



Toelichting en aanwijzingen bij

Werkdocument Programma van Eisen Vastgoedmanagementsystemen

December 2023

Inleiding

We hebben in het maatschappelijk vastgoed steeds meer informatie nodig. Er is nieuw beleid in ontwikkeling (o.a. duurzaamheid), er is behoefte aan meer strategische sturing (beweging van klachten- naar portefeuillesturing) en daarnaast zien we een toenemende aandacht voor maatschappelijk vastgoed vanuit samenleving en politiek.

Goede beslissingen en goed beleid komen tot stand op basis van de juiste informatie. Informatie ontstaat waar data wordt geduid, gewogen, vergeleken. Daarvoor moeten er wel voldoende data voorhanden zijn.

Soms is de data er al wel, maar is die niet makkelijk inzichtelijk te maken, doordat er data uit verschillende systemen moet worden vergeleken, maar systemen niet te combineren zijn. Soms komt de data van buiten en moet die nog worden gekoppeld aan wat we al weten. Soms moeten er nieuwe gegevens worden verzameld.

Het verzamelen en combineren van allerlei data kost veel tijd. Dat kan in veel organisaties vaak nog veel eenvoudiger en efficiënter, met handige en gebruiksvriendelijke informatiesystemen.

Niet alleen moet data voorhanden zijn, die data moet vervolgens ook op een inzichtelijke manier worden gepresenteerd. Dashboards en rapportages zijn nodig. De meeste systemen leveren die wel en wat er niet is, kan los worden gekocht via (integreerbare) applicaties.

Hoe meer informatie gekoppeld is, hoe meer inzicht we hebben, in principe. Het zou natuurlijk geweldig zijn als je op elk moment elke gewenste analyse kan maken. Zeker een koppeling met financiële systemen is een veelgehoorde wens.

Bouwstenen-ontwikkelwerk

Het Bouwstenen-netwerk doet doorlopend onderzoek naar technische en functionele specificaties van systemen en naar gebruikerstevredenheid met die systemen. Ook hebben we in 2023 de Programma's van Eisen van verschillende gemeenten samengevoegd in een werkdocument en hebben we gesproken met leveranciers over de Programma's van Eisen die ze zien binnenkomen.

Het opstellen van een Programma van Eisen

Er blijken wel een paar aanbevelingen te geven aan organisaties die op zoek gaan naar een nieuw vastgoedinformatiesysteem.

Aanbeveling 1:

Maak het niet complexer dan nodig

Zoals gesteld, data verzamelen kost veel tijd. En grotere en complexere systemen kosten waarschijnlijk meer geld en vragen meer implementatietijd. Daarom moeten we ons steeds blijven afvragen of we de gegevens echt nodig hebben om ons doel (monitoring, goede beslissingen nemen) te bereiken. Door vooraf kritisch naar die vraag te kijken kan mogelijk veel tijd en geld bespaard worden.

Aanbeveling 2:

Kies een systeem dat voor jou werkt

In ons gebruikersonderzoek blijkt steeds weer dat het belangrijk is dat rapportages en dashboards min of meer op maat kunnen worden samengesteld. De voordelen van een groot en veelomvattend systeem zijn helder, een risico ervan is dat een systeem té complex wordt voor de gebruiker. Kijk daarbij ook naar de eigen organisatie. Hoe handig is men met systemen? Hoe veel tijd is er om het nieuwe systeem in gebruik te nemen? Stel daarmee de juiste vragen voor úw organisatie aan de leveranciers.

Aanbeveling 3:

Een goed PvE is meer dan een opsomming van gewenste data

Leveranciers gaven gedurende ons onderzoek in 2023 aan dat hun klanten nog wel eens zozeer bezig waren met het opsommen van allerlei concrete eisen, dat ze de grote lijn uit het oog verliezen.

Een van hen adviseert: "Begin met een longlist waar je uitvraagt op algemene zaken die je als organisatie belangrijk vindt. Pas op met al te veel detailleringen op die longlist want daarmee kan je een mogelijke ideale kandidaat uitsluiten. Vervolgens is deze longlist een goed instrument voor een marktconsultatie. Schrijf zeven of acht partijen aan. Ga met de drie of vier partijen die de meeste vinkjes op de longlist zetten vervolgens op inhoud en de behoeften het gesprek aan."

Een nuttige optie kan zijn om per gegeven systeemkenmerk aan te geven of het een wens of een harde eis betreft.

Een laatste advies: zorg dat u toekomstige ontwikkelingen meeneemt. Het systeem moet met u kunnen meebewegen als uw eisen veranderen.

Gebruik van het Werkdocument

Naar believen te gebruiken

Bouwstenen voor Sociaal heeft in 2023 programma's van eisen van diverse gemeenten samengevoegd tot één werkdocument, dat op de website staat. Dit document is door iedereen vrij te gebruiken.

Het is belangrijk om daarbij te bedenken dat we daarmee laten zien wat er geëist kán worden van een systeem. We hebben op één plek verzameld wat anderen belangrijk vonden, zodat niet elke organisatie dat opnieuw hoeft te bedenken. Eisen uit de lijst verwijderen is immers makkelijker dan ze zelf toevoegen.

De afweging of al die data in de eigen organisatie nodig is, laten we over aan de gebruiker van het document. Het staat iedereen vrij het document te downloaden en erin te knippen en plakken en er een op de eigen organisatie toegesneden Programma van Eisen van te maken.

Continue ontwikkeling

Dit is een document, dat we op basis van de wensen en ervaringen in de markt continu zullen blijven verbeteren. Als u suggesties of aanvullingen uit uw eigen praktijk heeft, dan ontvangen we die graag!

Ook uw definitieve Programma van Eisen zien we graag, zodat we in het verzameldocument eventueel uw verbeteringen kunnen verwerken.

Tot slot

Gebruikerstevredenheid is uiteindelijk waar het om draait. Levert het systeem de informatie die we nodig hebben en kunnen we die informatie ook makkelijk produceren? Daar gaat het om. Uw Programma van Eisen moet leiden tot criteria waarmee dát beoordeeld kan worden.