

Het business & IT-project van...

Woonzorg Nederland is met bijna 27.000 huurwoningen en bijna 17.000 verpleeghuisplaatsen in verzorgingshuizen in 174 gemeenten de grootste, landelijke organisatie voor seniorenhuisvesting. Stelt een landelijk gespreid bezit in 174 verschillende gemeenten speciale eisen aan ICT? We vroegen het **Elles Visser**, die als projectmanager Heartbeat de organisatie naar vernieuwing van de business & IT-huishouding loodst.

„**E**r zijn inderdaad eisen die anders zijn dan bij 'gewone' woningcorporaties“, antwoordt Elles desgevraagd. „Zo werken wij met circa twintig verschillende woonruimteverdeelsystemen. Elk systeem heeft zijn eigen systematiek en kent een eigen aanlevering van gegevens. Dat is best complex. Ook werken we meer met verzamelfacturen, zowel op inkoopvlak als op het gebied van huurdebiteuren“.

Speciale ICT-eisen

Het landelijk werken brengt ook speciale ICT-eisen met zich mee. Elles legt uit: „De geografische spreiding neemt met zich mee dat er veel functionele ICT ondersteuning op afstand plaatsvindt. Het inzetten van Lync-software biedt ons daarbij veel voordelen. Daar waar fysieke menskracht nodig is huren we bij piekbelasting capaciteit in“.

Informatiebehoefte

Ook de informatiebehoefte van Woonzorg verschilt van de gemiddelde woningcorporatie. „Op strategisch gebied is er sterke behoefte om de geografische indeling en voorzieningen in kaart te hebben. Rondom ons bezit willen we bijvoorbeeld weten waar de bushaltes zijn, of het postkantoor. Onze informatiebehoefte beslaat dus in feite bijna heel Nederland. Een ander verschil is de indeling van ons bezit. Dat vraagt vaak meerdere labels en meerdere geografische indelingen. Niet alle systemen kunnen dat bieden, zonder maatwerk. Het blijkt dat we met onze specifieke behoeften snel tegen de grenzen van systemen aanlopen“, vertelt Elles.

Bedrijfsprocessen

Ook de bedrijfsprocessen zijn voor huurwoningen anders dan voor verpleeghuizen. Elles: „Voor bedrijfsprocessen die gericht zijn op het beheer van het vastgoed proberen we de processen zoveel mogelijk op elkaar af te stemmen. Echter, de aanvang van de huur voor zelfstandige woningen of intramuraal bezit verschilt wezenlijk. Hierbij is het verhuurproces voor zelfstandige woningen een standaardproces zoals andere corporaties dit ook doen, maar voor het intramurale bezit is er telkens sprake van maatwerk. Dit heeft als resultaat dat de uitkomst van onderhandelingen wordt vastgelegd in het systeem, maar niet het proces op zichzelf“.

Op de vraag wat het project Heartbeat behelst, zegt Elles: „Heartbeat staat voor vernieuwing van de business & IT-huishouding. Het huidige systeem is verouderd en wordt vanaf volgend jaar niet meer ondersteund door de leverancier. Daarnaast maakt Woonzorg de omslag van pandgericht naar klantgericht werken. Dit betekent decentralisatie van werkzaamheden; we willen zo dicht mogelijk bij de klant aanwezig zijn. Het nieuwe systeem Wocas4all sluit bij deze nieuwe werkwijze veel meer aan“.



Een deel van het projectteam Heartbeat (v.l.n.r.) Jarno Vermeulen, Romeo Ramdayal, Joop van Dijk, Maikel de Leeuw, Elles Visser, Jan Meijer, Daniëlle Stolk, Antoni Lebbink, Barbara Peet-Kooij en André Meijer.

Business-project

Waar veel woningcorporaties dit soort projecten vanuit de afdeling I&A optuigen, heeft Woonzorg ervoor gekozen om dit project niet als ICT-project te positioneren maar juist als business-project. Elles licht toe: „We hebben een projectorganisatie die ervoor zorgt dat het systeem wordt geïmplementeerd en ingericht. Uitgangspunt is om deze werkzaamheden zoveel mogelijk door eigen medewerkers te laten doen. Dit betekent dat een kerngroep van eigen medewerkers is vrijgemaakt voor het project. Uiteraard zitten daar ook medewerkers van de ICT-afdeling in, maar vooral kerngebruikers uit de organisatie. We zijn ervan overtuigd dat daarmee het draagvlak groter is en de verankering in de business sneller en beter kan plaatsvinden.“

De reguliere werkzaamheden worden ingevuld met behulp van externe inhuur, waarbij we selectief te werk zijn gegaan. Bijvoorbeeld voor het functioneel applicatiebeheer wordt

capaciteit ingehuurd van Prof-IT4All. In de projectorganisatie zelf wordt capaciteit ingehuurd van Mensit en Astya“, vertelt ‘Woonzorger’ Elles Visser, die in de rol van projectmanager/programmamanager het project leidt.

Op de vraag wat Heartbeat moet brengen antwoordt Elles: „We willen ervoor zorgen dat de klant in beeld komt en blijft binnen onze administratieve organisatie. Dit betekent dat we de klantvraag zo goed mogelijk beoordelen, uitzetten bij de juiste afdeling om te behandelen en vervolgens zo efficiënt mogelijk binnen de gestelde normtijden een kwalitatief goed antwoord geven aan de klant. Dit antwoord wordt achteraf ook nog getoetst of het aan de verwachtingen voldoet die de klant hierover heeft. Het nieuwe systeem gaat ons hierin ondersteunen waarbij de CRM functionaliteit centraal komt te staan. Tegelijkertijd vindt er bij de inrichting van het systeem een optimalisatieslag plaats in de werkprocessen. De klant centraal, efficiency en kwaliteit kunnen gezien worden als winstpunten“.