

Hugo Neeskens (Hersense):

ICT leuk maken om het beste uit jezelf te halen

Het ondersteunen van bedrijfsprocessen met ICT is al jaren gemeengoed in de corporatiesector. Maar waar de software in de meeste gevallen wordt ingericht om functioneel te zijn, pleit adviesbureau Hersense ervoor om ICT vooral ook leuk te maken. Hoe maak je ICT leuk en wat hebben corporaties eraan? Hugo Neeskens, Managing Partner bij adviesbureau Hersense licht toe.

Wat zijn volgens Hersense de belangrijkste trends in de corporatiesector?

Wij zien verschillende trends. Het voldoen aan de AVG is een onderwerp waar corporaties flink mee bezig zijn geweest en waar de meeste corporaties nu – in de beheerorganisatie – echt mee aan de slag gaan. Ook merken we dat steeds meer corporaties de overstap gaan maken naar Office 365 en dat het outsourcen van de ICT steeds verder doorzet. Daarnaast ondervinden wij dat het assetmanagement steeds belangrijker wordt, mede ingegeven vanuit de wet en regelgeving. Corporaties moeten straks bijvoorbeeld voldoen aan de NEN2580-norm zodat de marktwaarde berekend wordt aan de hand van gecertificeerde maatvoering van het bezit. Door deze ontwikkelingen zien wij dat corporaties steeds meer in de rol van functioneel beheerder komen, omdat de nadruk komt te liggen op het informatiemanagement.

Op welke vlakken kunnen corporaties vaak een beetje hulp gebruiken?

Met name tijdens selectietrajecten, implementaties en bij het inrichten van de beheerorganisatie. ICT – of I&A – is geen kerntaak meer van corporaties. Na de reorganisaties van de afgelopen jaren zien we dit ook steeds vaker terug. Dan is het fijn dat je tijdens een selectie- of implementatietraject gebruik kunt maken van de kennis, expertise en capaciteit van iemand voor wie dit zijn dagelijkse werk is. Daarnaast neemt de vraag naar ondersteuning in de beheerorganisatie toe. Nadat een corporatie de infrastructuur heeft uitbesteed, volgt een nieuwe manier van werken. Van het ‘alles zelf doen’ verschuiven de taken naar goed opdrachtgeverschap. Hetzelfde ontstaat binnen het applicatiebeheer: ook deze taken verschuiven meer naar leveranciers, waardoor de nadruk meer op functioneel beheer komt te liggen.

Jullie ondersteunen corporaties door de ‘externe collega’ te zijn: wat houdt dat in?

Wij leveren geen uren of externe ondersteuning, maar collega’s die direct ingezet kunnen worden. Mensen met ervaring in de sector en met kennis van hun vakgebied. Maar bovenal: professionals met de juiste houding en gedrag. Dat betekent dat je je betrokken voelt bij de corporatie waar je werkzaam bent, je verantwoordelijkheid neemt en je corporatiecollega’s kent zodat je het aanspreekpunt vormt voor iedereen binnen de organisatie. Voor corporaties betekent dit dat zij, naast de beschikking over extra capaciteit en specifieke expertise, beschikken over collega’s die ook hun organisatie, leveranciers en werknemers kennen. Hierdoor spreken onze klanten niet over ‘de externen’, maar over nieuwe teamleden. Dat is de kern van FBaaS: Functioneel Beheer as a Service.

Waarom zou een corporatie een externe hulp inschakelen in plaats van een vaste professional aan te nemen?

Tijdens implementaties doen wij specifieke kennis op van onze klanten: de bedrijfscultuur, de werknemers, de managementstijl. Maar ook van de infrastructuur, leveranciers en ICT-systemen waarmee gewerkt wordt. Daarbij komt dat de rol

van functioneel beheerder voor sommige corporaties geen dagtaak behelst. In de praktijk combineren zij deze taken met andere functies of rollen waarbij het er vaak op neerkomt dat het functioneel beheer er een ‘beetje bij’ wordt gedaan. Terwijl er wel hele duidelijke doelen gesteld zijn die behaald moeten worden. In zulke gevallen is het – niet alleen kwalitatief, maar ook financieel – aantrekkelijk om deze taken bij een bedrijf als Hersense neer te leggen. Wij zorgen dan niet alleen voor de continuïteit van de beheerorganisatie, maar borgen ook de kwaliteit en de resultaten die behaald moeten worden.

Waarom is het ‘leuk maken van ICT’ zo belangrijk?

Uiteraard moet ICT functioneel zijn en bijdragen aan de bedrijfsvoering. Maar ICT is bovenal ook mensenwerk. En dan is samenwerking ook heel belangrijk. Zonder plezier te hebben in je werk en zonder plezierige samenwerking, kun je niet het beste in jezelf naar boven halen en het beste resultaat nastreven en behalen.

Het leuk maken van ICT doen wij door de juiste oplossingen te adviseren en realiseren. Wij merken regelmatig dat corporaties ontevreden zijn over hun ICT. Bijvoorbeeld omdat de systemen niet werken zoals de gebruikers dat willen, of doordat corporaties tegen dezelfde problemen blijven aanlopen. Dat lossen wij op zodat gebruikers zo optimaal mogelijk gebruik kunnen maken van de systemen. Maar ook zodat de ICT-beheerorganisatie de corporatie proactief kan ondersteunen in het realiseren van haar doelstellingen.

Jullie hebben EasyScrum ontwikkeld. Wat is dat en wat hebben woningcorporaties eraan?

Kort gezegd leert Scrum hoe wij ons werk het beste kunnen uitvoeren en organiseren. Maar omdat deze methode weinig ‘wiggelruimte’ heeft, hebben wij EasyScrum ontwikkeld. Deze laat corporaties wel de lusten maar niet de lasten ervaren. Hierbij beginnen wij met de klantreis: wat willen medewerkers hebben en hoe moet het werken. Vervolgens realiseren wij dit in korte sprints, die na oplevering worden geëvalueerd en besproken. De input wordt vervolgens meegenomen in de definitieve oplevering. Dit verschilt van de klassieke watervalmethode waarbij de eindgebruiker alleen betrokken wordt bij het op papier inrichten van het systeem, wat betekent dat vrijwel alle eindgebruikers pas laat kennismaken met het nieuwe systeem. En ze moeten het doen met het resultaat: er is nauwelijks mogelijkheid input of feedback te geven. EasyScrum voorkomt op deze manier teleurstellingen en verrassingen achteraf.

Welke boodschap heeft Hersense voor woningcorporaties?

Wij worden steeds afhankelijker van ICT. Niet alleen als corporatie, maar ook onze klanten. Daarmee worden we steeds afhankelijker van de mensen die de verbinding moeten maken tussen de ICT en praktijk, oftewel de ICT-beheerorganisatie. Door gebruik te maken van gespecialiseerde en betrokken collega’s in je organisatie, kun je het functioneel beheer aanzienlijk verbeteren en – niet onbelangrijk – ICT leuk maken. ■