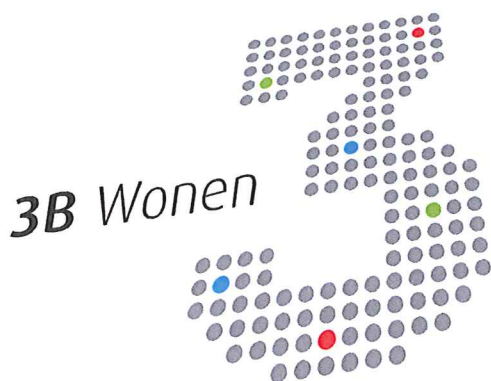


Hans Nieuwendijk, 3B Wonen:

‘We verbeteren de informatievoorziening en professionaliseren onze organisatie’

3B Wonen is een moderne woningcorporatie, actief in het vinex gebied aan de noordelijke rand van Rotterdam en werkzaam in de gemeente Lansingerland. Vorig jaar heeft 3B Wonen samen met adviesbureau Hoffman Krul & Partners een informatiebeleidplan gemaakt, op basis hiervan gaat de corporatie haar Bedrijfsinformatiesysteem (BIS NOA) optimaliseren. We bellen met Hans Nieuwendijk van 3B Wonen en Remco Heijnen van Hoffman Krul & Partners (HKP).



Hans Nieuwendijk steekt van wal: “In de afgelopen jaren is 3B Wonen fors gegroeid. Een kwart van het bezit, zo’n 1000 woningen, de nodige zorgenheden en maatschappelijke voorzieningen, zijn gerealiseerd. Deze groei heeft ook consequenties voor de omvang en inrichting van de organisatie. Hierdoor vermindert in de organisatie ongemerkt het familiale karakter. De betrokkenheid met de huurder wordt ook formeler. Je moet meer moeite doen lijnen kort en de communicatie optimaal te houden.

We zijn aan het veranderen van een corporatie met veel dorps elementen naar een corporatie met meer stedelijk elementen. Omdat wij werkzaam zijn in een Vinex-locatie hebben we veel overloop vanuit Rotterdam. In de eerste fase kwamen vooral de meer kapitaalkrachtigen naar Lansingerland, dit verandert geleidelijk aan. De oorspronkelijke inwoners kenden een grote cohesie en er zijn veel activiteiten met een sociaal karakter. We hadden dus op het gebied van leefbaarheid en sociaal beheer ten opzichte van de grote steden het relatief gemakkelijk. Maar dat is inmiddels drastisch aan het veranderen”.

“We hebben recent bij de visitatie nog een acht plus gekregen en ook bij de bewonersscan scoren wij hoog. Nu is het de kunst om, terwijl je omgeving verandert, deze goede beoordeling te behouden. De veranderingen op volkshuisvestingsgebied volgen elkaar in een sneltreintempo op. Je kennis, professionaliteit en informatievoorziening moeten meegroeien. Zo zit er veel informatie in de hoofden van de mensen, maar is deze

niet altijd vastgelegd in de systemen. Men moet ook meer informatiebewust zijn. Wat heb ik en wat hebben mijn collega’s nodig? Naarmate je organisatie groeit vervalt het informeel delen van de informatie en is het niet meer voor iedereen beschikbaar of worden dezelfde bestandjes op meerdere plaatsen bijgehouden; de kwetsbaarheid neemt toe.

Voor een goede analyse is enige afstand nodig, ook van je informatieleverancier. Daarom hebben wij een onafhankelijke partij (Hoffman Krul & Partners) gevraagd om ons te begeleiden in het maken van een goede inventarisatie. Uitgangspunt is het aansluiten van het informatiebeleid op het ondernemingsplan. Welke informatiebehoefte is er op de verschillende niveaus, waar komt deze informatie tot stand, hoe bed je dit goed in binnen je organisatie, welke instrumenten kunnen je ondersteunen, hoe maak je vervolgens de vertaalslag naar benodigde software en tenslotte welke leverancier kan dit dan voor ons invullen?”

