerd en gedocumenteerd.

- ✓ Klantdienstverlening verhogen. Indirect, doordat zowel de snelheid en kwaliteit van de handeling, als de kwaliteit van de data omhoog gaat, minder fouten.
- ✓ Kosten verlagen. Minder tijd kwijt aan repetitieve handelingen. Uitwisselen scripts (dus niet allemaal zelf hoeven ontwikkelen). Goedkoper aanschaffen licenties.
- ✓ Gebruikersvriendelijkheid verhogen. Scheelt saaie en repetitieve handelingen.
- ✓ Kwaliteit verhogen en risico verlagen. Overbodige handelingen geëlimineerd, minder fouten in repetitieve processen, minder kwetsbaar (een robot kan altijd 24 uur per dag werken).

'Vrienden van SWEMP' kunnen van dezelfde voorwaarden in het contract gebruik maken als SWEMP-corporaties.



Uitgelicht: SWEMP Academy, digivaardige medewerkers



Onder de noemen de SWEMP Academy is er samen gewerkt aan het thema digivaardige medewerkers. Er zijn bijvoorbeeld digitests ontwikkeld, verbeterde inrichtingsopties voor de Corporatie Academie gedeeld, etc. En daarnaast hebben we, door onze gezamenlijke aanpak cegeca-dsa kunnen aanmoedigen om diverse zaken te verbeteren op dit vlak zoals: Verbeteren opleidingsaanbod, verbeterd opleidingsmateriaal, trainingen voor docenten, en verbeteren gebruiksvriendelijkheid systeem (bijvoorbeeld door het systeem meet intuïtief te laten werken en de processen in het systeem beter zichtbaar te maken).

- ✓ Kosten verlagen. Goed gebruik maken van het systeem betekent efficiënter werken. Dat scheelt tijd en dus geld.
- ✓ Gebruikersvriendelijkheid verhogen. De verbeteringen in het systeem en beter begrijpen hoe te werken met het systeem is gunstig voor de gebruikerstevredenheid van de collega's die werken met het systeem.



'Vrienden van SWEMP' en al de corporaties die gebruik maken van DE profiteren van de door CDSA gemaakte verbeteringen.

Uitgelicht: Testmanagement



We delen onderling test- en implementatie-ervaringen van nieuwe servicepacks en releases van Empire. Met cegeka-dsa is een gezamenlijke visie op testen ontwikkeld.

- ✓ Kosten verlagen. Door te sturen op verhogen kwaliteit van de software en de vervolgens gerealiseerde verbeteringen hierin, wordt testen eenvoudiger en hoeven we minder te testen.
- ✓ Kwaliteit verhogen en risico verlagen. Inmiddels zijn, op initiatief van deze werkgroep, een aantal verbeteringen doorgevoerd in bijvoorbeeld de Releasenotes en wordt de voortgang gemonitord van het professionaliseren van het development-proces, waaronder het verder invullen van geautomatiseerd testen bij cegeka-dsa.



Uitgelicht: Architectuur(principes)



Binnen SWEMP formuleren we samen architectuurprincipes, om samen ons ICT-landschap beheersbaar te houden en toekomstvast. De SWEMP architectuurprincipes vormen de basis van de algemene aansluitvoorwaarden van de DataRotonde van ISRES, zijn leidend geweest in de sourcingscontractering met Conclusion en zijn geadopteerd door een aantal vrienden van SWEMP.

- ✓ Kosten verlagen. De Architectureboard heeft bij de realisatie van koppelingen/berichten via de DataRotonde nadrukkelijk gestreefd naar VERA-standaardisatie. Daarmee realiseren we een kostenbesparing, omdat ISRES het beheer van de standaardkoppelingen financiert.
- ✓ Kwaliteit verhogen en risico verlagen. Architectureboard heeft een architectuurvisie en eenduidige uitgangspunten (architectuurprincipes) geformuleerd en zorgt daarmee voor samenhang tussen alle ICT-projecten en contracten, zodat het geheel langdurig flexibel en stabiel blijft.



'Vrienden van SWEMP' mogen inzage in (de ontwikkeling van zaken als) onze architectuurprincipes. Zo kunnen zij voortborduren op wat wij al hebben ontwikkeld.

Participatie in gebruikersverenigingen en branchegroepen



Gebruikersverenigingen:

- Woondynamics (bestuur en Raad van Advies) en Casix Gebruikersvereniging (vanuit SWEMP opgezet).

