

VROM ● Rijksgedouwendienst

## Inzicht in vastgoedportfolio zorgt voor betere service aan de klant

### UITDAGING:

Verspreide informatica koppelen en deze beschikbaar stellen voor klanten.

### VOORDELEN:

- Inzicht in het vastgoedportfolio – op maat gemaakt voor elke klant.
- Het snel kunnen beantwoorden van ad hoc vragen.
- Mogelijkheid server vanaf meerdere locaties te updaten.
- Snelle berekening van mogelijkheden.

De Rijksgedouwendienst is een agentschap van het ministerie van VR0M (Volkshuisvesting, Ruimtelijke ordening en Milieu) dat zorgt voor de huisvesting van de meer dan 110.000 medewerkers van rijksdiensten, zelfstandige bestuursorganen en internationale organisaties. Bijna 2000 gebouwen, verspreid over het hele land, zitten in de vastgoedportefeuille van de Rijksgedouwendienst. De aard en het gebruik van deze panden is zeer gevarieerd; van kantoorgebouwen tot laboratoria, van ruïnes tot paleizen en van gevangenissen tot musea. Om snel over accurate vastgoedinformatie te kunnen beschikken en haar klanten hiermee zo goed mogelijk te bedienen, is de Rijksgedouwendienst gaan werken met de data integratie software van Informatica. In het data warehouse worden alle relevante gegevens over de panden opgeslagen en geïntegreerd waardoor een eenduidig beeld van de vastgoedportefeuille ontstaat. De Rijksgedouwendienst stelt deze informatie beschikbaar aan haar klanten waardoor zij hun huisvestingsbeleid beter kunnen ontwikkelen en afstemmen op de mogelijkheden.

Tot 1999 ontving de Rijksgedouwendienst (RGD) jaarlijks een vaste som geld van de overheid om voor goede huisvesting van alle onderdelen van de rijksoverheid te zorgen. In dat jaar is echter besloten om alle partijen een eigen budget voor huisvesting toe te kennen dat zij vervolgens bij de Rijksgedouwendienst kunnen besteden. Hiermee werd de eigen verantwoordelijkheid en het efficiënt inzetten van budgetten bij de verschillende overheidsdiensten gestimuleerd. Voor de Rijksgedouwendienst had het ook gevolgen: zij moest zich als professionele partij en adviseur gaan opstellen naar haar 'klanten' toe. Zo vond er een omslag plaats van aanbodgestuurde- naar vraaggestuurde dienstverlening.

### De Rijksgedouwendienst als adviseur

Frans Deeleman, beleidscoördinator bij de Rijksgedouwendienst en projectleider van het project DIA (Digitale Informatievoorziening Accounts) vertelt over deze omslag: "Doordat de klanten voortaan zelf hun huisvestingsbeleid konden gaan ontwikkelen, was het voor ons van groot belang om te weten welke informatie de klanten – in dit geval de facilitaire directies binnen de verschillende departementen – nodig hadden voor de formulering van dit beleid. Alle verschillende diensten hadden weer een andere behoefte; in het ene geval zijn laboratoria nodig, een andere keer opslagruimte en vaak juist een mix van verschillende gebouwen. Een klant heeft soms honderden panden in gebruik. Aan ons de taak om inzicht te verschaffen in al die panden." Op dit moment zijn de klanten van de Rijksgedouwendienst verplicht om hun budget bij de RGD te besteden, maar in de toekomst kan dat veranderen.

“Het gaat om belastinggeld en er komt nu meer concurrentie. Jaarlijks is er zo'n €700 miljoen gemoeid met huisvesting van de rijksdiensten. Als wij dat niet goed doen, zullen we daarop afgerekend worden.” De rol van de Rijksgebouwendienst veranderde in die van adviseur en hierdoor werd klantgericht werken een.

## De laatste fase en een nieuw begin

De eerste ervaringen zijn goed en de RGD krijgt ook van klanten veel positieve reacties op de informatievoorziening. Het aantal gebruikers per klantdepartement neemt toe, al blijven het kleine aantallen (zo'n 5 tot 20 gebruikers per departement). Voor de front office wordt gewerkt met software van een andere leverancier. De licenties van dit product zijn erg duur waardoor slechts aan een handvol gebruikers toegang kan worden verschaft. Op dit moment bevindt het project zich in de laatste fase. Men is bezig met de overdracht van de beheerorganisatie en de implementatie bij de verschillende departementen. Voor het einde van het jaar moeten alle klanten zijn aangesloten. Deeleman sluit af: “De medewerkers van de RGD zijn zelf zo enthousiast over het data warehouse dat een dergelijk project nu ook gestart zal worden voor de eigen organisatie van de RGD om beter inzicht te krijgen in de processen en ter verbetering van de sturing. Het ERP-systeem waar de RGD mee werkt is met name transactioneel en niet te raadplegen voor ad hoc analyses. De RGD gaat daar nu zelf mee aan de slag en bouwt hiermee voort op de kennis en ervaring die er al was door de software van Informatica.”

## INFORMATICA VOOR OVERHEIDSINSTELLINGEN

Overheidsinstellingen moeten hun bewerkingen vandaag de dag nog efficiënter managen dan ooit tevoren. Omdat deze organisaties betrokken zijn bij de veiligheid van het land, is het zeer belangrijk om informatie te kunnen delen en bronnen, supply chains en mensen te kunnen managen. Overheidsinstellingen zijn lang tegemoet gekomen aan de verschillende federale verplichtingen via het gebruik van technologie. Dit heeft ervoor gezorgd dat organisaties opgescheept zitten met enorme hoeveelheden verouderde systemen die ontworpen zijn om data te verzamelen en te bewerken. Daarbij hebben de batch extracties, die gebruikt worden om data te verplaatsen van operationele systemen naar het data warehouse, de prestaties van belangrijke applicaties vertraagd. Om te voldoen aan de huidige eisen voor performance en veiligheid is het noodzakelijk om één enkel inzicht te hebben in systemen en data zodat het mogelijk is efficiëntie te verbeteren, kosten te verlagen en bewerkingen te fine-tunen. Informatica komt tegemoet aan deze uitdagingen door overheidsinstellingen de kans te geven om data naadloos te ontsluiten vanuit een breed scala aan onverenigbare systemen en deze informatie te aggregeren. Zo kunnen de prestaties van de organisatie in beeld worden gebracht en worden verbeterd. Informatica's oplossingen zijn gebaseerd op een Service Oriented Architecture (SOA) en bieden een natuurlijke set aan services zoals schaalbaarheid, flexibiliteit en productiviteit voor de integratie van data.



Worldwide Headquarters, 100 Cardinal Way, Redwood City, CA 94063, USA  
phone: 650.385.5000 fax: 650.385.5500 toll-free in the US: 1.800.653.3871 [www.informatica.com](http://www.informatica.com)

Informatica Offices Around The Globe: Australia · Belgium · Canada · China · France · Germany · Ireland · Japan · Korea · the Netherlands · Singapore · Switzerland · United Kingdom · USA

© 2009 Informatica Corporation. All rights reserved. Printed in the U.S.A. Informatica, the Informatica logo, and The Data Integration Company are trademarks or registered trademarks of Informatica Corporation in the United States and in jurisdictions throughout the world. All other company and product names may be trade names or trademarks of their respective owners.

(04/21/2009)