

Inhoudsopgave

Titel	Paginanummer
1 Samenvatting	13
1.1 Conclusies kleine woningcorporaties	14
1.2 Conclusies middelgrote woningcorporaties	16
1.3 Conclusies grote woningcorporaties	18
1.4 Aanbevelingen 2006	20
1.4.1 Organisatiestructuur en het gebruik van ICT	20
1.4.2 Functies binnen de organisatorische eenheid ICT	21
1.4.3 Competenties	21
1.4.4 Persoonlijke ontwikkeling en opleiding	22
1.4.5 Business-ICT alignment	22
1.4.6 Algemeen	22
1.5 Doelgroep onderzoeksrapport	23
2 Inleiding	24
2.1 Opdracht	24
2.1.1 Doel van de opdracht	25
2.2 Opdrachtgever	25
2.3 Probleemstelling	27
2.4 Opdrachtaanpak	27
2.4.1 Literatuur en overige informatiebronnen	27
2.4.2 Enquête	27
2.5 Opbouw onderzoeksrapport	28
3 Woningcorporaties	29
3.1 Definitie	29
3.2 Activiteiten	29
3.3 Reden van bestaan	30
3.4 Historie	31
3.5 Kengetallen	32
3.6 Relevante ontwikkelingen	33
3.6.1 Fusies (schaalvergroting)	33
3.6.2 Invoering Vennootschapsbelasting (Vpb)	34
3.6.3 Marktdenken	34
3.6.4 Invloed Europese Unie	34
3.7 Bijdrage ICT aan bedrijfsvoering	35

4	Onderzoeksaanpak	36
4.1	Literatuurstudie	36
4.2	Enquête onder NetWIT leden	36
4.3	Onderzoek organogrammen woningcorporaties en ICT afdeling	38
4.4	Onderzoek functiebeschrijvingen ICT	38
4.5	Onderzoek 2001	38
4.6	Opstellen onderzoeksrapport	38
5	Resultaten en analyse	39
5.1	Algemeen	39
5.1.1	Respondenten	39
5.1.2	Man/Vrouw	40
5.1.3	Leeftijd	40
5.1.4	Functie	41
5.1.5	Dienstverband	42
5.1.6	Opleiding	43
5.2	Gebruikersorganisatie	43
5.2.1	Organogrammen woningcorporaties	44
5.2.2	Structuur	46
5.2.3	Ontwikkeling aantal FTE	47
5.3	ICT organisatie en beheer	48
5.3.1	Gebruikers en ICT	49
5.3.2	Organogrammen ICT	51
5.3.3	Functies en functiebeschrijvingen	54
5.3.3.1	Competenties	56
5.3.3.2	Kennis	58
5.3.3.3	Vaardigheden	59
5.3.3.4	Beloningsstructuur en salarisschalen	60
5.3.3.5	Leidinggeven	65
5.3.3.6	Motieven	66
5.3.3.7	Loopbaanbeleid	69
5.3.3.8	Doorstroming	69
5.3.3.9	Voortgangsgesprek	71
5.3.3.10	Beoordelingsgesprek	71
5.3.3.11	Opleidingseisen en mogelijkheden	72
5.3.3.12	De familie ITC (handboek)	74
5.3.3.13	Geconstateerde functies	75
5.4	Invloeden van buitenaf	76
5.4.1	Ontwikkelingen	76

5.4.2	Constateringen ontwikkelingen	78
5.4.3	Ideeën voor innovatie op ICT-gebied	80
5.5	Kosten verbonden aan de ICT organisatie	82
5.5.1	Registratie van kosten	82
5.5.2	Benchmarking	82
5.5.3	wTCO	84
5.5.3.1	Samenvatting cijfers 5 jaar wTCO onderzoek	86
5.6	Relevante ontwikkelingen	87
5.6.1	Functie/organisatie van de ICT	87
5.6.1.1	Software	88
5.6.1.2	Server Based Computing	90
5.6.1.3	Databases	91
5.6.1.4	Communicatiemiddelen (internet, intranet, extranet)	91
6	Business-ICT Alignment	94
6.1	ICT op de agenda	95
6.1.1	Service Level Agreements (SLA)	96
6.1.2	Monitoring van SLA	96
6.2	Portfoliomanagement	97
6.2.1	Applicatieportfolio management	98
6.2.2	Projectportfolio management	99
6.2.3	(Andere) middelen	100
6.2.3.1	Onderzoek ICT tevredenheid	100
7	Conclusies kleine woningcorporaties	101
7.1	Inleiding	101
7.1.1	Organisatiestructuur	102
7.1.2	Opbouw ICT-afdeling	104
7.1.3	Functies (inclusief TBV)	104
7.1.4	ICT management (ICT verantwoordelijke)	106
7.1.5	ICT beleid en alignment	108
7.1.6	Samenvatting en vergelijking met onderzoek 2001	108
8	Conclusies middelgrote woningcorporaties	111
8.1	Inleiding	111
8.1.1	Organisatiestructuur	112
8.1.2	Opbouw ICT-afdeling	115
8.1.3	Functies (inclusief TBV)	115
8.1.4	ICT management (ICT verantwoordelijke)	117

