

Wij zijn Umbrella

Umbrella helpt organisaties met het leveren van efficiënte en kwalitatief hoogstaande dienstverlening door het verbinden van alle contactkanalen.



online
dienstverlening



kcc



mobiel

 wijzijnumbrella.nl

Woongroep Marenland: Van 'in huis' naar 'uit huis'

Wat beweegt een woningcorporatie om de volledige informatiehuishouding buiten de deur te brengen? CorporatieGids Magazine vroeg het aan **Woongroep Marenland**, waar sinds afgelopen september de ICT uit huis is geplaatst. Een gesprek met **Henk Wakker**, Manager Bedrijfsvoering en Projecten over het outsourcen van ICT.

Woongroep Marenland is een corporatie uit Noordoost-Groningen met ongeveer 2.500 woningen. Een gebied dat vandaag de dag bijna synoniem staat met twee uitdagingen: aardbevingen vanwege NAM-boringen en een krimpende populatie. En hoewel dit volgens Henk inderdaad voor problemen kan zorgen, doet Woongroep Marenland er alles aan om hier ook haar voordeel uit te halen: "Wij proberen in ons gebied te zorgen voor veilige en goede huisvesting. Daarnaast willen wij ook werken aan een woningvoorraad die past bij de demografische veranderingen vanwege de krimp. Dat betekent dat wij inspelen op vergrijzing en meer de nadruk leggen op kleinere huishoudens. Ook willen wij onze woningen steeds meer verduurzamen. Zo realiseren

wij dit jaar onze eerste 'nul op de meter'-woningen, die tegelijkertijd aardbevingsbestendig zijn."

In eigen huis

Met het onderbrengen van de volledige informatiehuishouding bij Residenz ICT, maakt Woongroep Marenland een honderdtachtig graden draai ten opzichte van de keuzes in 2009. "Destijds was in huis hebben van ICT goedkoper dan outsourcen. Wij hadden een uitwijksysteem dat in Emmen stond, waar elke dag al onze gegevens naartoe werden gekopieerd. Op die manier konden wij de continuïteit van onze gegevensverwerking op een goede wijze waarborgen."

>>

VAN DINTHER
the document company

E - CONTENT ECM

Van Dintther
the document company
Elftweg 2a
4941 VP Raamsdonksveer
Tel.: 0162-51 99 55
info@vandinter.net
www.vandinter.net

E-Content is het document managementsysteem ontwikkeld op SharePoint, specifiek voor woningcorporaties.

Op zoek naar een oplossing om uw informatiestromen te managen? Maak kennis met de E-Content ECM oplossingen DMS, intranet, portalen en elektronische factuurverwerking. Wij komen graag bij uw corporatie op bezoek voor een demonstratie.

E-CONTENT | SharePoint | SPECIALIST IN SHAREPOINT-OPLOSSINGEN

CNS BI voor Woningbouw

Eénduidige definities
Dashboards, rapportages
en analyses

Bewezen oplossing

CNS



Team Marenland

“Wij hopen met het outsourcen ten eerste de performance van onze systemen te verbeteren. Daarnaast willen we ontwikkelingen in de ICT passend kunnen volgen met een lagere Total Cost of Ownership. Residenz ICT is elke dag met dit onderwerp bezig, heeft kennis van de markt én ons nieuwe ERP-systeem en weet daardoor wat er speelt. Hierdoor blijf je bij en krijg je ook betere adviezen. Als laatste willen wij met het uitbesteden van de ICT ook de kwaliteit van onze servicedesk verbeteren.”

Rol van opdrachtgever

Henk benadrukt dat het outsourcen niet betekent dat ICT voor honderd procent van het bordje van Woongroep Marenland verdwijnt. “De rol van opdrachtgever blijft en kun je niet uitbesteden. Door dit op een goede manier in te vullen kun je echter wel grip op je ICT behouden. De werkzaamheden werden vroeger door twee medewerkers uitgevoerd. Dit gebeurde naast hun reguliere hoofdtaak. Deze collega’s zien nu hun taken verschuiven naar de inhoudelijke functionaliteit, en zullen minder inspelen op het oplossen van knelpunten in de werking en beschikbaarheid van het systeem. Die taak ligt nu bij de servicedesk van Residenz ICT. Hierdoor blijft het waarborgen van de continuïteit een eigen actie. Daarnaast blijft het werkplek-beheer en het aanschaffen van ondersteunende hardware - zoals telefoons of tablets - ook een eigen activiteit.”

Geen moeilijke keuze

Volgens de Groningse corporatie waren invloeden en ontwikkelingen van buitenaf niet de belangrijkste reden om de informatiehuishouding buiten de deur te plaatsen. “Als kleine corporatie is het moeilijk om de veranderingen in ICT bij te kunnen houden,” zegt Henk. “Je bent namelijk te klein om echte ICT-specialisten in dienst te hebben, en hebt vooral mensen die dit ‘erbij’ doen. Zij hebben minder tijd dan experts om de laatste marktontwikkelingen bij te houden. Voor ons was de kritische grens bereikt dat het niet langer rendabel is om ICT in eigen beheer te hebben. Daarbij opgeteld waren onze huidige systemen technisch gezien aan vervanging toe. Het outsourcen van de ICT was daarom een logische en eenvoudige stap. We borgen daarmee nu beter de kwaliteit en continuïteit van onze informatiehuishouding.”

Volgens Henk speelt de omvang van de corporatie bij de keuze tussen in huis of buitenshuis een beperkte rol. “Het is een bewuste afweging van kennis, continuïteit, vertrouwelijkheid en de kosten van je gegevensverwerking.”

Kwaliteit en performance

Het outsourcen valt samen met de implementatie van Tobias AX van Aareon, waar Residenz ICT - ook onderdeel van Aareon - de volledige test en productieomgeving voor host. Dat de ontzorgers tegelijkertijd kennis heeft van het ERP-systeem ziet Henk als een bijkomend voordeel.

Beperkte impact voor medewerkers

Hoewel het outsourcen van ICT een ingrijpende verandering is bij een corporatie, zijn binnen de organisatie van Woongroep Marenland de gevolgen beperkt gebleven. “Het betreft vooral een andere manier van aanmelden voor medewerkers en een nieuwe versie van Windows waar wij gebruik van maken,” legt Henk uit op de vraag wat er veranderd is binnen de corporatie. “Het technisch beheer van onze hardware hadden wij op een eerder moment al uitbesteed. Daarom hoefden wij tijdens het outsourcen van onze informatiehuishouding geen mensen te ontslaan.”

Het nieuwe werken

Woongroep Marenland richt zich inmiddels alweer op de volgende verandering binnen de organisatie. “We richten ons nu op het nieuwe werken,” legt Henk uit. “We willen dit ‘containerbegrip’ op een voor Woongroep Marenland passende wijze invullen. Denk aan het meebrengen van meer functionaliteit door bijvoorbeeld het digitaliseren van onze dienstverlening en het waar mogelijk verlagen van onze kosten qua bedrijfsvoering. Daarnaast willen wij meer maatwerk creëren voor de werknemers die hier behoefte aan hebben, door bijvoorbeeld de mogelijkheid te geven thuis te werken. Door deze extra flexibiliteit willen wij minstens een 7,5 scoren qua tevredenheid onder werknemers!” ■