Onze ambitie:

- Verbetering en vernieuwing bij belangrijke leverancier stimuleren. Kwaliteit huidige en toekomstige applicatie verbeteren (klantdienstverlening, kwaliteit en gebruiksvriendelijkheid verhogen en risico verlagen): Bijvoorbeeld goede en heldere gang naar de Cloud, voldoende investeren leveranciers in bestaande en toekomstige applicatie.
- Verbetering en vernieuwing bij belangrijke leverancier stimuleren, door te zorgen voor standaardisatie (verlagen kosten, verhogen kwaliteit, verhogen risico). Bijvoorbeeld door stimuleren gebruik sectorstandaarden in standaardovereenkomsten.
- Op de hoogte blijven van trends en ontwikkelingen bij leverancier, zorgen voor goede kennis over het systeem en stimuleren leverancier tot goede communicatie. Bijvoorbeeld ontwikkeling en gebruik leermodules, Teams omgeving en databank (kwaliteit verhogen, risico en kosten verlagen), stimuleren goede communicatie vanuit leverancier over relevante ontwikkelingen, zoals de gang naar de Cloud (kwaliteit verhogen).

Branchegroepen:

- Stichting VERA (bestuur), Aedes (bestuur/paraplugroep) en de Vernieuwde Stad.

Onze ambitie:

- Verbetering en vernieuwing in totale corporatiesector stimuleren, professionalisering digitalisering sector, bijvoorbeeld digitale inkomensroets (verlagen kosten, verhogen kwaliteit en klanttevredenheid)
- Verbetering ICT in totale corporatiesector, door te zorgen voor standaardisatie (verlagen kosten, verhogen kwaliteit, verhogen risico). Aanmoedigen tot ontwikkeling en gebruik (in samenhang) van standaarden, bijvoorbeeld: Standaard inrichting (DE Standaard), gebruik van industrie-standaarden als CORA en VERA, standaardovereenkomsten met leveranciers, etc.
- Stimuleren verbetering en vernieuwing bij voor ons relevante leveranciers. Bijvoorbeeld door stimuleren gebruik sectorstandaarden in standaardovereenkomsten (verhogen kwaliteit en verlagen risico).
- Op de hoogte blijven van landelijke trends en ontwikkelingen: zoals op het thema van big data, de digitale inkomensroets, privacy. Ons laten inspireren en dit weer meenemen om te delen binnen SWEMP (verhogen kwaliteit).



Uitgelicht: Vooronderzoeken



Binnen SWEMP willen we geen projecten starten zonder een gedegen vooronderzoek of impactanalyse. In deze onderzoeken trekken we samen op. Op deze wijze benutten we samen slim de (schaarse) kennis die we hebben (door het in te zetten voor 5 corporaties), ontwikkelen we samen kennis en besparen we ook aanzienlijk kosten, doordat we bijvoorbeeld samen expertise inhuren. Dit doen we voor verschillende onderwerpen. Vaak gaat het om technologische ontwikkelingen, maar het kan net zo goed over business vraagstukken gaan.

Voorbeelden zijn het onderzoek naar de optimale Non-Profit-licenties van Microsoft, het onderzoek naar hoe we het beste naar de Cloud kunnen, met Dynamics Empire en het onderzoek naar het applicatielandschap van de toekomst met TwynstraGudde (zoals doelarchitectuur en rationalisatie).

Deze vooronderzoeken geven een goede onderbouwing (met een globale business case) voor de gezamenlijke projecten.

- ✓ Kosten verlagen. We verlagen de kosten, doordat we efficiënt gebruik maken van schaarse expertise. Zo huren we samen een projectleider in voor de Road 2 Cloud met ons ERP. In plaats van dat elke corporatie hiervoor zelf expertise inhuurt, hoeven wij maar 1 keer iemand in te huren voor de 5.
- ✓ Kwaliteit verhogen en risico verlagen. Door samen kennis en kunde te delen en te ontwikkelen, weten we beter wat ons te doen staat, wat we moeten vragen van leveranciers, etc. Om zo te zorgen voor betere kwaliteit van ICT dienstverlening. Door deze onderzoeken samen te doen, bijvoorbeeld naar de gang naar de Cloud, zorgen we ook voor meer inzicht in dergelijke trajecten en verlagen we dus onze risico's. Door schaarse en waardevolle kennis optimaal in te zetten, verhogen we de kwaliteit bij 5 corporaties.

