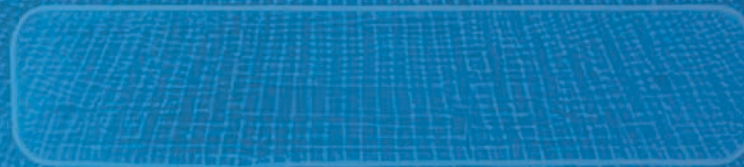




Klantverhaal

Woonpartners Midden-Holland



Inhoudsopgave



- 2 Groeiende ambitie
- 4 Bron van waarheid
- 8 Durf te veranderen
- 10 Implementatie
- 11 Resultaten
- 13 Samenwerking



Groeiende ambitie



Woonpartners Midden-Holland is een woningcorporatie met circa 10.000 verhuureenheden in Gouda, Waddinxveen en omstreken. Met meer dan 100 medewerkers zet de organisatie zich dagelijks in voor kwalitatief goede en betaalbare huisvesting.

In de loop der tijd was het ICT-systeem van Woonpartners uitgebreid met steeds meer losse applicaties. Bepaalde gegevens moesten op meerdere plekken worden ingevoerd en niet alle processen sloten logisch op elkaar aan. Ook was het voor nieuwe medewerkers soms lastig hierin hun weg te vinden.

Deze versnippering en inefficiëntie leidde niet alleen tot frustratie, maar ook tot vertraging in de dienstverlening naar de huurder. Een woningmutatie was een soort estafette, een proces waarbinnen de ene medewerker iets moest afronden vóórdat de volgende ermee aan de slag kon.



Groeiende ambitie



Woonpartners merkte dat het steeds moeilijker werd om de gewenste kwaliteit te leveren. De organisatie wilde sneller en efficiënter werken, beter gebruikmaken van data en medewerkers niet langer belasten met administratief dubbel werk.

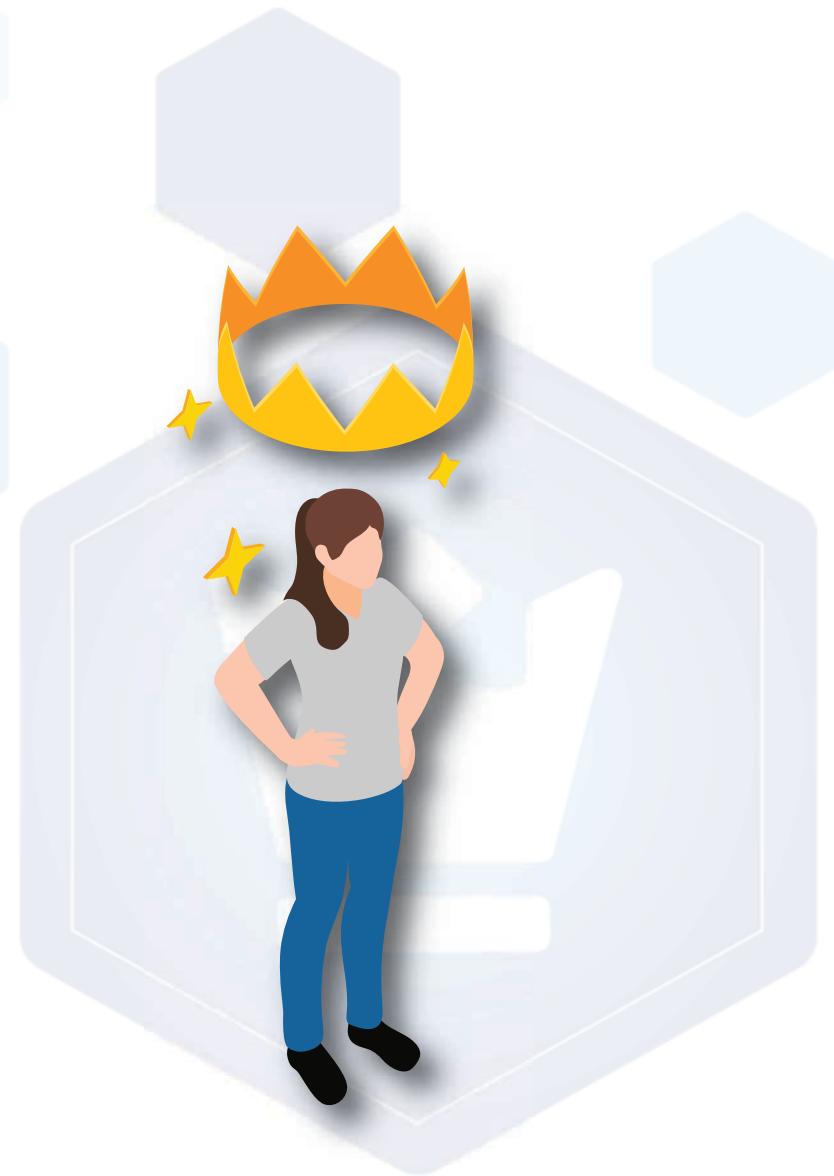
Dat vroeg om een moderne ICT-oplossing, waarmee processen efficient, doelmatig en toekomstgericht konden worden ingericht.

