

An illustration on a teal background showing four hands of different colors (blue, orange, red, purple) placing puzzle pieces. The pieces are yellow, blue, purple, and red. Below the hands are five horizontal bars in yellow, blue, red, purple, and orange. The entire illustration has a slight drop shadow.

JAARVERSLAG 2021

ALLEEN GA JE SNELLER, SAMEN KOM JE VERDER

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.



HOE WERKT SWEMP SAMEN?

Kennisdelen en slim gebruik maken van elkaars expertise

Specialisten binnen SWEMP ontwikkelen samen kennis en delen die kennis, voeren gezamenlijk onderzoek uit, leren van elkaar en verdelen taken slim. Zo maken we samen goed gebruik van schaarse IT-kennis en kunde. We ontwikkelen samen een goede IT-strategie om een optimale situatie te creëren, waarbij we én kunnen blijven beschikken over snelle en betrouwbare systemen én daar waar nodig kunnen innoveren en inspelen op nieuwe ontwikkelingen.

Slim inkopen

Door meer slagkracht en schaalgrootte kunnen we kostenefficiënt inkopen en gaan voor hogere kwaliteit. Binnen SWEMP selecteren we samen de juiste leveranciers, onderhandelen we goed, werken we aan optimale contracten en sturen voortdurend op de gewenste kwaliteit.

Samen verbeteren waar dat kan

We streven er altijd naar om dingen beter te doen. Dat maakt dat we steeds samen zoeken naar de optimale manier om ons werk te organiseren om dat, zoveel als mogelijk, op eenzelfde wijze te organiseren binnen al de deelnemers van SWEMP. We uniformeren waar het kan en blijven uniek waar het moet.

Op onderdelen waarin we echt onderscheidend willen zijn, als individuele woningcorporatie, blijven we zaken zelfstandig organiseren. We maken hierin wel scherpe keuzes. Zo zorgen we dat we flexibel blijven, de kwaliteit hoog en de kosten laag houden.

WAT BETEKENT DAT VOOR ONZE COLLEGA'S?

Betere dienstverlening naar de bewoners en betere IT-oplossingen

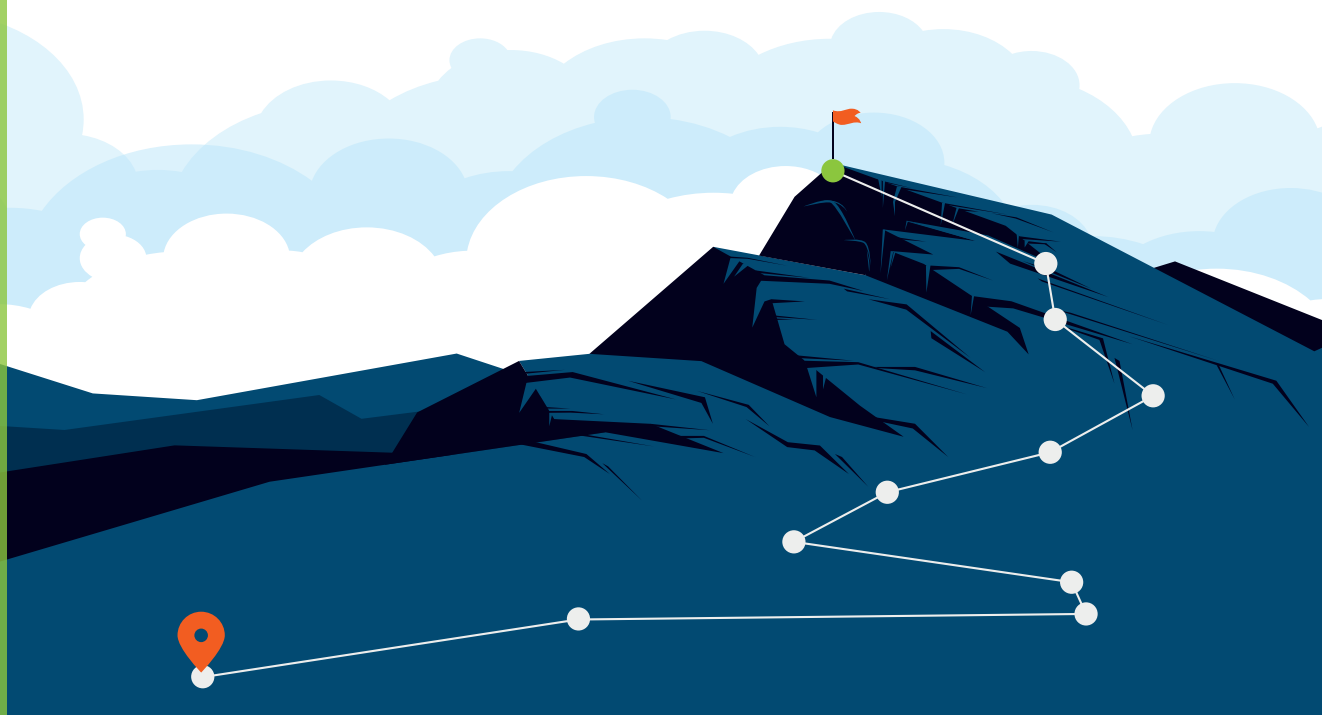
Door betere samenwerking behalen we meer effect, waardoor collega's beter hun werk voor de bewoners kunnen doen.

