

## **'We kijken nu anders naar ICT'**

**Bij Reggewoon (5000 VHE's in Hellendoorn en Wierden) vonden ze in 2019 dat het hoog tijd was voor een nieuw ICT- en informatiebeleidsplan. Nu ligt het er. 'Jos Vervoort legde steeds de link tussen ICT en wat je met je organisatie wilt.'**

Winfried Timmer, manager Bedrijfsvoering bij Reggewoon: 'Als MT besloten we in 2019 dat er iets moest gebeuren met ons informatiebeleidsplan. Het was niet concreet, het was hapsnap. We wilden meer structuur. Het leek ons ook wijs om kennis en ervaring van buiten erbij te halen, omdat we een kleine organisatie zijn die deze expertise niet zelf in huis heeft.'

Bert Toonstra, medewerker informatievoorziening en applicatiebeheer: 'We liepen wel eens tegen dingen aan. Dan kregen we bij de aanschaf van software een mooie demo van een leverancier, schaften we het pakket aan, richtten het in, implementeerden het... maar dan? Wie was er verantwoordelijk voor het verdere gebruik? Hadden we oog voor nieuwe functionaliteiten? Konden we die wel efficiënt inzetten? Op een corporatiebeurs zag ik een presentatie van AVW2 met als titel "Uw informatiebeleidsplan op één A4". Ik dacht: "Dit moeten wij hebben." Winfried en ik gingen in gesprek met Jos Vervoort. Hij had een erg goed verhaal.'

Winfried Timmer: 'We kozen voor AVW2 vanwege hun ervaring met dit soort processen bij andere corporaties. Wat ons aansprak, was hun bottom-up-benadering en no-nonsense aanpak: ze luisteren naar de klant en kunnen zich verplaatsen in ons.'

### **AVW2 nam iedereen mee**

Bert Toonstra: 'We begonnen met een aantal sessies met het MT waarin Jos op zoek ging naar onze succesbepalende factoren: hoe kunnen wij ICT inzetten om onze missie, visie en doelstellingen tot een succes te maken? Het ging om sessies van anderhalf uur, zodat we niet meteen alles over ons heen kregen. Jos benaderde het in etappes, in onderdelen. Hij bevroeg ons steeds kritisch: "Welke kant wil je op? Wat willen jullie met dit onderdeel?" Steeds legde hij de link tussen ICT en wat je met je organisatie wilt. Ook van collega's hoorde ik na de sessies goede berichten over Jos en zijn aanpak.' Winfried Timmer: 'AVW2 nam iedereen mee. Gelijk oplopend met de MT-sessies ging Otto de Haan in gesprek met onze mensen op de werkvloer.'

Bert Toonstra: 'Vooraf hadden we een aantal "heavy users" van het systeem in kaart gebracht. Otto bevroeg hen tijdens hun dagelijks werk. Hij ging naast hen zitten, zodat ze ter plekke konden laten zien waar ze tegenaan liepen. Zo kreeg Otto al snel goed inzicht in wat er speelde in de organisatie. Hij heeft zelf in corporatielend gewerkt, dus hij wist wat hij moest vragen en kon het daarna ook verwerken in een rapport.'

### **Anders kijken naar ICT**

Winfried Timmer: 'Dankzij de inbreng van AVW2 zijn we anders gaan kijken naar ICT. We pakken het nu gestructureerder aan. Voorheen bekeken we altijd wie het handigst was met bepaalde applicaties. Als we onze website wilden vernieuwen, gaven we Bert de leiding als informatieapplicatiebeheerder. Maar dat is niet zoals het zou moeten, zeggen we nu. De website valt onder klantcontacten, dus die afdeling moet kartrekker zijn. De verantwoordelijkheid ligt nu waar hij hoort. Daardoor krijgen we onze mensen mee én we benutten hun individuele kwaliteiten veel beter. Daarna komt pas de vraag welke systemen er nodig zijn. ICT is altijd een middel om een doel te bereiken, maar nooit een doel op zich. Het moet iets voor je doen, het moet helpen en ontzorgen, anders doe je iets niet goed.'

Bert Toonstra: 'Dat we nu anders naar ICT kijken, blijkt ook uit het feit dat we een woningcartotheek inrichten. Dat is een grote bak met gegevens van woningen. Ze staan nu nog her en der verspreid, maar ook daar willen we meer structuur in aanbrengen. Daarvoor zoeken we nog de juiste software. Vóór het beleidsplan stelden we wel eisen, maar die waren niet altijd even duidelijk. Er zit nu meer structuur in.'

## **Kennis van zaken**

Winfried Timmer: 'Jos Vervoort is voortvarend, heeft kennis van zaken. Dat hij dit al vaker heeft gedaan, merkte je aan het feit dat hij onze vragen snel snapte en een plek kon geven. Daardoor kon hij ons heel goed helpen. Bovendien kent hij de markt goed: hij weet welke systemen, producten en applicaties beschikbaar zijn. Tot slot komt hij afspraken na.'

Bert Toonstra: 'Jos stelde de juiste vragen op het goede moment, had een duidelijk beeld van wat hij wilde weten. Hij hield ook rekening met de beperkte omvang van onze organisatie. Het werd dus geen gigantisch project. Ik vond het ook leuk dat hij kritische vragen stelde die stof tot nadenken opleverden: "Hoe kunnen we dit nu het beste aanpakken?" Je was dus niet klaar na zo'n sessie, hij gaf huiswerk mee. Ik merkte ook dat het beleidsplan tijdens informele gesprekken op de werkvloer steeds meer begon te leven. Als je dan een collega of een MT-lid tegenkwam, praatte je er nog eens over door.'