



Wold & Waard met Tobias AX klaar voor de toekomst

Piet van Esch (manager Financiën en Informatievoorziening) en Ruud Haak (Improving-IT)

Wold & Waard in Leek is een middelgrote plattelandscorporatie met ongeveer 4.800 woningen in het Westerkwartier van Groningen. Sinds 13 oktober van het vorige jaar maakt de corporatie gebruik van Tobias AX. Piet van Esch, manager Financiën en Informatievoorziening en interim-projectleider Ruud Haak (Improving-IT) blikken voor Insight terug op het implementatietraject.

“Wold & Waard gebruikte al sinds 2004 Tobias van Aareon. Een stabiel en degelijk pakket, maar wel ontwikkeld met de techniek uit de beginjaren '90”, begint Piet. “Als organisatie wilden wij ons beter voorbereiden op toekomstige ontwikkelingen, zoals het digitaliseren van onze dienstverlening naar de huurders. Daarnaast wilden wij onze medewerkers een modern systeem bieden dat doelmatig en efficiënt is ingericht. Dat vereiste modernisering van onze ICT-huishouding.”

Goede partner

De keuze voor AX was niet vanzelfsprekend. “Het voelde niet als: we moeten over”, zegt Piet. “Maar we hebben niet een brede marktverkenning gedaan zoals in 2003, toen we van NCCW overstapten naar SG | automatisering. Dat soort trajecten zijn arbeidsintensief en duur. We hebben in 2012 aan onze medewerkers gevraagd of ze Aareon een goede partner vonden. Iedereen beaamde dat. ‘De dienstverlening is goed, ze zijn betrouwbaar en ze investeren fors in productontwikkeling.’ We hechten grote waarde aan duurzame relaties en die hebben we ook met Aareon. Dat geeft houvast voor de komende jaren, was het eindoordeel. Maar in 2012 vonden we het uiteindelijk verstandiger om nog even met de implementatie van Tobias AX te wachten. In 2013 waren zowel wij als Aareon er wél klaar voor.”

Lange voorbereiding

De voorbereiding op de implementatie van AX is uiteindelijk in 2013 gestart. Ruud Haak van Improving-IT werd gevraagd de rol van projectleider te vervullen. Al eerder vervulde hij deze rol in verscheidene trajecten bij Wold & Waard, waaronder de eerste verkennende stappen voor de implementatie van Tobias AX in 2012. “De lange voorbereiding is een goede keuze geweest; in ons geval groeide daardoor de behoefte aan een nieuw ERP-systeem als vanzelf”, zegt Ruud. “Je bouwt als het ware draagvlak en enthousiasme op om een implementatie aan te kunnen.”

Arbeidsintensief

De feitelijke implementatie startte in maart 2014. Een arbeidsintensief traject volgde. “We hebben meer medewerkers bij het project betrokken dan Aareon aanvankelijk adviseerde”, zegt Piet en legt uit waarom. “Door meer medewerkers te betrekken, creëerden we voor onszelf de zekerheid dat tijdens de implementatie niets over het hoofd zou worden gezien.”

Ruud vult aan: “Dat pakte goed uit, plus dat veel meer medewerkers al werden voorbereid op de daadwerkelijke ingebruikname. We hebben ongeveer een derde van onze 50 medewerkers bij de voorbereiding en implementatie betrokken. In september zijn alle medewerkers opgeleid en uiteindelijk zijn we 13 oktober live gegaan.”

Ideaal

Over die best lange implementatieperiode zegt Piet: “Er zat een vakantieperiode tussen, maar dat was juist ideaal om losse eindjes op te lossen. De implementatie is goed verlopen, maar niet zonder moeite. Met name het oplossen van enkele problemen heeft langer geduurd dan verwacht. Een implementatietraject is uiteindelijk toch een hectische periode waar je doorheen moet maar je weet waar je het voor doet. In het dagelijks gebruik ervaren we er nu veel gemak van.”

Vlekkeloos

Ruud vult aan: “Medewerkers wilden het in het implementatietraject ook allemaal zo goed mogelijk doen. Hoge kwaliteit stond voorop. Dat betaalde zich uit: de start op 13 oktober ging vlekkeloos.” Piet herinnert zich het gevoel van kort na de livegang nog als de dag van gisteren. “Was dit nu alles?”, vroeg ik me af, toen echte issues uitbleven. Dat geeft ook aan hoe goed de voorbereiding is geweest en hoe snel Tobias AX in de organisatie is geaccepteerd.”

“Met een 10-jarige verbintenis spreken we vertrouwen uit in Aareon...”

Rustpauze

Piet zou een volgende keer overigens weer voor een rustpauze in een implementatietraject kiezen. “Als je vlak voor de vakantie live zou zijn gegaan, zakt alle opgedane kennis weg tijdens de vakantiemaanden. Nu viel de opleiding kort voor de livegang in oktober. Medewerkers konden de opgedane kennis direct in praktijk brengen. Tevredenheid onder de medewerkers was er dan ook redelijk snel en de dagelijkse processen verlopen weer als routine.”

Succesformule

De succesformule voor een goede implementatie schuilt volgens Piet en Ruud dan ook in een degelijke voorbereiding zonder open eindjes. “We hebben geen tussentijdse projectwijzigingen geaccepteerd, dat geeft rust in de projectscope. Onontbeerlijk is ook het kunnen beschikken over een groep betrokken en deskundige mensen die niet alleen bezig zijn met de inhoud, maar ook met procesbewaking. En dat alles met een gezamenlijk gevoel van: we gaan ervoor”, zegt Ruud. Piet vult aan: “In combinatie met een goed product zijn dat de juiste ingrediënten voor een succesvolle implementatie. Het is echt een prestatie van formaat dat het projectteam Tobias AX conform planning, functionaliteit en budget heeft gerealiseerd.”

Toegevoegde waarde

Op de vraag naar de toegevoegde waarde van Tobias AX, zegt Piet: “Digitale factuurverwerking is voor ons een hele mooie toevoeging en ook de integratie met onze kantoorautomatisering verloopt eenvoudiger en is op onderdelen de informatievoorziening veel toegankelijker. Je ziet in een paar seconden hoe de facturenstroom eruit ziet. Maar de implementatie van AX hebben wij vooral gedaan met het oog op de toekomst. Met AX is het eenvoudiger om de aansluiting te vinden met de buitenwereld, bijvoorbeeld via Flexiciel, het portaal van Aareon voor huurders en co-workers.”

10 jaar vooruit

Wold & Waard is met Tobias AX klaar voor de toekomst. “We kunnen er zeker 10 jaar mee vooruit”, zegt Piet. “Voor ons ook een reden om ons contract met Aareon met tien jaar te verlengen. We zijn niet het type bedrijf dat om de paar jaar met systeemwisselingen druk wil zijn. We zijn geen shophopper: ICT is voor ons een middel om de bedrijfsvoering te ondersteunen en geen core business. Met een tienjarige verbintenis spreken wij het vertrouwen uit in het product Tobias AX en leverancier Aareon. De basis is gelegd en het ontsluiten van gegevens richting huurders, medewerkers en co-workers zal de komende jaren onze aandacht hebben.”