

Open source software vaak geen bewuste keuze, maar een feit

De meeste woningcorporaties die open source software in gebruik hebben, zijn er vaak onbewust mee in aanraking gekomen. Op zoek naar goede software viel de keuze dan op een open source-alternatief. Geen bewuste keuze, maar een feit. *CorporatieGids Magazine* spoorde een paar woningcorporaties op en vroeg ze: welke voordelen zien jullie in open source software?

Havensteder (fusie PWS en Com.Wonen red.) en **Woonvisie Ridderkerk** kwamen in aanraking met open source in hun zoektocht naar vervanging van het oude CMS van de website. „Vooraf de gebruikersvriendelijkheid maar ook de flexibiliteit moest beter”, vertelt **Michel Rosenquist**, manager Klant Contact Centrum van Havensteder. **Marlies Hougee**, medewerkster communicatie van Woonvisie Ridderkerk, benoemt dezelfde argumenten voor de zoektocht. Zij Websoftware, leverancier van beide woningcorporaties, attendeerde ze op de open source CMS Typo3. Voor beide woningcorporaties een eerste kennismaking met open source. „Maar we zagen wel direct de grote voordelen”, aldus Michel.

„Dat Typo3 open source oplossing is, was voor ons geen probleem”, aldus Marlies. „Alles loopt via ZIG, zij ontwikkelen en bieden support. Dat het open source is is gewoon een feit. Ik had wel gedacht dat er al meer zou zijn, aan kant-en-klare modules, maar er lijkt veel nog ontwikkeld te moeten worden”.

Volgens Michel is het grote voordeel van een open source CMS, zoals Typo3, het feit dat een dergelijk pakket inmiddels wereldwijd gedragen wordt. „Er zijn meerdere partijen die dit platform ondersteunen. Iedereen mag eraan sleutelen. Ook kunnen plugins die door andere partijen zijn ontwikkeld, worden geïmplementeerd. Zo ben je de komende jaren verzekerd van een stuk flexibiliteit. Verder zit er aan een open source CMS geen ingewikkeld licentiesysteem gekoppeld en is het vrij in gebruik.

Dit kan enigszins de kosten drukken. Het integreren van diverse social media is nu eenvoudiger te realiseren”.

Dat open source software vanuit verschillende kanten en gebruikers wordt ontwikkeld kan volgens Marlies ook een nadeel zijn. „Je hebt niet de volledige controle over ontwikkelingen, zoals bij eigen software”, stelt ze kritisch vast. „Het nadeel van een open source product is normaliter een stuk garantie en het ontbreken van een duidelijk (meerjaren) ontwikkelingsplan. Echter worden deze nadelen logischerwijs door onze leverancier ZIG weggenomen doordat zij zelf zorg dragen voor de ontwikkeling”.

Bram Lipsch, Manager Strategie & Communicatie van **De Goede Woning** uit Apeldoorn, koos onder meer voor een open source oplossing uit omvred over de dienstverlening van leveranciers van gesloten systemen. „Leveranciers weten vaak beter dan de gebruikers wat goed voor die gebruikers is en bepalen eigenlijk wat wel en wat niet kan. Daar wilden we een keer van af”.

In onze zoektocht naar een CRM systeem zijn we uitgekomen bij de open source oplossing Civi CRM. Civi wordt in drie processen/teams ingezet: Klantenservice, Mens en buurt (Sociale Kaart) en het verkoopteam. Bram licht toe: „Klantenservice gebruikt Civi enerzijds om informatie die betrekking heeft op klanten op te zoeken en/of vast te leggen. Terugbelverzoeken worden gekoppeld aan de klant waardoor iedereen kan zien wie wanneer gebeld heeft en met welke vragen”. >>



Marlies Hougee



Michel Rosenquist



Bram Lipsch

Ons team Mens en Buurt gebruikt Civi op meerdere manieren, onder andere voor het vastleggen van overlastdossiers en woonfraudedossiers, uiteraard gekoppeld aan de betreffende klanten. Daarnaast is het in Civi mogelijk om 'sociale kaarten' van mensen te maken. Civi biedt de mogelijkheid om die instanties en hun medewerkers vast te leggen en in verband te brengen met een bewoner. Het verkoopteam gebruikt Civi voor het vastleggen van verkoopdossiers en voor marketingdoelinden.