Tijd voor verandering dus.

Verandering gaat overigens niet vanzelf. Zeker de implementatie van een nieuwe ICT-oplossing brengt een bepaalde onrust met zich mee.

Systemen, werkwijzen en processen veranderen immers. Soms wat meer; soms wat minder. De optelsom van deze veranderingen is gunstig, maar op individueel niveau wil dat nog wel eens verschillen. Aandacht voor adoptie is essentieel voor het omarmen van de nieuwe oplossing.

Woonpartners heeft dit erkend en adoptie expliciet onderdeel van de implementatie gemaakt.



Bron van waarheid



Ger van Doorn, informatiemanager bij Woonpartners, was de drijvende kracht achter deze veranderingsopgave.

In gesprekken met collega's benoemde hij drie wensen: overzicht, betrouwbaarheid en toekomstbestendigheid. Woonpartners wilde geen 'bestofbreed'-landschap meer waarin systemen aan elkaar worden geknoopt, maar één geïntegreerd platform. Datagedreven werken werd het motto: alle processen – van vastgoedbeheer tot klantcontact – moesten vanuit één "bron van waarheid" gestuurd worden, zodat iedereen altijd toegang zou hebben tot dezelfde informatie.

Tegelijkertijd moest de oplossing modern zijn: cloudgebaseerd, flexibel en gericht op het verbeteren van processen – voor nu én in de toekomst.

Bron van waarheid



GRIP is de DataBalk-suite die bestaat uit een aantal geïntegreerde modules.

Na een uiterst zorgvuldig selectieproces en na de overweging om te kiezen voor GRIP heeft Woonpartners diverse referentiecorporaties bezocht.

*“Voor ons gaf vooral het vertrouwen dat andere corporaties uitspraken de doorslag”, aldus **Ger van Doorn**.*

In de gesprekken met deze andere corporaties werd duidelijk dat GRIP inmiddels een beproefd systeem is, dat helpt om processen eenvoudiger en op een consistente wijze te laten verlopen.

De technologie is modern en innovatief – volledig cloudgebaseerd op het Microsoft-platform en zonder de hinderlijke erfenis van verouderde software.

Wat Woonpartners daarnaast overtuigde was dat DataBalk de visie deelde om niet meer vanuit systemen te denken, maar vanuit de huurder.

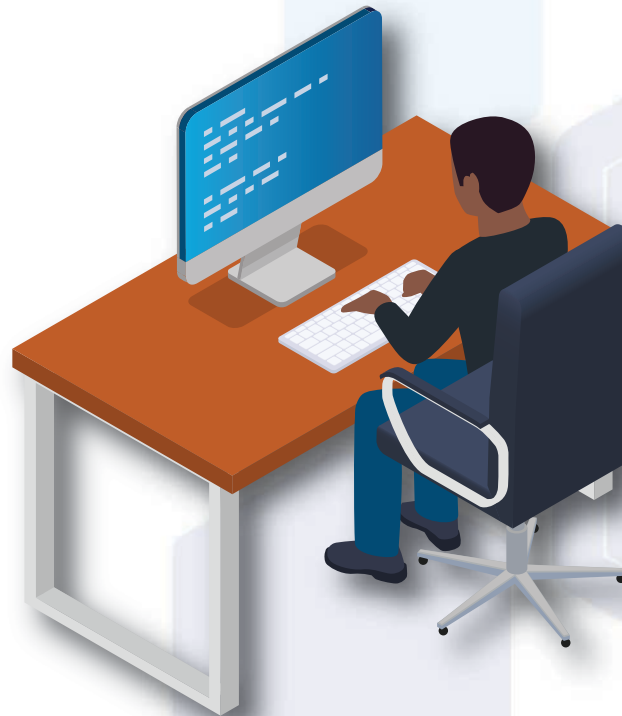


Bron van waarheid



Data-gedreven en zaakgericht werken kreeg daarmee een concrete invulling: één waarheid, minder overdracht, processen die in één keer goed verlopen.

Het feit dat GRIP gebouwd is op het Microsoft-platform gaf extra vertrouwen. Het betekende voor Woonpartners niet alleen een vertrouwde en schaalbare basis, maar ook dat innovaties en verbeteringen voortdurend beschikbaar zijn.





“CRM-first in plaats van ERP-first – dát sprak ons direct aan. Beginnen bij de huurder en relaties, één volledig klantbeeld en alle communicatie vanuit één plek. En van daaruit door naar Vastgoed, Contract en Financieel, allemaal in dezelfde suite. Dat geeft rust en overzicht.”

- Ger van Doorn

Durf te veranderen



Voor een corporatie die lange tijd geen grote systeemvervangingen had gedaan, was overstappen naar een nieuw systeem spannend. Veel medewerkers werkten al jaren met de vertrouwde software en vreesden de hun onbekende nieuwkomer.

