

# Verlag Bijeenkomst CORA ...en nu verder

datum	22 juni 2010
aanwezig	Namens Lefier Zuidoost Drenthe: José Kremers, Edwin Timmerman Lefier Stad Groningen : René Rademaker, Arjen de Vries Acantus : Rick Feringa, Henk Fissering Domesta : Herbert Bosch, Rienold Hoeksema, Harrie Vugteveen, Jan Lanjouw Nijestee : Hans Ebels Woonstede : Harry Wijnands M&I Partners : Marnix van Welie
plaats	Hooggoorns 16 te Emmen
notuliste	Mevrouw A.M. van der Kolk-Bosma
Bijlage	Presentatie "Cora is er!"

punt	Omschrijving	actie
1.	<p><b>Opening</b></p> <p>Edwin Timmerman, I&amp;A adviseur Lefier Zuidoost Drenthe, opent de bijeenkomst en heet iedereen welkom. Edwin heeft samen met Arjen de Vries van Lefier Stad Groningen het initiatief genomen om deze bijeenkomst te beleggen.</p> <p>Elf corporaties zijn bezig geweest met het standaardiseren van de automatisering, samengevat in CORA, woningCORporatie Referentie Architectuur:.</p> <p>In het ontwikkelingsproces is M&amp;I partners aangesloten.</p> <p>De klankbordgroepleden van CORA willen CORA uitdragen in de gehele brachne. Lefier wil haar stem uitdragen voor de noordelijke woningcorporaties.</p> <p>Uit opdrachten en discussie tijdens deze bijeenkomst komen behoeften en wensen naar voren die in de doorontwikkeling van CORA meegenomen kan worden.</p> <p>De deelnemers hebben het CORA rapport enigszins gelezen.</p> <p>De aanwezigen stellen zich aan elkaar voor.</p>	
2.	<p><b>Presentatie</b></p> <p>Aan de hand van sheets verzorgt Marnix van Welie van M&amp;I partners de inleiding voor Corporatie Referentie Architectuur, CORA. De presentatie is bijgevoegd.</p> <p><i>Het ontstaan van CORA en hoe is CORA goed toe te passen binnen de eigen woningcorporatie.</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Generieke referentie architectuur naar een specifieke architectuur voor één organisatie.</li><li>- Business en ICT issues bij woningcorporaties.</li><li>- Instrumentarium in CORA</li></ul> <p>Dhr. Wijnands informeert naar de invloed van de architectuur die door de overheid wordt gebruikt, zoals NORA.</p> <p>CORA maakt een knipoog naar NORA, de referentiearchitectuur voor de overheid.</p> <p>Woningcorporaties zijn geen overheid en vallen daar dus niet onder. NORA is heel generiek, daarvan afgeleid zijn sector-specifieke referentiearchitecturen zoals MARIJ voor de rijksoverheid, GEMMA voor gemeenten, PETRA voor provincies en WIA voor de</p>	

