



Informatiesysteem is geen doos eieren

Wat kost de aanschaf en implementatie van een vastgoedinformatiesysteem? Die vraag blijkt in de praktijk sneller gesteld dan beantwoord. Publieke vastgoedeigenaren ondervinden daar last van, zo geven zij aan. Toch hebben leveranciers er goede redenen voor niet één prijsje af te geven, reageert André van Delft van DEMO Consultants. "Een vastgoedinformatiesysteem is geen doosje eieren."

Zowel in de preselectie van een vastgoedinformatiesysteem als bij de keuze voor de juiste aanbestedingsvorm is er behoefte aan globale prijsinformatie van leveranciers. Dat zij dat inzicht in de kosten en baten niet zouden kunnen of willen geven, leidt in de praktijk tot problemen.

Zoals bij Terneuzen. De informatie over de vastgoedportefeuille van circa 150 tot 200 panden was verdeeld over diverse afdelingen en met elkaar verbonden via een 'houtje-touwtje' systeem, vertelt vastgoedregisseur Ronald van Paemel. "Slechts met moeite is daaruit de gewenste informatie over de objecten te destilleren. Gezien de opgaven waar we voor staan is een betere informatievoorziening nodig. Bijvoorbeeld op het gebied van duurzaamheid en energietransitie is er behoefte aan goede data en een beter overzicht dat we ook snel moeten kunnen genereren."

Er moest dus iets nieuws komen. "We wilden, in samenspraak met de verschillende gemeentelijke afdelingen en gebruikers, komen tot een systeem waarmee veel sneller het totaalplaatje in beeld kon worden gebracht en waaruit de data op onderdelen ook eenvoudig uit onttrokken zouden kunnen worden. Maar dat blijkt toch moeilijker dan verwacht."

Lastig om goed beeld te krijgen

Temeer omdat er slechts in beperkte mate inzicht kon worden verkregen in de kosten en de opbrengsten van een nieuw systeem. Van Paemel: "We zijn geen grote partij en waren dus ook niet op zoek naar een heel uitgebreid informatiesysteem. Een systeem dat 10 of 12 verschillende modules heeft, is voor ons veel te omvangrijk"



Desondanks bleek het erg lastig om goed in beeld te krijgen wat het Terneuzen zou gaan kosten. "Er werden wel wat kengetallen gegeven, maar we kregen niet te horen wat we wilden weten om de juiste keuze te kunnen maken. En als je geen inzicht hebt en dus ook niet kunt vertellen aan je bestuur of gemeenteraad wat de kosten en de baten zijn, dan wordt het wel erg ingewikkeld om de investering gefinancierd te krijgen. Gemeenten staan immers financieel toch al behoorlijk onder druk."

Van Paemel en zijn collega's staan nu voor de keuze of het een integraal systeem wordt, of toch een samenspel van meerdere kleine systemen. "Het zal beter worden, de vraag is alleen hoe ver we kunnen komen."

Meer begrip over en weer

Het gebrekkige inzicht in de kosten en baten van vastgoedinformatiesystemen was reden voor Bas van Tartwijk (voorheen Den Haag, nu chef vastgoed in Breda) om in de vorige editie van In Control een oproep te doen: "Mijn oproep aan leveranciers zou zijn: zet je basistarieven op je website. Wat maakt nou dat ze die niet geven, vraag ik me af. We willen toch gezamenlijk optrekken?"

André van Delft is algemeen directeur en oprichter van DEMO Consultants, leverancier van het informatiesysteem RE Suite. Hij waardeert de oproep van Van Tartwijk. "Het is heel goed om deze discussie op te starten om zodoende meer begrip over en weer te creëren."

Het beeld dat er vooraf geen goed inzicht of overzicht is te geven in de financiële aspecten van de implementatie van een vastgoedinformatiesysteem klopt volgens hem niet. "Bij een heldere vraagstelling is dat doorgaans minder ingewikkeld. Maar is de vraag exact helder? Als leverancier zien wij grote verschillen in de kwaliteit van de vraagspecificatie. Dus ik zou de vraag willen omdraaien: hoe kan het dat er vooraf geen goede vraagspecificatie op te stellen is?"

