

Systemeleveranciers hebben baat bij gebruiksgroepen

Managementsystemen worden alleen maar beter als gebruikers hun ervaringen met elkaar en de leverancier delen. Met dat doel voor ogen bracht Marianne de Widt van de gemeente Arnhem een aantal gebruikers van de software van Planon bij elkaar. De gebruikersgroep blijkt in een behoefte te voorzien.

Het idee voor de oprichting van een gebruikersgroep ontstond al in 2017. Na wat collega's te hebben gepolst op de Jaarbijeenkomst van Bouwstenen voor Sociaal in december 2017, besloot Marianne de Widt in januari 2018 een aantal gemeenten uit te nodigen voor een startbijeenkomst. "Het idee was dat we allemaal tegen dezelfde dingen aanlopen maar er individueel niet verder mee komen. Dan heeft het zin om de ervaringen eens uit te wisselen en te kijken wat we samen kunnen bereiken."

Wat gaat goed en wat kan beter

Na haar oprichting inventariseerde de gebruikersgroep als eerste wat iedereen doet met Planon, wat er goed gaat en

waar men last van heeft. "Daar zijn drie thema's uit gekomen, die we met elkaar bespreken: de technische kant van de applicatie, de processen en het management. Op gezette tijden bespreken we onze ervaringen met elkaar, deels met en deels zonder Planon erbij."

De contacten met de leverancier verlopen positief. "We hebben afgesproken dat in de gebruikersgroep de wensen voor het pakket namens gemeenten gestroomlijnd zullen worden en dat we gezamenlijk zullen komen tot een basisdefinitie wat het pakket moet kunnen, zoals aansluiting op de BAG, aansluiting op gangbare financiële systemen en dergelijke."

Benut de vakkennis

Fons Geraedts, afdelingshoofd van het vastgoedbedrijf van gemeente Oss, streeft naar een gebruikersgroep voor Axxerion. "De eerste gesprekken daarover hebben nu al de nodige inzichten opgeleverd. We hopen dat Axxerion hierop in zal spelen en zelf een gebruikersbijeenkomst gaat organiseren om informatie op te halen en uit te wisselen."

Volgens Marianne de Widt is het belangrijk dat leveranciers zich openstellen voor de ervaringen en wensen van gebruikers en daar ook actief naar op zoek gaan. "Benut de vakkennis van je afnemers en bied geen producten aan zonder dat de vraag goed in beeld is."

Ook reviews zijn welkom

Voor Leo Looise van Metafoor Vastgoed en Software B.V. staat buiten kijf dat leveranciers van informatiesystemen voor vastgoed- en facility management de ervaring van gebruikers nodig hebben om hun systemen te verbeteren. Metafoor organiseert om die reden al meer dan 10 jaar een gebruikersdag en is er een LinkedIn-groep voor VBSonline-gebruikers.

Ook hoopt hij dat nog meer gebruikers bereid zullen zijn om een review te geven. "Wij hebben de input uit de reviews uit eerdere jaren, die op zich al best goed waren, gebruikt om ons systeem verder te vervolmaken, onder andere op het gebied van aanpasbaarheid en gegevensuitwisseling. De jaarlijkse testronde is voor ons een mooi moment om te zien of die verbeteringen ook aanslaan en of dit zich vertaalt in een hogere klanttevredenheid."



Interesse in een gebruikersgroep? Het blijkt voor gebruikers van managementsystemen nog wel eens lastig om met elkaar in contact te komen. Heeft u interesse in het oprichten van gebruikersgroep voor uw systeem? Bouwstenen helpt u daar graag bij.