

A photograph of a man with short grey hair, wearing a dark polo shirt and light-colored trousers, standing on a city street with his arms crossed. He is smiling. In the background, there are buildings, a traffic light, and a person on a bicycle. The text 'De facilitaire, virtuele en mentale metamorfose van Woonbedrijf' is overlaid on the image.

## De facilitaire, virtuele en mentale metamorfose van Woonbedrijf

Een verhuizing is vaak een prima aanleiding om de boel eens flink op te frissen. Voor Woonbedrijf in Eindhoven ging dat in januari 2016 verder dan een nieuw behangetje en dito vloerbedekking. De corporatie ging van vier panden naar één locatie, verving servers door de cloud en introduceerde ONS, een nieuwe manier van werken. CorporatieGids Magazine blikt met **Rob de Rijk**, coördinator I&A, terug op deze facilitaire, virtuele en mentale metamorfose.

Foto's: Herman van de Ven Fotografie

Woonbedrijf is ontstaan door een fusie van twee woningcorporaties, SWS en Hhvl. Alhoewel de fusie al in 2005 plaatsvond, werkten de medewerkers nog steeds vanuit vier panden. Sinds 1 januari 2016 is Woonbedrijf gevestigd op één locatie. "Het programma voor de verhuizing omvatte een facilitair, virtueel en mentaal deel," blikt Rob terug. "Het facilitaire deel bestond uit de verhuizing van vier panden naar één nieuw ingerichte locatie. Het virtuele deel omvatte onder andere het uitbesteden van de IT-architectuur en de ingebruikname van cloud-werkplekken. Het mentale gedeelte was misschien wel het zwaarste: medewerkers laten wennen aan dit alles én aan activiteitgericht werken."

### Mentale voorbereiding

"Twee jaar voor de verhuizing zijn we eigenlijk al gestart met het mentaal voorbereiden van onze medewerkers", vervolgt Rob. "Een groot deel van de medewerkers is ouder dan 45, dus dan is een nieuwe manier van werken – en dan ook nog eens virtueel en plaats- en tijdonafhankelijk – flink wennen. Bij Woonbedrijf noemen we dit nieuwe werken ONS, met als essentie: resultaat, verbinden, leren en samen op één locatie. Als werkconcept voor ONS is gekozen voor activiteitgericht werken, wat inhoudt dat medewerkers zelf hun activiteiten plaats- en tijdonafhankelijk afhandelen. Het maakt eigenlijk niet uit wanneer, als het werk maar gedaan wordt. Breng je eerst de kinderen naar school of werk je eerst even thuis om files te vermijden? Helemaal prima. Medewerkers van Woonbedrijf zijn transparant in beschikbaarheid en bereikbaarheid en houden werk en privé zo in balans. Managers sturen op output en faciliteren medewerkers daarbij zo optimaal mogelijk."

### IT-infrastructuur

Het werkconcept ONS is ook vertaald naar de IT-infrastructuur. "We hebben voor maximale flexibiliteit gekozen door gebruik te maken van een private cloudoplossing in combinatie met een publieke cloud van Microsoft Azure", licht Rob toe. "Door de inzet van cloudwerkplekken met Office 365 functionaliteit, is het primaire systeem en de benodigde kantoorautomatisering voor iedereen overal en altijd beschikbaar. We hebben onze informatie plaats- en tijdonafhankelijk beschikbaar en werken papierarm. Medewerkers hebben maximale vrijheid om hun werkzaamheden in te delen. Ze kunnen afhankelijk van de behoefte in stilte ruimtes of in gemeenschappelijke ruimtes werken."

### Keukentafel of trein

Alle medewerkers hebben een device waarmee ze afhankelijk van de rol binnen Woonbedrijf via single sign-on alle functionaliteit beschikbaar hebben, ongeacht of deze zich in de cloud bevindt of volledig als een softwaredienst is ingekocht. "Het maakt niet uit of je nu op kantoor, in de trein of bij de huurder aan de keukentafel zit. Alleen wanneer buiten het

gebouw van Woonbedrijf wordt gewerkt, worden aanvullende beveiligingsmaatregelen afgedwongen."

### Snelkookpan

In snelkookpansessies zijn medewerkers op de toekomst voorbereid. 'Heb ik dan straks wel een goede werkplek' was een veelgehoorde vraag. "In de praktijk blijkt dat overigens vrijwel altijd het geval te zijn", zegt Rob. "Ook zijn er nog steeds collega's die altijd op dezelfde plek terug te vinden zijn, inclusief de fotolijst op het bureau."