punt	Omschrijving	actie
	<p>waterschappen. Bepaalde aspecten van de overheid zijn wel van belang, met name de basisadministraties zoals BAG, zie verderop in dit verslag.</p> <p>CORA voorziet in de mogelijkheid dat corporaties kennis delen en knelpunten uit de praktijk aanpakken. CORA kan corporaties helpen met hun eigen architectuur, zonder een overdaad aan theorie en modellen.</p> <p>De meestgenoemde problemen bij corporaties betreffen interpretatie en ontsluiting van basale gegevens en het feit dat de huidige kernsystemen niet voldoende flexibiliteit en innovatie mogelijkheden bieden.</p> <p>Het effect van CORA dat we bij leveranciers willen bereiken is standaardisatie, uniformering van componenten, uitwisselbaarheid met behoud van keuzevrijheid en variatie voor de corporaties.</p> <p>Aanleiding voor architectuur kan zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- algemene aanleiding: informatiebeleid ontwikkelen, informatieplan opstellen architectuurontwikkeling</li> <li>- concrete aanleiding: Bijvoorbeeld specifieke knelpunten, business issues, ICT verandering, informatiebehoefte. Er is altijd een wisselwerking tussen algemene en concrete aanleiding.</li> </ul> <p>De 450 woningcorporaties verschillen in taak en doelstellingen van mensengericht tot vastgoed. Factoren voor verschillende keuzen zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- aard: geografie, cultuur, omvang, armlag, aantal en soort relaties, producten/diensten</li> <li>- doelstelling: missie, strategie, focus, ontwikkelingen, specifieke doelen</li> </ul> <p>De diversiteit van producten, diensten en klanten bepaalt de keuze en complexiteit van ICT. De referentiearchitectuur moet daarom neutraal zijn; zonder techniek en zonder voorkeuren voor bepaalde oplossingen</p> <p>De architectuur bestaat uit lagen:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bedrijfsarchitectuur: mensen, processen, taak <ul style="list-style-type: none"> <li>– gegevensstructuur op orde brengen, gegevensdefinities opstellen</li> </ul> </li> <li>2. Informatiearchitectuur: beschrijving van de informatiecomponenten <ul style="list-style-type: none"> <li>– welke functionaliteiten zijn nodig</li> </ul> </li> <li>3. Technische architectuur: alle zaken die werkelijk nodig zijn om ICT te laten werken <ul style="list-style-type: none"> <li>- hardware, software</li> </ul> </li> </ol> <p>Corporaties worden aangemoedigd CORA te hanteren bij aanbestedingen. Neem het niet zondermeer op in een programma van eisen (dan krijg je vast het antwoord “ja”), maar een <i>programma van wensen</i> zodat de leverancier aan moet geven <i>hoe</i> zijn producten in de architectuur passen.</p> <p>De Basisadministraties Adressen en Gebouwen (BAG) van de overheid zijn voor het uitwerken van de definities van vastgoed uitgangspunt geweest. Dat biedt de mogelijkheid tot uitwisselen van gegevens met de overheid. De Overheid wil op korte termijn BAG gegevens openbaar beschikbaar stellen zodat 4 dagen na afgifte bouwvergunning de adresgegevens beschikbaar zijn. Hier zal iedere organisatie van kunnen profiteren.</p> <p>In CORA zijn uitgaande van BAG verfijningen en aanvullingen gedaan, die nodig zijn voor de dienstverlening en bedrijfsvoering van corporaties. De aanwijsbare fysieke onderdelen van zijn wijk, gebouw, pand, verblijfsobjecten. Verhuurbare eenheden (VHE) zijn in CORA</p>	

punt	Omschrijving	actie
	<p>administratieve aanduidingen die op de fysieke wereld zijn geplakt zonder die te veranderen, uit oogpunt van flexibiliteit maakt CORA een onderscheid tussen de fysieke wereld en de administratieve wereld.</p> <p>Bij het uitwerken van de informatiedomeinen (lijst met weergave van functionaliteit) naar eigen behoeften dient iedere woningcorporatie zich bewust te zijn van de consequenties en praktisch of de componenten vanuit de markt beschikbaar zijn.</p> <p>De woningcorporatie dient bij het toepassen van referentiearchitectuur uit te gaan van de agenda, de issues en ontwikkelingen binnen de organisatie..</p>	
3.	<p><b>Inventarisatie issues deelnemers</b></p> <p><i>Wat speelt er binnen de woningcorporaties:</i></p> <p>Arjen de Vries, Lefier Stad Groningen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Kwaliteit en beheer van gegevens en definities. (informatiekwaliteit, gegevenskwaliteit)</li> <li>-Business wens om een portal op te zetten.</li> </ul> <p>Rienold Hoeksema, Domesta:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-ontsluiten van gegevens voor klanten door middel van een portal (informatiekwaliteit)</li> </ul> <p>Harry Wijnands, Woonstede:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Door middel van een portal de klanten digitaal binnenlaten.</li> <li>-Grip houden op de contracten en overzicht houden op de variaties in contracten.</li> </ul> <p>Herbert Bosch, Domesta:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Eensluidende definities voor woningcorporaties, relaties en overheden, bijv. levensloopbestendige woningen; om aantallen overeen te stemmen.</li> <li>-Bepalen stuurparameters.</li> </ul> <p>Harrie Vugteveen, Domesta:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Technisch issue – het koppelen van de geleverde pakketten vergt veel tijd en brengt hoge kosten met zich mee. Een open systeem gewenst.</li> </ul> <p>Jan Lanjouw, Domesta:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Het opzetten van een woningcartotheek met gegevens die nu op diverse plekken staan.</li> </ul> <p>Rick Feringa, Acantus:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Business issue - beheersing van de voorraad, bijv. voor de onderhoudsdiensten.</li> </ul> <p>Hans Ebels, Nijestee:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Technisch issue: Informatiestromen door middel van klantportalen.</li> <li>Een buitenstaander toestaan om informatie toe te voegen aan het systeem.</li> <li>Bi-directioneel maken van gegevensuitwisseling.</li> </ul> <p>Henk Fissering, Acantus:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Oude en nieuwe systemen sluiten niet op elkaar aan.</li> </ul>	