'Vrienden van SWEMP' mogen inzage in resultaten van onze onderzoeken. Zo kunnen zij voortborduren op wat wij al hebben ontwikkeld.



Uitgelicht: Marktplaats

Soms is iets voor één of twee corporaties een groot probleem of thema is, maar voor enkele andere corporaties geheel niet. Dan is er geen sprake van een project, maar van het op onderwerpen uitwisselen van best practices, kennis en ervaring. Hiervoor hebben we een Marktplaats, waarop we vraag en aanbod samenbrengen. Vooreerst nog heel eenvoudig en alleen toegankelijk voor ICT-managers van SWEMP-corporaties, maar het streven is om in 2022 een laagdrempelige online Marktplaats te ontwikkelen die toegankelijk is voor alle medewerkers en Vrienden van SWEMP. Op dit moment staan er ongeveer 40 onderwerpen op de Marktplaats.

Een voorbeeld is het gewijzigd beleid van WhatsApp waardoor corporaties vanwege privacy anders met die app moesten omgaan. Eigen Haard heeft daar vroegtijdig op geanticipeerd en dat op de Marktplaats gezet. Op verzoek van de SWEMP ICT-managers heeft Eigen Haard vervolgens zijn WhatsApp-beleid gedeeld en hoefden de andere corporaties het wiel niet opnieuw uit te vinden.

CISO (Chief Information Security Officer) as a Service is een ander voorbeeld afkomstig van de Marktplaats. Sinds mei 2021 wordt informatiebeveiliging bij Woonbron aangestuurd door de Security en Privacy Office (SPO). De SPO is een samenwerking tussen Woonbron en Northwave. Vanuit Northwave is een Security Officer aangewezen die samen met een heel team van consultants (het SPO team) continu klaar staat voor alles wat te maken heeft met informatiebeveiliging binnen Woonbron. Eigen Haard heeft enkele maanden later ook interesse getoond in deze oplossing en gaat ook met Northwave in zee. Het contract van Woonbron zal worden omgezet in een SWEMP contract.

De onderwerpen op de Marktplaats zijn divers, maar kunnen een bijdrage leveren aan:

- ✓ Klantdienstverlening verhogen.
- ✓ Kosten verlagen.
- ✓ Gebruikersvriendelijkheid verhogen.
- ✓ Kwaliteit verhogen en risico verlagen

'Vrienden van SWEMP' kunnen in de loop van 2022 ook gebruik gaan maken van de Marktplaats



Uitwisselen van kennis en ervaring

Onderwerp	Aanbod door (SWEMP)
NEN2580	P (jaarplan sep '20)
DMS (Xtendis implementatie)	S, W, E (jaarplan sep '20)
Digitaal onboarden huurders	M, P (jaarplan sep '20)
Digitaal beoordelen HR	M (jaarplan sep '20)
Datagedreven Governance	S (jaarplan sep '20)
Telefonie / bereikbaarheid	M (jaarplan sep '20)
Zaakgerichtwerken / Dig postvak	M, P (jaarplan sep '20)
Vastgoeddata AM	W, M, P (jaarplan sep '20)
Versimpeling inkooporders	P (jaarplan sep '20)
Procesregistratie (Mavim)	W, M (jaarplan sep '20)

Onderwerp	Aanbod door (SWEMP)
Verkooptooling	P (jaarplan sep '20)
Huurverhoging	... (jaarplan sep '20)
Visma / HR tooling	M (jaarplan sep '20)
Camera herkenning	P (jaarplan sep '20)
Track & Trace	S, W M, P (jaarplan sep '20)
Security-rol (CISO) & Informatiebeveiliging	S, W, E (heidagen T1 feb '21)
Portfoliomanagement tooling	S, P (heidagen T1 feb '21)
VABI kostenbesparing	S (heidagen T1 feb '21)
Change Advisory Board (CAB)	S (SWEMP ICT 24 mrt '21)
Beleid Whatsapp gebruik	E (SWEMP ICT 19 mei '21)

Uitgelicht: Marktplaats



Onderwerp	Vraag en aanbod (SWEMP)
Digitaal / Datagedreven werken	Vraag: W (heidagen T2 jun '21)
Process mining	Vraag: W (heidagen T2 jun '21)
IT Control framework	Vraag: W (heidagen T2 jun '21)
Bevindingen vanuit sourcing*	Vraag: W (heidagen T2 jun '21)
Chatbot	Aanbod: W (heidagen T2 jun '21)
Datavirtualisatie (PoC)	Aanbod: W (heidagen T2 jun '21)
Digi vaardigheden (rijbewijs)	Aanbod: M (heidagen T2 jun '21)
AVG, anonimiseren / pseudonimiseren testdata	Aanbod: S (heidagen T2 jun '21)
Datalab	Aanbod: P (heidagen T2 jun '21)
Controle op velden (2Control)	Aanbod: E, S (heidagen T2 jun '21)