### Big Bang

Op de vraag of de lange voorbereiding op de metamorfose had kunnen worden vervangen door een Big Bang ingebruikname, zegt Rob: "Dat past niet bij de bedrijfscultuur van Woonbedrijf. Ik denk dat we dan op veel weerstand waren gestuit. Bovendien weet ik niet of de ingebruikname dan net zo succesvol zou zijn verlopen als nu. Bij de ingebruikname van het pand, de technologie en de nieuwe werkwijze hebben we behoudens een paar facilitaire zaken geen noemenswaardige problemen ervaren. De IT werkte nagenoeg vlekkeloos." Belangrijke succesfactor voor dat laatste is volgens Rob dat de datacenter migratie al voor de verhuizing had plaatsgevonden. We hadden twee eigen datacenters die in een periode van vijf maanden succesvol zijn gemigreerd naar het datacenter van onze outsourcingpartner Claranet uit Eindhoven. "Medewerkers hadden zodoende al ervaring met hun nieuwe werkplek in de oude panden en hadden bovendien al een device-training gehad. Ook hadden we vooraf al een digitaliseringslag gemaakt, zodat medewerkers direct over digitale gegevens konden beschikken. Bij de uitrol hebben we bovendien gebruikgemaakt van werkstudenten om alle collega's direct op de werkplek te kunnen ondersteunen."

### Uitbested

Gekozen is om de IT-infrastructuur uit te besteden en in te kopen als dienst bij Claranet. "Dit omvat de private cloud, LAN en Wi-Fi, de online werkplekken en devices en de connectiviteit naar de datacenters, die zich eveneens in de regio Eindhoven bevinden. Woonbedrijf is en blijft uiteraard eigenaar van en eindverantwoordelijk voor de data. Hierover zijn in de contracten ook de afspraken vastgelegd."

### Vertrouwen

De keuze voor het uitbesteden van IT leidde binnen de IT-afdeling van Woonbedrijf aanvankelijk tot ongerustheid. "Als we geen servers meer in het pand hebben, is de performance dan wel voldoende? Hebben we wel voldoende invloed op wat we aangeboden krijgen? Over al dit soort vragen hebben we goede afspraken gemaakt met Claranet, een partij waar we veel vertrouwen in hebben. Daarnaast hadden IT-medewerkers vragen over hun veranderende rol.

>>



Ze zitten zelf niet meer aan de knoppen, maar worden veel meer vertaler van organisatievragen naar leveranciers. Achteraf zeggen ze vrijwel unaniem: dit past juist goed bij mij. Ik ben blij dat het zo is gegaan.”

### Evaluatie

Facilitair, virtueel en mentaal: over de volle breedte werd binnen Woonbedrijf afgesproken om drie maanden de ingeslagen weg te vervolgen. Pas na drie maanden werd een eerste evaluatie gedaan. Op de vraag of er na drie maanden van de ingeslagen weg is afgeweken, zegt Rob: “Ja, maar niet op IT-gebied. Op facilitair gebied hebben we onder andere geluidsoverlast bij Klantenservice opgelost. Op organisatorisch vlak betrekken we onze kerngebruikers meer bij organisatieontwikkelingen, zodat sneller op veranderingen kan worden geanticipeerd.”

### Rustig slapen

Op de vraag wat Rob als belangrijkste voordelen ziet van de facilitaire, virtuele en mentale metamorfose, zegt hij: “Werken vanuit één pand vergroot en vereenvoudigt het samen verbinden en leren. Heel praktisch scheelt virtueel en op één locatie werken veel reistijd en wordt afspreken of vergaderen veel eenvoudiger. Onze IT-infrastructuur is nu veel betrouwbaarder, stabiel en indien nodig flexibel opschaalbaar. Als organisatie kunnen we ons nu volledig focussen op de business en benodigde functionaliteit. Persoonlijk vind ik ook dat we met beveiliging en privacy een grote stap hebben gemaakt door dit uit te besteden. Op het gebied van compliance en beveiliging slaap ik heerlijk rustig. Dat is anno 2017 misschien wel de belangrijkste graadmeter van succesvol uitbesteden.” ■



‘Onze IT-infrastructuur is nu veel betrouwbaarder, stabiel en indien nodig flexibel opschaalbaar. Als organisatie kunnen we ons nu volledig focussen op de business en benodigde functionaliteit.’