
klantcase

SOR en Hands on ICT zetten gezamenlijke digitale stip aan de horizon



SOR en Hands on ICT zetten gezamenlijke digitale stip aan de horizon



De organisatie SOR

Stichting Ouderenhuisvesting Rotterdam (SOR) is opgericht in 1986 om ouderen in Rotterdam met een laag inkomen te helpen bij het vinden van een fijne en veilige woonomgeving. Vandaag de dag is dat nog steeds de doelstelling van SOR. Hierbij vormen kernwaarden zoals duidelijk, persoonlijk, ondernemend en betrokken de basis voor de bedrijfscultuur en zijn het tegelijkertijd eigenschappen die de corporatie kenmerken. SOR staat dagelijks stil bij de hedendaagse digitalisering en de uitdagingen die daarmee gepaard gaan en Hands on ICT is al meer dan tien jaar de ICT-businesspartner van deze mooie organisatie.

Het algemene doel van ICT is het optimaal ondersteunen van het primaire proces van SOR. Dit proces is logischerwijs gestoeld op het realiseren en verhuren van sociale huurwoningen aan ouderen in de regio Rotterdam. Daarbij moet de ICT-omgeving gereed zijn om toekomstige digitaliseringskansen en uitdagingen aan te kunnen gaan.





“We kijken altijd hoe we onze medewerkers kunnen ondersteunen om hun werkzaamheden zo soepel mogelijk te laten verlopen. Daarnaast hopen we onze

bewoners optimaal van dienst zijn, door ze op een eenvoudige manier toegang te geven tot alle informatie die ze nodig hebben”

Remco Bouter – Manager Vastgoed bij SOR

Digitalisering in volle gang

“Vanuit een hospitality-oogpunt vragen wij ons constant af hoe we onze bewoners het beste kunnen ondersteunen met de beschikbare digitale producten. Denk hierbij aan het creëren van een huurdersportaal, het door ontwikkelen van onze website en het continu in gesprek blijven met bewoners om wensen en behoeften goed te monitoren.”

Brenda Gorlitz – Informatiemanager bij SOR

Op ICT-vlak is SOR hard aan het werk om een digitale transformatie aan te gaan. Applicaties worden naar de cloud gebracht en het afgelopen jaar is de corporatie druk bezig geweest met de integratie van onder andere Microsoft Teams en SharePoint. De belangrijkste implementatie en adoptie van de nieuwste Microsoft-technieken heeft SOR al achter de rug. Hoe meer de corporatie in de behoeften van bewoners kan voorzien, hoe succesvoller de digitalisering. Een toegankelijke website en meerdere digitale communicatiemiddelen zijn daarbij belangrijk.

Digitalisering: iedereen moet meekunnen

SOR merkt de laatste jaren dat nieuwe bewoners steeds meer digitaal vaardig zijn. Daarnaast heeft de organisatie meerdere acties ondernomen om alle bewoners mee te nemen in digitale ontwikkelingen, zoals:

- Het samenstellen van bewonersprofielen. Aan de hand van deze profielen kan men inschatten welke personen extra aandacht nodig hebben op het gebied van ICT en digitalisering. Hier kan de organisatie een plan van aanpak op baseren om alle implementaties van nieuwe toepassingen zo optimaal mogelijk te laten verlopen.
- Het gebruik van testpanels. Bij de ontwikkeling van een huurdersportaal en bij tussentijdse veranderingen op (bijvoorbeeld) de website, maakt de organisatie gebruik van testpanels die bestaan uit bewoners. Door hen te laten ervaren hoe de applicaties werken, zien bewoners sneller de voordelen van de digitalisering in. Anderzijds krijgt SOR ook een duidelijk beeld van de toepasbaarheid van techniek voor hun doelgroep.

Dit zorgt er niet alleen voor dat het eindproduct beter aansluit bij de behoeften van SOR en haar bewoners, maar ook dat ze de digitale tools sneller gaan gebruiken. De coronapandemie en bijbehorende beperkingen hebben dit bevorderd.

SOR ziet dat haar bewoners hulp krijgen van kinderen, kleinkinderen, mantelzorgers en andere hulpvaardige mensen. Deze zijn vanuit hun eigen omgeving vaak gewend om zaken op een digitale manier te benaderen en te regelen. Daarin wil SOR als organisatie ook alle faciliteiten voor bieden. Toch worden bewoners zonder 'sociaal vangnet' niet vergeten. Door middel van wijkpunten, huismeesters en wijkregisseurs zijn er altijd mensen in de buurt die de (digitale) helpende hand bieden voor bewoners.