Onderwerp	Vraag en aanbod (SWEMP)
Overlast & leefbaarheid	Vraag: M (heidagen T2 jun '21)
KTV na contact	Vraag: M (heidagen T2 jun '21)
Hybride werken	Vraag: M (heidagen T2 jun '21)
Validatiefunctie Empire	Aanbod: E (heidagen T2 jun '21)
Feedback tooling (HR)	Aanbod: P (heidagen T2 jun '21)
Vastgoeddata architectuur	Aanbod: P (heidagen T2 jun '21)
Qlinker	Aanbod: M (heidagen T2 jun '21)
Post-Corona werken / Samenwerken in documenten	Vraag: M, P (heidagen T2 jun '21)
Opschonen DMS	Aanbod: P (heidagen T2 jun '21)

Uitgelicht: DE Standaard



Van onvoorspelbaar maatwerk naar stabiele standaardinrichting van Empire. Meest complexe SWEMP-project. Bijna 100% wordt gestandaardiseerd. Verwachting was 80%. Conversie wordt voorbereid. Gaat 2021 live.

- ✓ Klantdienstverlening verhogen. Indirect: Standaard inrichting maakt het systeem stabiel en minder foutgevoelig (bij updates).
- ✓ Kosten verlagen. Standaardgebruik i.p.v. maatwerk. Met veel minder testen servicepacks en nieuwe releases implementeren.
- ✓ Gebruikersvriendelijkheid verhogen. Minder tijdrovend en vervelend testen. Minder fouten.
- ✓ Kwaliteit verhogen en risico verlagen. Minder uitval. Bij standaardgebruik meer garanties van leverancier op goede werking.



Woonbron heeft als eerste SWEMP corporatie DE Standaard in 2020 geïmplementeerd. Zij hebben hierdoor veel kennis en ervaring opgedaan, onder andere in het trainen van de eigen medewerkers in het werken met deze nieuwe standaard. Mitros gaat eind 2021 live met DE Standaard en heeft hierbij niet alleen gebruik gemaakt van de kennis en ervaring van Woonbron, maar bijvoorbeeld ook van het trainingsmateriaal dat door Woonbron is gemaakt. Doordat Woonbron op DE Standaard zit is de doorlooptijd van het testen van 6 naar 4 weken verminderd.



Projectleider Marnix Ferwerda van HC&H Consultants:

“Standaardisatie levert enorme voordelen op voor zowel beheer als de kwaliteit van de dienstverlening en informatievoorziening. Het toekomstbeeld is dat Dynamics Empire in de Cloud draait en dat de leverancier constant nieuwe releases, fixes en servicepacks uitbrengt zonder dat de corporaties die vooraf hoeven te testen. Deze standaard wordt nu voor de corporatiesector ontwikkeld. Corporaties kunnen daarmee veel sneller en makkelijker inspelen op nieuwe markt- en ICT-ontwikkelingen.”



‘Vrienden van SWEMP’ gebruik maken van DE Standaard, omdat dit nu onderdeel is geworden van wat CDSA aanbiedt.

Uitgelicht: SWEMP-organisatie Next Step 2.0



Regie versterken en de rollen in het SWEMP Kernteam invullen, zodat SWEMP verder kan professionaliseren en kennis behouden blijft. Met dit doel is het convenant aangepast, is gewerkt aan professioneel opdrachtgeverschap, aan het beter betrekken van de business, aan verbeterde rapportages, etc. Komende periode werken we ook nog aan de doelarchitectuur en de uitwerking en uitvoering van de zogenaamde SWEMP kerndomeinen.

Deze zaken dragen (vaak indirect) weer bij aan:

- ✓ Klantdienstverlening verhogen.
- ✓ Kosten verlagen.
- ✓ Gebruikersvriendelijkheid verhogen.
- ✓ Kwaliteit verhogen en risico verlagen.



'Vrienden van SWEMP' mogen inzage in bijvoorbeeld onze doelarchitectuur. Zo kunnen zij voortborduren op wat wij al hebben ontwikkeld.