Naast Civi CRM heeft De Goede Woning nog een open source toepassing in gebruik. „We werken inmiddels anderhalf jaar met Drupal voor ons Intranet. Voor het onderhoud zijn we bezig met de werving van iemand die kennis en ervaring heeft met het werken met open source toepassingen, en Drupal in het bijzonder. Ook met het oog op de toekomst: Onze internetsite is aan vernieuwing toe en ik acht de kans reëel dat we daar een open source oplossing voor kiezen”.

Bram ziet de vrijheid die je hebt met open source als een groot voordeel. „Ik heb het als een verademing ervaren dat we niet afhankelijk waren van een leverancier. Dit was niet altijd makkelijk, maar uiteindelijk heeft het ons veel opgeleverd. We hebben ons vanaf het begin laten ondersteunen door EE-atWork. Dit bedrijfje biedt zowel technische als procesmatige ondersteuning. Dat is zeer goed bevallen. Echte nadelen van open source ziet Bram niet. „Als je er maar voor zorgt dat je een aantal zaken regelt die normaal door een leverancier geregeld worden”.

„Woonbron maakt beperkt gebruik van open source systemen”, antwoordt **Hans van Beelen**, manager ICT bij **Woonbron** desgevraagd. „Woonbron heeft vanaf het begin deelgenomen aan het Open Source traject WOSI, maar gezien onze beleidswijziging van “Best of Breed” naar “operationeel in ERP” passen de producten van WOSI op dit moment niet in ons beleid”. Hans licht toe: „Bekend is dat de inzet van open source kan bijdragen aan kostenbesparing. Wij willen echter besparing realiseren door middel van applicatierationalisatie. We streven ernaar om zoveel mogelijk van de operationele

bedrijfsprocessen binnen één systeem te faciliteren. Dit betekent minder systemen, minder koppelingen, minder dubbele administratieve werkzaamheden, meer transparantie, betere overstijgende rapportages enzovoorts. Maar dus ook minder ruimte voor OS software binnen ons applicatielandschap”.

De gedachte achter open source – delen – juicht Hans van harte toe. „Het principe van delen is misschien in een andere vorm binnen de branche geland. Initiatieven zoals CORA geven aan dat corporaties steeds meer hun kennis willen delen”. Woonbron voegt daad bij woord. „We wisselen al regelmatig met andere corporaties zelf ontwikkelde scripts en ICT-oplossingen uit. We hebben bijvoorbeeld een datawarehouse ontwikkeld dat in principe zonder aanschaf van software bij andere corporaties ingezet zou kunnen worden. Op de achtergrond hebben we een kennispartner meelopen die de techniek en continuïteit waarborgt. Mocht deze oplossing voldoen voor andere corporaties, dan denk ik dat we onze oplossing gewoon moeten delen”.

Eigen softwareontwikkeling door woningcorporaties
Hij vervolgt: „Volgens mij zijn we er klaar voor om als branche onze krachten te bundelen en door en voor corporaties onze eigen ICT-middelen te ontwikkelen. Daar moet natuurlijk nog het een en ander voor geregeld worden. Hierbij denk ik aan het intellectueel eigendom en dergelijke, maar dat mag toch niet de bottleneck worden? Ondertussen zie ik nu al initiatieven om mij heen ontstaan om stichtingen op te richten waarin de beschikbaar gestelde oplossingen ingebracht kunnen worden. Het worden boeiende tijden!”



Hans van Beelen