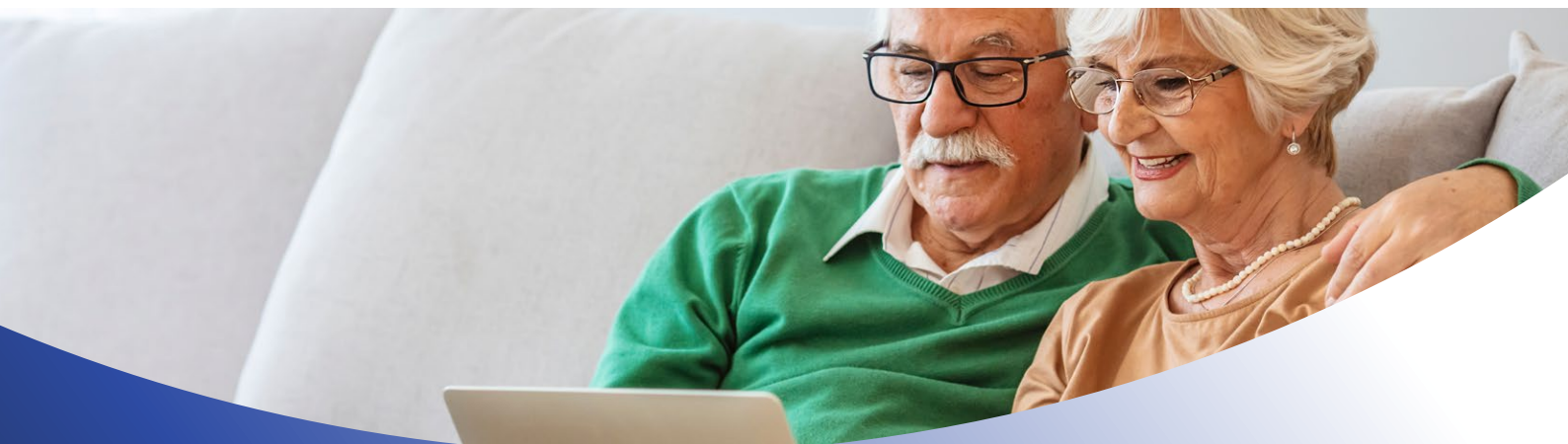
“Wij willen als corporatie niet eenzijdig het wiel uitvinden. Daarom blijven we toetsen wat de vraag is van onze bewoners. Voor onze website werken we bijvoorbeeld met testpanels vanuit de bewonersgroep, die nemen een belangrijke rol in hoe een website of portaal eruit moet zien. Pas dan kom je er als organisatie achter dat iets wat voor ons vanzelfsprekend is, dat voor bewoners helemaal niet zo is.”

Remco Bouter – Manager Vastgoed SOR

Naast de adoptie door bewoners is het van belang dat ook medewerkers voortvarend aan de slag kunnen met de moderne manier van werken. SOR faciliteert daarom trainingen over nieuwe technieken en processen die een digitale transformatie met zich meebrengen. Daarnaast biedt de woningcorporatie haar medewerkers alle ruimte voor verdiepingstrainingen en staat de deur altijd open om te sparren over nog innovatiever werken.

“Bij ieder project worden standaard trainingen gegeven, voor sommige collega's is dit voldoende. Anderen willen graag aanvullende of herhalende trainingen, daar bieden we alle ruimte voor. Het is natuurlijk onwijs belangrijk dat iedereen meegaat in onze transitie. Dat zorgt ook voor enthousiasme onder medewerkers. Dit enthousiasme is belangrijk, want dat gevoel kunnen onze medewerkers vervolgens overbrengen op onze bewoners, waardoor je als geheel eenvoudiger kunt werken aan digitalisering.”