Remco Heijnen van HKP neemt het woord: “We hebben er voor gekozen om het informatiebeleidsplan niet zelf te schrijven maar de medewerkers van 3B Wonen en het MT hierin te coachen en begeleiden. Wij vinden het proces om te komen tot het informatiebeleidsplan belangrijker dan het document zelf. Naar aanleiding van het informatiebeleidsplan is er een aantal knelpunten gesignaleerd waarvan het management heeft besloten deze de komende drie jaar te gaan oplossen”.

“Wij hebben geadviseerd de verantwoordelijkheid van het plan lager in de organisatie te leggen. Er is een werkgroep van Teamleiders uit de verschillende disciplines samengesteld die met voorstellen moet komen. HKP heeft deze werkgroep begeleid waarbij de voorstellen door de teamleiders in overleg met medewerkers zijn uitgewerkt. Met de voorstellen is ook een tijdsplan gedefinieerd want je kunt niet alles tegelijk doen. We zijn nu bezig met vier van die voorstellen die direct het meeste voordeel opleveren voor de organisatie”.

Ik vraag de heren waarom er niet is gekozen voor een nieuw informatiesysteem, maar voor een optimalisatietraject van het huidige (BIS NOA). Remco Heijnen: "Een keuze voor een nieuw systeem is wel overwogen, dit was de eerste gedachte. 3B Wonen heeft de tijd genomen om te kijken of het echt nodig was. Dit hebben wij eerst onderzocht en het bleek dat met het huidige systeem plus een paar aanvullende modules en enkele verbeterlagen zowel het systeem als met betrekking tot kennis en samenwerking van gebruikers nog veel winst te halen is. Het is zonde van het geld en de energie om nu met een heel selectietraject te komen".

Hans Nieuwendijk vult aan: "NCCW heeft veel meer te bieden dan waarvan wij gebruik maakten. De kennis over het systeem was verouderd. Als mensen al heel lang met een systeem werken, blijven ze ook maar aannemen dat het systeem altijd hetzelfde blijft. Men is blind voor verbeteringen en aanvullingen die zijn doorgevoerd. Het BIS van tien jaar geleden is niet meer te vergelijken met het huidige BIS NOA. Vandaar dat we nu in het contract hebben laten opnemen dat alle medewerkers één keer per jaar van NCCW een update krijgen van alle nieuwe mogelijkheden en die onderdelen waarvan blijkt dat deze door ons (nog) niet worden gebruikt. Verder hebben wij Intrawis en een Datawarehouse aangeschaft. Inmiddels is er ook een meer open houding bij de medewerkers van NCCW om met de klant mee te denken voor oplossingen."

Remco Heijnen: "Wat mooi is aan 3B Wonen, is dat er veel tijd en energie wordt gestoken in de ontwikkeling en verantwoordelijkheid van mensen. Iedereen was met zijn eigen afdeling bezig maar men was niet echt in gesprek met elkaar. Het is dus niet alleen een optimalisatieproces van middelen maar ook een veranderproces

waar we mee bezig zijn. Het één gaat ook niet zonder het ander. Als mensen niet hun verantwoordelijkheid pakken en niet met elkaar praten dan kunnen we automatiseren wat we willen maar dan gaat het hem niet worden. Dat heeft 3B Wonen ook goed ingezien. Men is er zich nu ook meer van bewust dat je dingen samen moet doen en informatie moet uitwisselen".

Hans Nieuwendijk: "Het is goed om mensen bij het verandertraject te betrekken. Als ze de informatie die voor hun werk belangrijk is of de stuurinformatie voor het management, terugzien in het informatiesysteem dan is het systeem meer iets van hun zelf. We hebben nu zo'n vijftig Excelbestanden en die verdwijnen allemaal in de centrale systemen zodat iedereen erbij kan en met dezelfde gegevens werkt. Dus ook de beheersbaarheid van informatie is vooruitgegaan".

Tenslotte vraag ik nog wat dit hele traject gaat opleveren. Hans Nieuwendijk kan hier kort over zijn: "We gaan als organisatie professioneler werken. Er komt een elektronisch dossier, digitale facturen en een E-archief. De informatie zal eenmalig worden vastgelegd en is voor ieder die het nodig heeft (sneller en volledig) beschikbaar. Naast efficiënter werken verhoogt het ook het plezier in het werk".