Beschikbaar budget als basis

Want dat komt ook voor. Van Delft: "Overdreven gezegd krijgen we wel eens de vraag: 'Wat kost een auto bij u?'. Daar kunnen wij uiteraard geen antwoord op geven. Het is immers nog niet duidelijk of het een nieuwe of een tweedehandse auto betreft en welke motoruitvoering en welke accessoires er gewenst zijn, of het onderhoud wel of niet wordt afgekocht en voor hoeveel jaren dat dan zo is. Als we dit projecteren op een vastgoedinformatiesysteem, dan komen er nog wel een aantal zaken bij: wordt er maatwerk verwacht, moet er datamigratie plaatsvinden, is er consultancy gewenst, worden er instructies / training verwacht? Wat te doen met veranderend inzicht aan de zijde van de opdrachtgever tijdens het implementatie traject?"

DEMO draait het daarom ook wel eens om. "Wij vragen dan aan opdrachtgevers wat het beschikbare budget is. Vervolgens kunnen wij haarfijn duiden wat wij daarvoor kunnen leveren. En kan de opdrachtgever zelf beoordelen of hij met de omschrijving van het gebodene krijgt wat hij minimaal verwacht, of wellicht zelfs overtroffen wordt in zijn verwachtingen. Een prijs staat kortom nooit op zich, maar altijd in relatie tot wat er gevraagd wordt. En juist dat laatste verschilt per situatie. Een vastgoedinformatiesysteem is geen doosje eieren. En zelfs voor een eenvoudig doosje eieren zie je dat prijzen fluctueren."

Basisprijs lastig te geven

Van Delft is er dus ook geen voorstander van om zomaar op de website alle prijsinformatie te geven. "Als je dit doet heb je grote kans dat jouw systeem als eerste op prijs wordt beoordeeld, terwijl het juist belangrijk is om als eerste de functionaliteit en specificaties te kijken. Het werkt bovendien, met een complex product als deze software, in de hand dat basisprijzen worden gegeven die in de praktijk altijd hoger zullen zijn omdat meer nodig blijkt te zijn dan het basisproduct. Het gevaar bestaat dat dit het vertrouwen beschadigt. En natuurlijk zullen bij de meeste leveranciers daarnaast ook commerciële motieven meespelen. Wil ik mijn concurrent wijzer maken dan nodig?"

Voor het gewenste inzicht en overzicht hanteert DEMO zelf verschillende grondslagen. "Dat kan bijvoorbeeld het aantal afgenomen modules of software onderdelen, het aantal objecten, het aantal m² BVO of het aantal gebruikers zijn. Hier kan je vervolgens referentie-bedragen aan koppelen of zelfs de uiteindelijke contracten op baseren. We kunnen voor een implementatie-traject wel een bandbreedte aangeven op basis van eerdere ervaringen. Lang was het in gangbaar in de markt

om bijvoorbeeld 20 tot 25 procent van de initiële licentie als jaarlijkse fee te hanteren voor onderhoud, support en eventueel updates. Maar dat onderscheid is ook eigenlijk verdwenen door de komst van SaaS diensten en Cloudoplossingen."

Businesscase rond krijgen

Aan de andere kant van de vergelijking staan de opbrengsten van het implementeren van een informatiesysteem. Ook dat inzicht is nodig om de businesscase uiteindelijk rond te krijgen. Volgens Van Delft kan die vraag op meerdere manieren worden aangevlogen. "Het kan afgezet worden tegen de huidige kosten en daarmee in een opbrengst uitgedrukt. De usecase (wie kan wat doen met het betreffende systeem, red.) is vaak verschillend en daarmee ook de business case. Wij hebben bijvoorbeeld wel teruggekoppeld gekregen van een opdrachtgever van ons, dat ons systeem zichzelf binnen tweeënhalve maand had terugbetaald. Omdat de processen enorm gestroomlijnd waren, bleek de inhuur van externen om te controleren compleet overbodig te zijn geworden. Dat werd immers door het systeem zelf gedaan."

Dit staat nog los van het verzamelen van de juiste data en de structurering en analyse ervan. "De kwaliteit van de data en daarmee ook van objecten zelf en daaraan gerelateerde processen kan dankzij een goed informatiesysteem een vlucht nemen. Voorbeelden van verlaging huurderiving, voorspelbare vraag en aanbod, risico gebaseerd onderhoud, energie besparing, betere benutting van het vastgoed en dergelijke zijn hier allemaal voorbeelden van. Nog even los van veiligheid, gezondheid en imago, want dat zijn items die zich moeilijker in euro's laten uitdrukken."

Natuurlijk: sommige dingen kunnen gekwantificeerd worden, aldus Van Delft. "Maar een eenduidig antwoord voor alle verschillende situaties is er helaas niet. En dat is precies de reden waarom er bij ons (en zeer vermoedelijk ook de andere leveranciers) geen prijzen op de website staan."



André van Delft