punt	Omschrijving	actie
	<p>Erik de Jong, Woonborg: -De kwaliteit van de gegevens is niet op orde, procesbeheersing.</p> <p>René Rademaker, Lefier Stad Groningen: -Business issue - Standaarddiensten aanbieden via internet, klanten zelfstandig transacties laten doen.</p> <p>José Kremers, Lefier Zuidoost Drenthe: -Standaardiseren van definities; Koppelen van systemen.</p> <p>Edwin Timmerman, Lefier Zuidoost Drenthe: -Binnen de fusiecorporatie draaien 3 primaire systemen en zijn 3 archieven. Hoe deze systemen dusdanig consolideren dat het werkbaar is voor alle medewerkers. Koppelvlakken, beheer van het applicatie landschap.</p> <p>Extra toevoegingen: Hans Ebels: Time-to-market nieuwe functionaliteit, flexibiliteit. René Rademaker: Mogelijkheid om nieuw proces toe te voegen; veranderbaarheid van processen in een voor het bedrijf aanvaardbaar tempo.</p> <p>De ingebrachte issues zijn vervolgens ingedeeld naar business issues, informatie issues en applicatie issues:</p> <p>Business issues:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ informatieontsluiting richting klanten</li> <li>▪ klant digitaal binnenlaten, contracten</li> <li>▪ beheersing voorraad</li> <li>▪ beheerprocessen rond gegevens inrichten vanuit processen</li> <li>▪ standaard diensten aanbieden via internet (proces niet transparant)</li> <li>▪ time to market nieuwe functionaliteit</li> <li>▪ (on) veranderbaarheid van processen</li> </ul> <p>Applicatie issues:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ inspanning om applicaties te koppelen zeer groot, geen open systemen</li> <li>▪ bi-directioneel maken van gegevensuitwisseling met klanten en derden</li> <li>▪ oud proces, nieuw systeem</li> <li>▪ definities en koppelvlakken</li> <li>▪ problematiek drie primaire systemen, 3 woonruimte-verdeelsystemen, digitale archieven, hoe applicatielandschap consolideren</li> </ul> <p>Informatie issues:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ informatiekwaliteit, gegevenskwaliteit is niet op orde</li> <li>▪ bepalen stuurparameters, wat is wat</li> <li>▪ woningcartotheek opzetten (bronnen verspreid)</li> <li>▪ definities en koppelvlakken</li> </ul>	

punt	Omschrijving	actie
4.	<p><b>Uitwerking opdracht</b> De deelnemers worden verdeelt in 3 groepen en krijgen een opdracht met issues mee welke op een flipover gepresenteerd kunnen worden.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li><b>1. Onderzoek het issue</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Is het issue specifiek (smart) genoeg verwoord, kun je er wat mee?</li> <li>b) Wat is het achterliggende business/maatschappelijke issue?</li> <li>c) Herformuleer eventueel het issue</li> </ol> </li> <li><b>2. Formuleer je vraag aan CORA</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Wat vraagt het issue voor soort hulp?</li> <li>b) Welk CORA instrument is geschikt?</li> <li>c) Hoe kun je dit gebruiken?</li> </ol> </li> <li><b>3. Wat verwacht je uiteindelijk als resultaat van het toepassen van CORA?</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Wat kan CORA wel oplossen?</li> <li>b) Waar kan CORA niet bij helpen?</li> </ol> </li> </ol>	
	<p><b>Uitwerking applicatie issue</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Het issue: Eenvoudige gegevensuitwisseling tussen applicaties, koppelvlakken.</li> <li>2. Vraag aan CORA: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Integriteit van gegevens transparant maken</li> <li>- Proces transparant maken; standaarddiensten aanbieden</li> </ul> </li> <li>3. resultaat van het toepassen van CORA: <ul style="list-style-type: none"> <li>- CORA kan helpen bij eenduidige interpretatie van gegevens</li> <li>- CORA kan ook uitleggen wat afwijkend is van standaard. Dit kan positief bijdragen aan de discussie. Echter, vrijheid van interpretatie van informatie geeft onduidelijkheid.</li> </ul> </li> </ol> <p>Discussie:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- In de derde laag van architectuur is de dwingendheid groot: er is geen twijfel mogelijk bij vertalen van producten naar techniek. Dit maakt geen onderdeel uit van CORA, maar wordt wel in de discussie meegenomen. Alle woningcorporaties CORA, maar vullen aan met praktische details in eigen applicaties..</li> <li>- Het ontstaan van standaarden in de markt is wordt bepaald door waar de demarcatielijnen tussen de applicaties komen te liggen. Daarna volgt het afspreken van standaarden. Het plan voor het opzetten van een landelijk huurportaal is bijvoorbeeld een concrete aanleiding om een standaard voor de informatie-uitwisseling over woonruimteverdeling uit te werken. - Volgens de regelgeving van de EEG is informatie uitwisseling met de Belastingdienst mogelijk. Overheden hebben standaardisatie afgesproken, maar het kost tijd om leveranciers te laten samenwerken.</li> <li>- Corporaties van enige omvang hebben verschillende producten. De techniek moet het eenvoudiger maken om onderling gegevens te wisselen.</li> <li>- Er is nu één leverancier, die heeft geen belang bij het ontwikkelen van standaard koppelingen. Toch moet de branche de leveranciers betrekken in de discussie, zodat zij geneigd zijn om mee te groeien in CORA.</li> <li>- Aan een consequent opgesteld plan van eisen&amp;wensen kan de leverancier uiteindelijk wel invulling geven. Het primaire systeem vervangen kost geld; het ontwikkelen van</li> </ul>	