Brenda Gorlitz – Informatiemanager bij SOR



Toekomstige uitdagingen in ICT

Het goed vormgeven van een werkbare ICT-omgeving brengt vele uitdagingen met zich mee. Tegelijkertijd ziet SOR dat de transitie naar een moderne manier van werken voor medewerkers voortvarend gaat. Dat neemt niet weg dat er naar de toekomst toe nog genoeg uitdagingen zijn om het hoofd te bieden. Hierbij denkt SOR vooral aan:

- Big data, wat kun je ermee? Hoe kan SOR aan de gang gaan met de voorspellende waarde van data en hoe kan het de werkzaamheden van de organisatie nog efficiënter en soepeler laten verlopen?
- Tool-optimalisatie. Hoe haal je als organisatie het maximale uit bestaande en nieuwe functionaliteiten die tools als SharePoint en Microsoft Teams te bieden hebben?
- Innovatiebewustzijn. Iedere medewerker van SOR moet zich realiseren dat ze zelf het begin kunnen zijn van een innovatie. De corporatie wil medewerkers blijven motiveren om ze te laten inzien hoe ze zaken eenvoudig en via de digitale weg kunnen oppakken.
- System2System werken. Er werken nog steeds een aantal systemen langs elkaar heen. Of er is een menselijke tussenkomst nodig.

Wat SOR betreft, zijn er in de toekomst geen losse systemen meer in de organisatie, maar werkt alles integraal en zo goed mogelijk met elkaar samen.

- Continu de balans houden. In een digitale transitie moet je altijd balanceren. SOR wil haar digitale transitie graag zo voortvarend mogelijk voortzetten. Dat vraagt om een balans tussen het meekrijgen van medewerkers, de digitaliseringsvraag vanuit de markt en het meenemen van bewoners.

“Cybersecurity is iets waar ik wel wakker van kan liggen. De bewustwording dat als ‘ze’ je op de korrel nemen, ze vanzelf een keer binnen zijn, is angstig. Uiteindelijk is er toch altijd een moment waarop iemand niet scherp is en ergens op klikt. Onze uitdaging is om iedereen scherp te houden en dit te voorkomen.”

Remco Bouter – Manager Vastgoed SOR

De samenwerking met Hands on ICT

“De toegevoegde waarde van Hands on ICT zit voor mij in het ontzorgen van onze organisatie en het tijdig signaleren van verbeterpunten. Blijven uitdagen, informeren, adviseren, innoveren en de vinger op de zere plek durven te leggen als er bijgestuurd moet worden. No-nonsense en handen uit de mouwen. Daar zit voor mij de toegevoegde waarde van een ICT-businesspartner als Hands on ICT.”

Remco Bouter – Manager Vastgoed SOR

Hands on ICT en SOR werken al meer dan 10 jaar met elkaar samen, een periode waarin beide organisaties elkaar goed hebben leren kennen en behoorlijk wat ontwikkelingen hebben doorgemaakt. Een belangrijk onderdeel van deze samenwerking, is de blijvende dialoog: één die leidt naar een nog professionelere samenwerking om mooie toekomstperspectieven te realiseren. Een belangrijk woord is samen, stelt Remco Bouter, samen de uitdaging aannemen, samen het beste eruit halen en daar continu samen naar blijven streven.

Digitale stip aan de horizon

SOR heeft nog een behoorlijk aantal projecten op de rol staan voor de toekomst. Momenteel is de corporatie druk bezig met het vormgeven van een huurdersportaal, worden de fysieke brieven steeds vaker vervangen voor digitale varianten en wordt er een uitgebreid hospitality-traject uitgerold. Naast deze ICT-mijlpalen, zijn er natuurlijk ook andere belangrijke doelen voor SOR. Zo heeft de woningcorporatie zich het doel gesteld om in de aankomende 10 jaar 2.000 betaalbare woningen in Rotterdam te realiseren, gericht op de ouderenhuisvesting. Dat vraagt om een balans tussen het meekrijgen van medewerkers, de digitaliseringsvraag vanuit de markt en het meenemen van bewoners.

“Datgene wat we goed doen, moeten we ook vooral goed blijven doen en waar nodig nog verder verbeteren. Dat betekent dat we in nauw contact blijven met collega's en bewoners om hun verwachtingen van onze dienstverlening te blijven overtreffen.”

Brenda Gorlitz – Informatiemanager SOR



Wil je in gesprek over de mogelijkheden voor jouw woningcorporatie?

Maak dan eens vrijblijvend kennis met één van onze consultants en en kijk alvast eens op onze pagina www.handsonict.nl/branches/wonen.

Neem contact op