Op sommige vlakken: vertragen om te versnellen

Het in kaart brengen en optimaliseren van processen kost tijd. Dat kan voor een collega vreemd aanvoelen. We willen toch immers onze bewoners zo snel mogelijk kunnen bedienen? Soms is het echter goed om de tijd te nemen om betere keuzes te maken en samen een optimaal proces op te tuigen. Nu investeren om later de vruchten te plukken, als het ware.

Samenwerken

Elke woningcorporatie is in te delen in domeinen. Denk hierbij bijvoorbeeld aan HR of vastgoedregistratie. Samen kijken we steeds in welk domein we het beste op welke wijze kunnen samenwerken. We kiezen samen steeds de wijze van samenwerking die het meest oplevert voor ons allen. We uniformeren waar het kan en blijven uniek waar het moet.



OOK SWEMP BLIJFT ZICH ONTWIKKELEN

De afgelopen jaren hebben we binnen SWEMP in toenemende mate gezamenlijke initiatieven ontplooid. Wat eerst vooral begon met de wens om samen de ERP-oplossing Dynamics Empire te verbeteren (de software die onze bedrijfsprocessen ondersteunt op gebieden als wonen, vastgoed en financiën), heeft zich uitgebreid naar andere onderwerpen en samenwerkingsvormen. Zo werken we samen aan onze gedeelde ICT-strategie in het kader van ons “applicatielandschap van de toekomst”, delen we en ontwikkelen we samen kennis, doen we samen projecten en kopen we ook steeds vaker samen in. Daarnaast willen we, in een aantal domeinen, de samenwerking nog verder versterken, door ook te kijken hoe we processen kunnen optimaliseren.

We willen ons binnen SWEMP ook meer gaan focussen op die onderwerpen die toegevoegde waarde hebben voor de business. Dat vraagt ook dat wij vaker contact hebben met de business en dat we samen op zoek gaan naar die onderdelen waar de meeste toegevoegde waarde van SWEMP in zit. Dan helpt het als we dat doen in een taal die beter aansluit bij de taal van al onze collega's (dus geen taal van “onder de motorkap”).

Om als SWEMP verder te professionaliseren en daadkrachtiger te worden, werken we sinds iets meer dan een jaar met een klein kernteam binnen SWEMP. Het kernteam kent nog geen volledige bezetting, maar heeft er samen met de Bestuurders, de ICT-managers en vele andere collega's voor gezorgd dat we op een aantal onderwerpen hebben kunnen professionaliseren en versnellen.

Gaat alles in één keer goed? Nee, zeker niet. Het werven van een Enterprise Architect, een lid van het SWEMP-kernteam die inzicht geeft in de samenhang tussen bedrijfsfuncties, processen, systemen en infrastructuur, blijkt lastig te zijn. Samenwerken en veranderen binnen één corporatie kan soms best ingewikkeld zijn, maar om dat voor vijf corporaties te doen, kun je vergelijken met de “Champions League” van verandermanagement. Dat gebeurt ook nog eens in een tijd, waar we door Corona soms gedwongen worden om meer op afstand te werken dan ons lief is. We leren iedere dag van elkaar, over hoe we onze samenwerking kunnen verbeteren en meerwaarde voor bewoners en gebruikers kunnen realiseren. We geloven echt in het motto “Alleen ga je sneller, samen kom je verder”.



WAT HEBBEN WE ALS SWEMP BEREIKT IN 2021?

In 2021 hebben we als SWEMP niet stil gezeten. Bestuurders, ICT-managers, kernteamleden, collega's bij de corporaties en Vrienden van SWEMP hebben allen een bijdrage geleverd om mooie resultaten te bereiken: Een korte opsomming, zonder uitputtend te zijn:

- Er zijn nieuwe contracten afgesloten met Microsoft en KPN, onder gunstige voorwaarden. Dit levert o.a. een flinke besparing in euro's op. Alleen voor de afgenomen Microsoft licenties wordt voor de vijf SWEMP-corporaties in totaal al zo'n miljoen euro bespaard dit jaar. In 2021 hebben we ook een contract afgesloten voor "CISO as a service" met Northwave t.b.v. alle SWEMP-deelnemers. Een CISO (Chief Information Security Officer) is een spin in het web als het gaat om de beveiliging van informatie. Verder sluiten we een gezamenlijk contract af met Geldfit. Op onze corporatie websites verwijzen we naar Geldfit, voor bewoners die op financieel gebied hulp nodig hebben. Dit is een mooie toevoeging op onze eigen dienstverlening. Daarnaast verkennen we samen of we de gebruikersvriendelijkheid van de applicatie de Datarotonde kunnen verhogen en de kosten verlagen, door te gaan werken met een toepassing waarmee we beter onze berichten tussen de verschillende applicaties kunnen monitoren.
- We zijn dit jaar gestart met diverse onderzoeken, om ons een beeld te vormen van ons "Applicatielandschap van de toekomst". We doen bijvoorbeeld onderzoek naar onze mogelijkheden qua toekomstige Enterprise Architectuur (hoe hangen bedrijfsfuncties, processen, systemen en infrastructuur over een paar jaar samen), naar hoe we daarin het slimst kunnen samenwerken, naar de mate waarin ons IT-landschap nu onze dienstverlening ondersteunt en hoe we hierin kunnen verbeteren (dat onder de noemer rationalisatie), naar hoe we straks met onze systemen naar de Cloud kunnen en naar welke samenwerkingsvorm nu het beste past binnen SWEMP op welk thema. Zo geven we samen vorm aan de toekomst van de SWEMP.



