

Uitstekend moment voor iets nieuws

Richard de Wilde,
informatieanalist en ICT
projectmanager Rochdale



Het samenvoegen van meerdere organisaties is altijd een flinke klus. Woningcorporatie Rochdale uit Amsterdam voegde er een paar jaar geleden drie bij elkaar. Een goed moment om ook de stap naar een gezamenlijk informatiesysteem te zetten.

Een paar jaar geleden voegde Rochdale twee bv's (Vaklieden en Projecten) en een stichting (Huur) samen. Organisaties met verschillende taken en in totaal tien verschillende informatiesystemen in gebruik. Richard de Wilde, informatieanalist en ICT projectmanager van Rochdale, maakte de samenvoeging van dichtbij mee.

"Door de versplinterde organisatie had iedere bv meerdere operationele informatiesystemen opgebouwd. De informatie lag her en der verspreid en de systemen van de afzonderlijke bv's waren niet met elkaar verbonden. Daarbij kwam dat de leverancier van een pakket dat we toen gebruikten, aankondigde de ondersteuning stop te zetten. Het alternatief dat hij bood, gaf onvoldoende vertrouwen om met hem door te gaan."

Eerst intern regelen

Tijd voor iets nieuws dus. Maar waar begin je? Rochdale begon met de interne organisatie van het project. Er werden collega's aangewezen die de verantwoordelijkheid voor het project kregen: de Regiegroep ICT. De Wilde werd projectleider van deze regiegroep. In die rol was hij ook het aanspreekpunt voor de Raad van Bestuur voor de uitvoering van het project.

Hulp van externe partij

Toen intern de projectorganisatie geregeld was, konden De Wilde en zijn collega's op zoek naar een nieuw informatiesysteem. Daarbij lieten zij zich ondersteunen door een externe adviesorganisatie. De Wilde: "Die partij heeft voor ons het marktonderzoek gedaan naar potentiële leveranciers. Op basis van dat onderzoek hebben we samen een shortlist gemaakt. Na de leverancierskeuze hebben zij de contractonderhandelingen namens Rochdale gedaan en met de winnende partij de samenwerkingsovereenkomst opgesteld."

Belangrijk: platform!

Het platform waarop je het gekozen pakket wilt laten draaien, is een cruciale factor in dit proces, benadrukt De Wilde. "Het platform - of je nu Microsoft, Oracle, SAP of iets anders kiest - levert 70 tot 80 procent van je basisbehoeften qua

informatievoorziening. Is het platform goed, dan mag je er bijna van uitgaan dat het informatiesysteem dat je hebt gekozen naar tevredenheid zal functioneren. In feite kies je eerst een platform en dan pas de leverancier van het informatiesysteem."

Geen maatwerk

Ook belangrijk was het feit dat het winnende pakket een standaard oplossing moest bieden. De Wilde: "We wilden geen maatwerk hebben. Uit oogpunt van beheer en kosten zou dat een ingewikkeld verhaal worden. Gelukkig stak één leverancier duidelijk boven de rest uit. Het was dus niet moeilijk een keuze te maken die door de gehele organisatie werd gesteund. Het gehele keuzetraject, van longlist tot en met uiteindelijke leverancier, heeft een jaar geduurd."

'Must haves'

De Wilde en zijn collega's kwamen uiteindelijk tot een shortlist van twee leveranciers. Die kregen een case voorgelegd. Hun oplossing voor die case mochten zij in een presentatie uitleggen aan de Regiegroep ICT. "Bij de beoordeling van de presentaties hebben we drie categorieën gehanteerd: 'must haves' (functionaliteiten die we absoluut nodig hebben), 'should haves' (functionaliteiten die we graag willen hebben, maar niet absoluut noodzakelijk zijn) en 'nice to haves' (functionaliteiten die mooi meegenomen zijn)."



Draagvlak

Inmiddels draait het nieuwe informatiesysteem naar tevredenheid. De Wilde: "We hebben veel energie besteed aan het creëren van een zo groot mogelijk intern draagvlak. Aan het begin van het project hebben we alle relevante managers geïnterviewd. Een groep met collega's, onze eindgebruikers, heeft voor de lancering aan de knoppen van het informatiesysteem mogen zitten. Op die manier konden zij alvast kennis maken met het systeem. Voor hen was het ook een mooie gelegenheid om feedback en suggesties te leveren op het product."

Bevestiging

"Vlak voordat we het informatiesysteem echt gingen gebruiken, hebben we alle betrokken managers gevraagd een document te ondertekenen. Daarmee verklaarden zij zich akkoord met het operationeel gaan van het systeem. Het was ook een bevestiging dat al hun eisen in het informatiesysteem waren opgenomen, de conversie van de database goed was verlopen en alle noodzakelijke opleidingen door de collega's waren gevolgd."

Vragen voor leveranciers

Rochdale zocht een informatiesysteem dat qua informatievoorziening en technische mogelijkheden vijf tot tien jaar mee zou kunnen.

De leveranciers kregen in dat kader de volgende vragen voorgelegd:

- Hoe groot is uw marktaandeel?
- Wat is uw financiële positie?
- Hoeveel jaar kan uw informatiesysteem zonder grote aanpassingen functioneren?
- Hoeveel budget stelt uw bedrijf beschikbaar voor Research & Development?
- Voldoet uw systeem aan CORA (Corporatie Referentie Architectuur, verzameling standaardmodellen en methodieken voor woningcorporaties) en VERA (technische 'vertaling' van CORA)?
- Hoeveel personele capaciteit heeft uw bedrijf beschikbaar voor het project?
- Is er minstens één andere woningcorporatie die al werkt met uw systeem?
- Heeft uw organisatie in de voorbije jaren bepaalde imagoschade opgelopen?



Tips voor de aanschaf van een nieuw informatiesysteem



Zet eerst de interne organisatie van het project goed op poten inclusief het financiële kader en planning.



Formuleer welke informatie/overzichten wenselijk zijn (managementrapportage).



Bepaal de reikwijdte (scope) van het te kiezen systeem en geef die reikwijdte prioriteit.



Bepaal van tevoren welk platform je wilt gebruiken, dat maakt de leverancierskeuze een stuk eenvoudiger.



Stel scherpe criteria op voor jouw potentiële leveranciers.



Laat je bijstaan door experts als het gaat om onderwerpen waarover je zelf onvoldoende kennis in huis hebt.



Creëer voldoende draagvlak onder jouw collega's voor het gekozen product.