punt	Omschrijving	actie
	<p>architectuur is nieuw en kostbaar.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Men heeft behoefte aan voorbeelden en toepassingen. Verzoek om bij gebruik van CORA de ervaringen met elkaar te delen.</li> </ul>	
	<p><b>Uitwerking Business issue</b></p> <p>1. Het issue:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Standaard diensten via internet aanbieden. Daarmee een bijdrage leveren aan de kernwaarde klantgerichtheid.</li> </ul> <p>2. Vraag aan CORA:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Keuze en prioritering (raadmap naar realisering)</li> <li>- Dienst- en procesmodel is daarbij toepasbaar. Wel behoefte aan uitwerking van met name de sturende processen</li> <li>- CORA werkt als vertrekplaat/praatplaat. Verdieping maken naar informatiedomeinen.</li> </ul> <p>3. resultaat van het toepassen van CORA:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- eenduidigheid in taalgebruik</li> <li>- CORA biedt handvatten maar geen oplossingen, dat moet de corporatie zelf doen.</li> </ul> <p>Discussie:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Route en details voor het “digitaal binnenlaten”</li> <li>- Veel Informatiedomeinen en risico’s; hoe ver is het verantwoord om de klant in jouw systeem binnen te laten?</li> <li>- De architectuur aanpassen voordat technici gaan bouwen. Bepalen wat eerst moet gebeuren om het gewenste resultaat te behalen.</li> </ul>	
	<p><b>Uitwerking Informatie issue</b></p> <p>1. Het issue:</p> <p>Verbeteren van de kwaliteit van gegevens.</p> <p>Het verbeteren van de kwaliteit via verschillende invalshoeken belichten.</p> <p>Het beheren van stamgegevens kan stringen veroorzaken; dit kan opgelost worden door mensen verantwoordelijk te maken voor het beheren van informatie. Door de complexiteit van processen weet men niet welke gevolgen een handeling heeft.</p> <p>2. Vraag aan CORA:</p> <p>Belemmeringen opheffen. De belemmeringen zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- klant digitaal binnenlaten</li> <li>- processen zijn inefficiënt.</li> </ul> <p>3. resultaat van het toepassen van CORA:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- CORA modellen kunnen helpen om te analyseren: verbanden tussen processen, objecten/entiteiten, applicaties. CORA kan de processen en applicaties beheersen en een samenspel tussen de componenten creëren. Het generiek beschrijven van de eerste en tweede laag in CORA kan helpen om eigen matrix op te zetten.</li> </ul>	

