



Alle woning- en huurdersinformatie inzichtelijk en binnen (digitaal) bereik

Woonhaven Antwerpen voelt zich thuis met Digitale Werkplek van OpenIMS

Met de implementatie van de OpenIMS Digitale Werkplek staat Woonhaven Antwerpen ineens weer vooraan als het gaat om inzicht in en werken met alle huurders-, kopers- en woninginformatie. En dat is heel wat, want Woonhaven Antwerpen hoort bij de grootste sociale woonmaatschappijen van Vlaanderen. OpenSesame ICT stond de Belgische organisatie bij.

Eigen ontwikkeling

Woonhaven Antwerpen is de sociale woonmaatschappij voor de stad Antwerpen. Zij verhuurt en verkoopt woningen in de sociale sector en bemiddelt sociale kredieten. Met zo'n 23.800 woningen en 45.000 huurders is Woonhaven (een van) de grootste Woonmaatschappijen van Vlaanderen. Opvallend is dat Woonhaven voor dit IT-traject is opgetrokken met Woonpunt Mechelen. Jan Pieters, Manager ICT: 'Je zou misschien denken dat het meer een kleine broer/grote broer relatie zou zijn, want Mechelen is best wel een stuk kleiner, maar dat is absoluut niet het geval. De uitdagingen en valkuilen bij deze digitale transitie zijn voor ons namelijk net zo relevant als voor Woonpunt Mechelen.'

Uitvraag naar de markt

De contacten met Mechelen waren dermate goed dat beide organisaties besloten gezamenlijk op te trekken voor digitaal informatiebeheer met daaraan gekoppeld de voor Woonhaven 'ideale digitale werkplek'. Jan: 'Het ging namelijk om meer dan alleen een digitale vorm van informatieopslag en -beheer. Wat ook meespeelde was de behoefte aan een communicatieplatform waarbij medewerkers, huurders en ketenpartners alle informatie met elkaar konden delen die noodzakelijk was om het werk gedaan te krijgen. Omdat het totaalbedrag een specifieke grens overschreed moesten we een aanbesteding doen. Dat deden we dus in gezamenlijkheid met partner Woonpunt Mechelen. Om een lang verhaal kort te maken: op de eerste informatie-uitvraag kwam een aantal partijen bovendrijven, waaronder OpenSesame ICT. Daar bleef het echter niet bij. De inschrijving bestond uit twee stappen: de eerste was deze inschrijving, de tweede stap was een proeve van bekwaamheid afleggen (Proof of Concept). Ook daar kwam OpenSesame ICT als beste uit de test. Het voorziet niet alleen in een beheersbaar digitaal informatiebeheerplatform, maar

voorziet tegelijk in instrumenten om met elkaar informatie te delen en te communiceren, het sociale intranet. Inclusief de opleidingen die voor onze medewerkers beschikbaar waren. Aan dat sociale intranet was bij ons veel behoefte, want we er zijn veel betrokkenen. Wanneer je informatie met elkaar moet delen op basis van e-mails met bijlagen dan is het risico op uiteindelijk totale versnippering van informatie zeker niet denkbeeldig.'

OpenIMS Digitale Werkplek

Met de opkomst van sociale media is van het traditionele intranet een vertaalslag gemaakt naar de sociale intranetomgeving. Jan: 'Hierbij staat met name samenwerken en communicatie centraal. Het sociale intranet faciliteert samenwerking in groepen, thema's en projecten. Denk aan kennisdeling met en tussen medewerkers die veel op de weg zijn en elkaar nauwelijks zien, geen (of niet altijd direct) toegang hebben tot bepaalde bedrijfssystemen of documenten delen in een projectgroep. Met de implementatie van de OpenIMS Digitale Werkplek zijn we tot veel meer in staat. Wat ons daarbij vooral positief is opgevallen is de relatieve eenvoud van het werken ermee. Binnen Woonhaven is een grote diversiteit aan medewerkers en de een kan nu eenmaal wat sneller en makkelijker overweg met nieuwe digitale systemen dan de ander. Deze introductie heeft echter geen enkel probleem opgeleverd.'

Koppeling met andere systemen

Een ander belangrijk voordeel van de OpenIMS Digitale Werkplek is de koppeling met andere systemen, zoals het ERP LORD-systeem dat binnen de wereld van Belgische woonmaatschappijen gebruikelijk is. Jan: 'In LORD zit bijvoorbeeld de huur- en woningadministratie, het financieel beheer, de onderhoudsinformatie etc. Het voordeel van deze koppeling is dat onze medewerkers maar één

werkomgeving hoeven te kennen. Daarin is alles beschikbaar wat ze nodig hebben: of het nu gaat om informatie, processen of communicatie. Voor medewerkers die offsite werken is het systeem beschikbaar op hun mobiel.'

Het inzicht beperkt zich overigens niet alleen tot de relevante informatie binnen Woonhaven. Jan: 'Binnen deze werkomgeving kunnen we, wanneer je de juiste bevoegdheid hebt, ook het proces volgen en zien wat de status is. Dat klinkt eenvoudig, maar het schept wel direct duidelijkheid. Het laat onze klanten bijvoorbeeld niet met vragen achter wanneer zij contact zoeken met een medewerker. Feitelijk is de OpenIMS Digitale Werkplek voor onze medewerkers de startpagina waarmee zij dagelijks hun werk opstarten.'

Zelfredzaamheid vergroten

Naast dat het nieuwe systeem de zelfredzaamheid van de medewerkers sterk heeft verbeterd, is het ook op termijn de bedoeling dat andere belanghebbenden, van huurders tot toeleveranciers, een vergelijkbare zelfredzaamheid gaan bereiken.

Wat hem het meest is bevallen in het traject is de werkbaarheid van het systeem. 'Het moest, om redenen die ik al aangaf, een gebruiksvriendelijk systeem zijn, maar wel met alle functionaliteit die we vooraf wensten. Inclusief de opties om offsite te werken. De keuze voor OpenSesame ICT met deze Digitale Werkplek-omgeving is daarin de juiste gebleken. Papier kan niet meer, maar het is een behoorlijk veranderproces om zo'n stap als deze te zetten. Daarin wil je niemand halverwege kwijtraken. Dat is hier zeker gelukt. Sterker nog, we hebben hiermee kansen kunnen creëren om onze dienstverlening te verbeteren, om straks HR-dossiers digitaal beschikbaar te maken, meer inzichten te verkrijgen en de medewerkers 'op te waarderen'.

Meer informatie

Over OpenIMS is te vinden op openims.com.
Iemand persoonlijk spreken over onze oplossingen?
Bel onze experts op
+31(0)30 – 60 35 640

OpenSesame ICT is een Nederlands softwarebedrijf dat zich richt op de realisatie van kennisintensieve, bedrijfsmatige oplossingen op basis van het Open Source platform.