

Ook de twee historische panden  
bij de ingang van het terrein waar  
Informant Software is gevestigd,  
zijn eigendom van Stadsherstel

# Informant Software geeft Stadsherstel grip

**De vastgoedportefeuille van Stadsherstel Den Haag en Omgeving NV beslaat zo'n 135 objecten die variëren van een kleine stadswoning tot een complete kerk. Om een dergelijk heterogeen gebouwenbezit te kunnen beheren, maakt Stadsherstel gebruik van de software van Informant Software. Ook de hulpverzoeken kunnen in het systeem van dit Haagse ICT-bedrijf worden opgeslagen. 'Dat verhoogt de kwaliteit van je dienstverlening', weet Irma van Leeuwen, directeur van het bedrijf dat door aankoop en restauratie zoveel mogelijk historische panden in Den Haag en omgeving probeert te behouden.**

Informant Software is sinds 1990 actief op het gebied van maatwerksoftware voor Vastgoedmanagement. In 1995 ontwikkelde het Haagse softwarebedrijf een standaardpakket voor vastgoedmanagement. In 1999 gooide de marktleider op gebied van beheersoftware, ACT, de handdoek in de ring. Wij konden die rol naadloos overnemen', zegt directeur Herman van Miltenburg. Inmiddels heeft het Haagse softwarebedrijf een stevig klantenbestand in vooral het midden- en kleinbedrijf. 'Maar ook grote makelaars, de Gemeenten Amsterdam en Den Haag, David Hart Vastgoedgroep, Hestia en de Groene Groep zijn klant bij ons', zegt de directeur van Informant Software. Informant luistert al sinds de oprichting goed naar de eisen en wensen van zijn klanten en vertaalt dit in de software. Het bedrijf probeert zich te onderscheiden met een perfecte service en een kwaliteitshelpdesk.

Informant Software telt inmiddels dertien medewerkers. 'Klanten kiezen niet alleen voor ons vanwege de kwaliteit van ons product, maar ook om de kwaliteit van onze dienstverlening. Informant weet wat er speelt bij de klanten. De lijnen zijn kort, problemen zijn snel verholpen en aanpassingen in de software snel gemaakt.' Dat klanten gelukkig zijn blijkt uit de ervaringen die zij met buitenstaanders delen op de website van Informant Software. Inmiddels is het klantenbestand dusdanig gegroeid dat het persoonlijk contact iets moeilijker wordt. Er zijn nu plannen voor de oprichting van een gebruikersgroep en informatiedagen, waar de medewerkers van Informant zich persoonlijk met hun trouwe klanten kunnen onderhouden.

Informant Software maakt vooral door veranderende regelgeving drukke tijden door. 'De overheid stelt steeds strengere eisen aan verenigingen van eigenaren. Die eisen klinken natuurlijk door in hun administratie, waarvoor wij de software leveren. Alle VvE's moeten bijvoorbeeld vanaf mei 2008 een reservefonds hebben, wat hen dwingt

tot actiever met de VvE en de administratie bezig te zijn. Dit betekent potentieel werk voor administratiekantoren die VvE administraties doen, en dit is onze doelgroep', zegt Van Miltenburg.

Beheerders worden steeds professioneler. Steeds vaker ruilen ze hun gefragmenteerde administratie op spreadsheets en tekstdocumenten in voor het homogene systeem van Informant.

Ook de continue veranderingen in de huurwetgeving, zorgen voor extra werk bij Informant. Het bedrijf zoekt geleidelijke groei door verbetering en verbreding van het product Informant Onroerend Goed Beheer. 'Met Customer Relationship Management (CRM) software kunnen wij onze klanten gereedschap bieden, waarmee zij ook op het strategische vlak uit de voeten kunnen', weet Van Miltenburg.

Stadsherstel Den Haag e.o. is een volwassen bedrijf, zo blijkt o.a. uit de omvang van de objecten. Zo werd de uit 1926 stammende Julianakerk in de wijk Transvaal aangekocht en omgevormd tot wijkcentrum. In september 2006 werd het nieuwe centrum voor alle bewoners van Transvaal geopend door burgemeester Deetman, die als kind zelf in de Julianakerk de mis bijwoonde. 'Zoals we bij het project Julianakerk hebben ervaren, is het neveneffect van bouwkundig- en functieherstel vaak sociaal maatschappelijk herstel', zegt directeur Irma van Leeuwen. Samen met de betrokken partijen: architect, aannemer, gemeente trekken we zo'n project overeind. 'We zijn een professioneel bedrijf en daar hoort een gedegen administratie bij. Informant Onroerend Goed Beheer is voor integraal vastgoedbeheer onmisbaar voor ons.' Stadsherstel Den Haag en Omgeving overweegt om ook de planningmodule van Informant Software te gaan gebruiken. 'Wij plannen vijftig jaar vooruit', zegt Van Leeuwen. 'Dat kan zeker niet met jullie software?' Van Miltenburg glunderend: 'Al wil je honderd jaar vooruit plannen.' □