punt	Omschrijving	actie
	<p>Discussie:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Indien de processen intern niet op orde zijn, is het onverstandig om klanten digitaal binnen te laten. Dit zal leiden tot inefficiëntie en verstoring.</li> <li>- Beheerproces is een organisatorisch probleem; CORA kan het landschap inzichtelijk maken. Verantwoordelijkheden toewijzen en controleren is van belang binnen een organisatie. Procedures zijn wel beschreven, maar het valt en staat met de discipline binnen de organisatie. Meestal heeft de veroorzaker geen hinder van de gevolgen van zijn handelen. Het doel van de handeling (registratie van gegeven) ontbreekt voor de medewerker. Uitleg aan medewerkers is nodig waartoe een handeling leidt.</li> <li>- Door een verkeerd kenmerk kan een klant ongewenste informatie krijgen.</li> <li>- Sturen op gegevens; maar aan de voorkant moet men beter registreren om betere rapportages te kunnen genereren.</li> <li>- Informatiemanagement is nodig; problemen onderkennen.</li> <li>- Matrix neerzetten waar verantwoordelijkheden liggen. Intergraal kijken naar proces en niet alleen eigen gebied beheren. Concreet maken naar werknemers.</li> </ul>	
5.	<p><b>Rondvraag</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Wat ga jij met CORA doen?</li> <li>-wat zie je graag behandeld in een volgende bijeenkomst?</li> </ul> <p>Edwin Timmerman, Lefier Zuidoost Drenthe :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Is deelnemer klankbordgroep.</li> </ul> <p>José Kremers, Lefier Zuidoost Drenthe:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Bezig met het opzetten van een informatiebeleidsplan en wil daar CORA in meenemen.</li> </ul> <p>René Rademaker, Lefier Stad Groningen :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Overweegt om voor afstudeerproject Architectuur CORA te gebruiken.</li> <li>-Voor gegevensbeheer is CORA een kapstok om informatiebeheer concreet te maken.</li> <li>-Graag meer informatie over details en besturingsprocessen; niveau's onderling koppelen met de benodigde gegevens.</li> </ul> <p>Erik de Jong, Woonborg:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Is op basaal niveau bezig; het is niet duidelijk wanneer men binnen de organisatie aan sturingsinformatie toe is.</li> <li>-Graag meer voorbeelden.</li> </ul> <p>Henk Fissering, Acantus:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-CORA is een praatstuk; nog op zoek naar de meerwaarde.</li> <li>-Graag projectvoorbeelden met resultaten.</li> </ul> <p>Hans Ebels, Nijestee:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Het gebruik van informatievoorziening binnen de organisatie inventariseren en toetsen aan CORA;</li> <li>-CORA als praatstuk om veranderingen in gang te zetten.</li> </ul> <p>Rick Feringa, Acantus::</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Kapstok voor beleid.</li> </ul>	

punt	Omschrijving	actie
	<p>-Graag voorbeelden.</p> <p>Jan Lanjouw, Domesta:            -Informatievoorziening binnen de organisatie is nog niet duidelijk ontwikkeld.            -CORA staat op de agenda.</p> <p>Harrie Vugteveen, Domesta:            -CORA is nog nieuw; eerst de stukken goed doorlezen.            -Graag meer technische verdieping / koppelingen.</p> <p>Herbert Bosch, Domesta:            -CORA als praatstuk om informatievoorziening binnen de organisatie breder te trekken.            -Definities en stuurparabelen.</p> <p>Harry Wijnands, Woonstede:            -Definities            -CORA als praatstuk en mogelijk om de zelfgeschreven processen mee te vergelijken.            -Branche breed aansluiten.            -Graag verklaren waarom het niet lukt om klant digitaal binnen te laten.            -Eerst organisaties in lijn te brengen.            -CORA duidelijk in kaart brengen om aan management en organisatie uit te leggen.</p> <p>Rienold Hoeksema, Domesta:            -CORA als referentiekader voor eigen gegevens. Aantal gegevens worden wisselend geïnterpreteerd.            -Graag optimaal gebruik maken van omgeving; registratiesystemen elders te gebruiken door woningcorporaties.</p> <p>Arjen de Vries, Lefier Stad Groningen:            -Bezig met informatiestrategie voor gehele organisatie.            -Controllers zijn zeer gebaat bij goede gegevens, moeten nu veel moeite doen om juiste info bijeen te vergaren uit verschillende interne systemen.</p> <p><i>Conclusies:</i>            Dwarsdoorsnede maken van woningcorporatie en toetsen aan de primaire systemen van leveranciers. Waarschijnlijk past 80% van het plan van eisen in de bestaande producten van leveranciers.</p> <p>Het is duidelijk waar iedereen mee worstelt. Er is behoefte om deze bijeenkomst te herhalen na het uitkomen van CORA 2.0.            Ook informatie uit de klankbordgroep en over praktische zaken is gewenst.</p>	
6.	<p><b>Afsluiting</b>            Dhr. Timmerman bedankt de aanwezigen voor hun inbreng en nodigt iedereen uit om deel te nemen aan de broodjeslunch.</p>	