8.1.5	ICT beleid en alignment	118
8.1.6	Samenvatting en vergelijking met onderzoek 2001	119
9	Conclusies grote woningcorporaties	122
9.1	Inleiding	122
9.1.1	Organisatiestructuur	123
9.1.2	Opbouw ICT-afdeling	126
9.1.3	Functies (inclusief TBV)	127
9.1.4	ICT management (ICT verantwoordelijke)	129
9.1.5	ICT beleid en alignment	130
9.1.6	Samenvatting en vergelijking met onderzoek 2001	131
10	Aanbevelingen	134
10.1	Inleiding	134
10.1.1	Organisatiestructuur en het gebruik van ICT	134
10.1.2	Functies binnen de organisatorische eenheid ICT	135
10.1.3	Competenties	136
10.1.4	Persoonlijke ontwikkeling en opleiding	136
10.1.5	Business-ICT alignment	137
10.1.6	Algemeen	138
11	Bijlagen	140
11.1	Begrippenlijst	140
11.2	Literatuur en overige informatiebronnen	142
11.2.1	Websites	142
11.2.2	Literatuur	142
11.2.3	Vakbladen	143
11.2.4	Papers / onderzoeken	143
11.3	Functieomschrijvingen en competentieprofielen	143
11.3.1	Manager ICT	144
11.3.2	Systeembeheerder	146
11.3.3	Applicatiebeheerder	151
11.3.4	Helpdeskmedewerker	155
11.4	Vragenlijst enquête	158
11.4.1	Algemene gegevens	159
11.4.2	Organisatiestructuur en het gebruik van ICT in de woningcorporatie	161
11.4.3	Functies binnen de organisatorische eenheid	166
11.4.4	Competenties	169
11.4.5	Persoonlijke ontwikkeling en opleiding	173

11.4.6 Business-ICT alignment	175
11.4.7 Vragen / opmerkingen	177
11.5 Salarisschalen	178
11.5.1 Salarisschaal volgens CATS	178
11.5.2 Salarisschaal volgens IMF	179
11.6 Voorbeeld applicatieportfolio	181

Lijst van Figuren:

Figuur 5.1	- leeftijd respondenten
Figuur 5.2	- opleidingsniveau
Figuur 5.3	- twee- en drie-lagen-model
Figuur 5.4	- volledig centraal
Figuur 5.5	- volledig decentraal
Figuur 5.6	- centrale coördinatie
Figuur 5.7	- functionele coördinatie
Figuur 5.8	- federatie
Figuur 5.9	- piramide van Maslow
Figuur 5.10	- operating systems
Figuur 6.1	- ICT strategie of middel
Figuur 7.1	- voorbeeld organogram kleine woningcorporatie
Figuur 7.2	- plaats ICT binnen kleine woningcorporaties
Figuur 8.1	- voorbeeld organogram middelgrote woningcorporatie
Figuur 8.2	- voorbeeld organogram middelgrote woningcorporatie - ICT onder lijn
Figuur 8.3	- voorbeeld organogram middelgrote woningcorporatie - ICT als staf
Figuur 9.1	- voorbeeld organogram grote woningcorporatie
Figuur 9.2	- voorbeeld organogram grote woningcorporatie - ICT als lijn
Figuur 9.3	- voorbeeld organogram grote woningcorporatie - ICT als staf
Figuur 9.4	- voorbeeld organogram afdeling ICT
Figuur 11.1	- applicatie portfolio

Lijst van Tabellen:

- Tabel 3.1 - aantal woningcorporaties 2005
- Tabel 3.2 - aantal woningcorporatie in 2005 naar omvang
- Tabel 3.3 - balanstotaal
- Tabel 5.1 - respondenten naar omvang woningcorporatie (2001-2006)
- Tabel 5.2 - functiebenamingen
- Tabel 5.3 - dienstverband (werkzaam bij woningcorporatie én in huidige functie)
- Tabel 5.4 - aangetroffen afdelingen binnen woningcorporaties
- Tabel 5.5 - aantal FTE per 1.000 VHE
- Tabel 5.6 - relatie gebruikersorganisatie en ICT
- Tabel 5.7 - gemiddeld aantal werkplekken
- Tabel 5.8 - verbindingvormen
- Tabel 5.9 - functiebenamingen binnen ICT afdeling
- Tabel 5.10 - 5 belangrijkste competenties
- Tabel 5.11 - 5 belangrijkste kennisgebieden
- Tabel 5.12 - vaardigheden
- Tabel 5.13 - functiefamilies
- Tabel 5.14 - Inschaling CATS en IMF
- Tabel 5.15 - secundaire arbeidsvoorwaarden
- Tabel 5.16 - leidinggeven
- Tabel 5.17 - hiërarchisch leidinggeven
- Tabel 5.18 - werkgerelateerde motieven
- Tabel 5.19 - niet werkgerelateerde motieven
- Tabel 5.20 - vorige functie binnen dezelfde corporatie
- Tabel 5.21 - wijze aanvragen opleiding
- Tabel 5.22 - ICT-ontwikkelingen
- Tabel 5.23 - ideeën innovatie op ICT gebied
- Tabel 5.24 - kengetallen wTCO
- Tabel 5.25 - primaire pakketten
- Tabel 5.26 - databases
- Tabel 6.1 - wel/geen ICT beleidsplan