

NBA E-zine

Editie 2007, nummer 134

onderwerp

4 september 2007

Onderzoek naar DIV-afdelingen bij woningcorporaties

'Niet de hoeveelheid informatie, maar de rol binnen de organisatie is bepalend'



Sluit de dienstverlening van de Documentaire Informatievoorziening (DIV) van woningcorporaties (nog) aan bij de eisen van interne en externe klanten? En welke rol speelt de capaciteit van de DIV-afdeling hierbij? Gerrit Noordhuis van de Alliantie Eemvallei (ca. 18.000 VHE's in beheer) in Amersfoort, deed er onderzoek naar. Op uitnodiging van **Doxis** presenteerde hij op donderdag 12 april 2007 zijn resultaten aan vakgenoten tijdens een 'Round Table' bijeenkomst.

Om de DIV-activiteiten bij een woningcorporatie naar tevredenheid te laten verlopen, is één DIV-medewerker nodig per 3700 verhuureenheden (VHE's). Zo concludeert Noordhuis in zijn onderzoek. Aanleiding voor de benchmark was Noordhuis' eigen situatie. Tijdens een reorganisatie bij de Alliantie Eemvallei, waar hij hoofd documentaire informatievoorziening is, stond een arbeidsplaats op zijn afdeling ter discussie. Een fte die Noordhuis hard nodig heeft. Om het management ervan te overtuigen deze plaats te sparen, deed hij onderzoek naar de capaciteit van DIV-afdelingen bij vergelijkbare woningcorporaties.

Diversiteit in taken

Voor hij met zijn onderzoek begon, ging Noordhuis op zoek naar bestaande documentatie. Maar over de capaciteitseisen van een DIV-afdeling bleek niets te vinden. Dus ging hij zelf aan de slag. Hij benaderde woningcorporaties met meer dan zestienduizend VHE's en vroeg hen naar de inrichting van hun DIV-afdeling. Daarbij ging het Noordhuis vooral om de taken van de afdeling en het aantal medewerkers. Opvallend aan de resultaten van zijn onderzoek, is de diversiteit in taken van de verschillende DIV-afdelingen. Verwerken en archiveren van poststukken, bijhouden van vakliteratuur, beheren van diverse archieven (waaronder technisch en historisch), maar ook beleid maken en zelfs facilitaire werkzaamheden zoals het bestellen van visitekaartjes, worden genoemd.

Samenstelling afdeling

De werkzaamheden blijken in de praktijk grotendeels de samenstelling van de afdeling te bepalen. Hoe meer uitvoerende taken bij de afdeling zijn ondergebracht, hoe meer medewerkers en hoe lager vaak ook hun gemiddelde opleidingsniveau. Maar ook de mate van digitalisering beïnvloedt het aantal fte's. Bij de meeste woningcorporaties handelt het management vanuit de gedachte 'hoe meer gedigitaliseerd, hoe minder medewerkers'. Volgens Noordhuis een onterechte conclusie. Door digitalisering is het werk wel veranderd maar zeker niet verminderd. De dienstverlening is er wel enorm door verbeterd.

Volwaardig organisatieonderdeel

Het zijn roerige tijden voor woningcorporaties. Organisatieveranderingen, fusies, automatisering en technische ontwikkelingen op het vakgebied zijn aan de orde van de dag en hebben hun weerslag op de hele organisatie. Voor DIV-afdelingen betekent een fusie een vergroting van de hoeveelheid werk. Het aantal woningen - en daarmee de archieven en de correspondentie - wordt immers ook evenredig groter. Maar die werklast vertaalt zich doorgaans niet in een evenredige uitbreiding van het aantal medewerkers. Dit heeft volgens Noordhuis alles te maken met de visie van het management. Als de DIV-afdeling wordt beschouwd als een volwaardig onderdeel van de organisatie en als een afdeling die direct bijdraagt aan het primaire proces, is er meer aandacht voor de ontwikkeling van systemen en mensen dan wanneer zij slechts documenten ná afhandeling archiveert en nogal wat facilitaire werkzaamheden krijgt toebedeeld.

Juist op dat vlak valt er volgens Noordhuis nog veel terrein te winnen.

Er blijken nog altijd woningcorporaties te zijn die de DIV-afdeling zien als het 'afvoerputje' van de organisatie. Een constatering die tijdens de 'Round Table' bijeenkomst nog eens werd bevestigd door de ervaringen van aanwezige vakgenoten.

De Alliantie Eemvallei koos voor kwaliteit én kwantiteit. Zij honoreerde Noordhuis' voorstel op basis van de aangevoerde argumenten.

Mensen en middelen

Het onderzoek van Noordhuis laat zien dat niet de hoeveelheid informatie de inrichting van de DIV-afdeling bepaalt, maar hoe de organisatie met de informatie omgaat. Betreft zij de beschikbare informatie bij de managementinformatie, dan is er meer ruimte voor investeringen in mensen en middelen. Ziet de organisatie DIV vooral als productie-afdeling, dan is er weinig aandacht voor beleid en ontwikkeling. Ieder aanbod schept zijn eigen vraag. Hierdoor ontstaat een vicieuze cirkel die alleen kan worden doorbroken als DIV-afdelingen een vaste plek op de agenda van het management krijgen en kunnen laten zien wat hun toegevoegde waarde is.

Streamer

Door digitalisering is het werk wel veranderd maar zeker niet verminderd

Gerrit Noordhuis