Ger en zijn projectteam maakten ook in dit opzicht een bewuste keuze voor Databalk. Databalk houdt in haar productontwikkeling rekening met de toekomstige ontwikkelingen bij Microsoft en in de corporatiewereld.



Durf te veranderen



Woonpartners greep bovendien de kans aan om processen onder de loep te nemen en zo nodig opnieuw te ontwerpen. Een nieuw systeem bood de mogelijkheid om gewoontes te doorbreken; het ging niet langer om het digitaliseren van een oud proces, maar om het optimaal inrichten van de procesketen. Tijdens de implementatie werden teams uitgedaagd om na te denken over hoe het efficiënter en klantgerichter kan.

Door dit proces goed en open te doorlopen is bereikt dat medewerkers de verandering niet alleen accepteerden, maar ook zelfs gingen omarmen.



Implementatie



De overgang naar GRIP duurde een jaar en legde de nadruk op adoptie. De organisatie huurde naast technische specialisten ook adoptiebegeleiders in voor de menselijke kant van het veranderingsproces. Deze experts liepen rond op kantoor en fungeerden als laagdrempelige vraagbaak voor alle medewerkers – van directeur tot woningbeheerder. Daardoor kon iedereen zijn of haar zorgen delen en werd feedback direct opgepakt. Verandering werd zo een gezamenlijk leerproces, waarin medewerkers ontdekten dat processen anders (en vaak slimmer) kunnen verlopen.



Rond de livegang van GRIP waren consultants van Databalk op locatie aanwezig voor elke module en afdeling. Problemen werden meteen geanalyseerd; lag het aan een instelling, aan kennis of aan het systeem? Door snel samen te schakelen was de omgeving binnen enkele weken stabiel. De korte lijnen en persoonlijke betrokkenheid van de DataBalk-consultants werden door Woonpartners bijzonder gewaardeerd.

Resultaten



Sinds de livegang werkt Woonpartners vanuit één geïntegreerd systeem en dat werpt zijn vruchten af. Een nieuwbouwwoning wordt nu in één vloeiende keten ingevoerd: van de vastgoedmodule voor de verhuureenheid tot de woningwaardering en vervolgens het huurcontract, dat digitaal wordt ondertekend. Voor de medewerker voelt dit als één proces, terwijl achter de schermen de verschillende modules samenwerken.

Het gevolg: minder werk dan voorheen, geen dubbel werk, minder zoekwerk en meer duidelijkheid.



Resultaten



Ook de klantreis via de website is verbeterd. Nieuwe huurders kunnen direct na het digitaal tekenen het huurdersportaal gebruiken. Interne processen die voorheen los stonden van elkaar, zijn nu geïntegreerd. Alle gegevens en relaties van de klant zijn met het 360-graden klantbeeld direct beschikbaar.

Het systeem is zo ingericht dat de medewerkers als vanzelf hun data op orde houden, met als gevolg verbetering van de kwaliteit en betrouwbaarheid van de data.

Eventuele fouten vallen sneller op en teams krijgen beter inzicht in de gevolgen van hun handelen binnen de keten van werkzaamheden; er is meer ketenbesef!

Natuurlijk is het overstappen naar een nieuw systeem ook een opgave, medewerkers moeten het zich tenslotte eigen maken, en sommige beheertaken zijn iets complexer geworden.

De deugdelijke inrichting van het systeem, die weliswaar inspanning heeft gekost, biedt de medewerkers van Woonpartners veel duidelijkheid en gemak bij de klantcontacten. De organisatie voelt dat ze weer grip heeft op haar processen en klaar is om met kwalitatief goede data en logisch ingerichte werkprocessen de klant goed te bedienen.

Samenwerking



Wat Woonpartners vooral benadrukt is het belang van het vertrouwen dat is opgebouwd tijdens de samenwerking met DataBalk.

“Bij vragen of problemen wordt er snel geschakeld en was er altijd een passende oplossing. Consultants blijken niet alleen technisch sterk, maar ook betrokken: ze weten elkaar intern goed te vinden en vonden ook het leuk om met onze medewerkers in contact te staan”.

Voor Woonpartners voelt DataBalk als een partner met visie: een club die vernieuwing brengt, maar tegelijkertijd betrouwbaarheid en service hoog in het vaandel heeft.

De stap naar GRIP was niet alleen een technologische upgrade, maar ook een keuze voor een nieuwe manier van werken. Woonpartners laat zien dat je met lef en vertrouwen kunt kiezen voor een heel nieuw product en daarmee je organisatie verbetert en toekomstbestendig maakt.



Contact



Onze accountmanagers helpen je graag verder.

Benieuwd hoe DataBalk met GRIP ook jouw organisatie vooruit kan helpen? We gaan graag met je in gesprek.



Niels Nijman

niels.nijman@ databalk.nu

+31 652786947



Jeroen van Vliet

jeroen.vanvliet@ databalk.nu

+31 627008244