- Was Woonbron al eerder overgegaan op DE Standaard van Dynamics Empire, eind 2021 gaat ook Mitros live. Sinds Woonbron over is gegaan op DE Standaard, kent het implementeren van een Service Pack (een grote hoeveelheid updates in één keer) in Dynamics Empire geen doorlooptijd meer van zes weken, maar van vier weken.
- Er zijn diverse inspiratiesessies en webinars georganiseerd, onder andere over Outputmanagement (software om eenvoudig met de bewoner via een voorkeurskanaal te communiceren), Datavirtualisatie (het samenbrengen van gegevens vanuit meerdere databronnen) en de Werkplek van de toekomst. De SWEMP Vriendendag 2021 heeft op 20 oktober in Amersfoort plaatsgevonden met inspirerende presentaties en verhalen uit de praktijk. De reacties waren vooral gericht op 'meer': behoefte aan meer kennis, meer samenwerking, meer planning, meer visie.

De uitwisseling van best practices, kennis en ervaring via de Marktplaats is op gang gekomen, voor onderwerpen waar we onvoldoende aanleiding zien om echt een gezamenlijk SWEMP-project te starten. Een mooi voorbeeld is het gewijzigd beleid van WhatsApp, waardoor bedrijven 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, waarmee de andere corporaties konden beoordelen of het eigen beleid aangepast moest worden. Een ander voorbeeld is de inspiratiesessie rondom KOVRA (een berichtenstandaard die digitale uitwisseling tussen woningcorporaties en aannemers mogelijk maakt). We gaan samen met een aantal vrienden kijken wat de beste omgeving is om Managed KOVRA te laten draaien. Dezelfde uitwisseling van kennis en ervaring is in 2021 voortgezet in SWEMP-werkgroepen rondom robotisering (RPA) en Testmanagement.

We realiseren ons dat we niet volledig zijn in deze opsomming. Sourcing (het uitbesteden van de ICT-infrastructuur aan één externe partner) en DMS (Document Management Systeem, een opslagplaats voor documenten) hadden we ook nog kunnen vermelden en dan zijn we waarschijnlijk nog een tiental resultaten vergeten.

SWEMP-BEGROTING

SWEMP kost ook geld. En ons geld is maatschappelijk geld. Daar willen we zuinig mee omgaan. En slim. Je kunt iedere euro immers maar één keer inzetten. SWEMP kent een meerjarenbegroting waarin we per jaar € 2.750.000 begroot hebben voor projecten, wijzigingen, beheeractiviteiten, vooronderzoeken, kernteam en ondersteuning. In 2021 hebben we scherp aan de wind gevaren en minder uitgegeven. Hierdoor is de bijdrage per SWEMP-corporatie minder dan € 400.000 geweest.

HOE GAAT 2022 ERUITZIEN VOOR SWEMP?

We zijn trots op de resultaten die we in 2021 hebben geboekt, maar stilstand is achteruitgang. We blijven als vanzelfsprekend werken aan goede IT-dienstverlening. Door samen te werken, ook met onze leveranciers, blijven we bij de tijd en kunnen we gemakkelijk stappen zetten bij veranderingen. Ook in 2022 hebben we ruimte om nieuwe initiatieven te starten, als er bij de SWEMP-deelnemers een specifieke behoefte ontstaat ten aanzien van ICT. We willen graag snel kunnen inspelen op de veranderende behoefte bij de corporaties en blijven met dit doel flexibel.

Wat weten wel al wel? Naast de lopende beheeractiviteiten staat 2022 in het teken van samen inkopen en opvolging geven aan de in de tweede helft van 2021 gestarte onderzoeken zoals onze gang naar de Cloud en Enterprise Architectuur. Uit deze onderzoeken gaan diverse projecten en activiteiten volgen, waarin SWEMP een rol heeft. Zo gaan we samen stappen maken richting ons “applicatielandschap van de toekomst”.

Verder delen we uiteraard altijd steeds onze kennis en kunde en maken we slim gebruik van elkaars expertise. Een vernieuwde Marktplaats en nieuwe Vriendendag zullen daarbij zeker niet ontbreken.

