

De I&A afdeling van... Ymere

CorporatieGids Magazine bezoekt woningcorporaties waar op gebied van Informatisering en Automatisering een bijzondere prestatie is verricht. De primeur is voor de **Amsterdamse woningcorporatie Ymere**. Met wat je noemt een bijzondere prestatie. „Ymere heeft geschiedenis geschreven. Ymere runs SAP. Een teamprestatie van formaat, het is gelukt!“, aldus een trotse Arjan van Dijk, manager Informatisering van Nederlands grootste woningcorporatie. Op 4 januari 2011 ging Ymere live met SAP. Een belangrijke mijlpaal in het project HPY.

HPY? Wat betekent dat?

Arjan van Dijk: „HPY staat voor Honderd Procent van Ymere. HPY maakt duidelijk dat de implementatie van SAP geen automatiseringsproject is. Het is een transitieproces dat alle facetten van de organisatie raakt. Functies en het systeem – SAP is slechts een onderdeel - zijn ondergeschikt gemaakt aan onze nieuwe uniforme bedrijfsprocessen“.

Wat is daar voor nodig?

„Rugdekking en commitment van het bestuur. Je komt aan functies, ook aan die van vestigingsdirecteuren en managers. Het transitieproces gaat voorbij aan heilige huisjes of oude werkmethoden. Onze bestuurders, Pieter de Jong en Ber Bosveld, hebben ons daarin van het begin af aan onvoorwaardelijk gesteund“.

Welke aanpak heb je gevolgd?

„We hebben eerst een Albert Heijn-winkelwagentje vol met papierwerk aan verschillende werkwijzen getransformeerd tot uniforme processen. Dit functionele deel van het project hebben we als Honderd Procent van Ymere zelf gedaan, daarbij ondersteund door procesdeskundigen van Ctac, die het vervolgens als systemintegrator hebben getransformeerd naar standaard SAP. Met boven het functionele en technische deel een onafhankelijke externe programmadirecteur, Michiel Dijkman (Bisnez Management). Dus iemand die niet in dienst is van Ctac of

Ymere en belangen objectief kan afwegen. Doe je dit niet zo, dan gaat een gewenste transitie niet lukken“.

Welke techniek gebruikt Ymere achter HPY?

Ed de Myttenaere, manager ICT-automatisering: „Samen met de collega's van Informatisering heeft de afdeling ICT hard gewerkt aan de totstandkoming van de technische infrastructuur achter HPY. Twee technische applicatiebeheerders, SAP beheerders en andere ICT'ers hebben zich de inrichting van de SAP systemen 'eigen' gemaakt, en daarnaast hebben ook andere ICT-ers de nodige opleidingen gevolgd ter voorbereiding van de livegang. ICT is dan ook klaar voor SAP en de ondersteuning ervan“!

700 mensen opleiden. Hoe doe je dat?

Verna Barkmeijer, coördinator opleidingen: „Op basis van de bedrijfsprocessen hebben we rollen gedefinieerd. De rollen toegewezen aan functies en vervolgens medewerkers aan deze functies gekoppeld. In tien samen met ICT-automatisering ingerichte lokalen op verschillende vestigingen hebben we eind december in zes weken tijd alle medewerkers opgeleid. In januari volgde een nazorgactie met bezemklassen“. Reacties? „Vrij positief. Uit de evaluatieformulieren blijkt dat medewerkers vinden dat ze op verschillende tabbladen ongeveer dezelfde informatie moeten invullen. Het klopt wel, maar het voordeel ervan vinden we terug op businesswarehouseniveau. Eén input leidt tot één output“.



„We hebben eerst een Albert Heijn-winkelwagentje vol met papierwerk aan verschillende werkwijzen getransformeerd tot uniforme processen“. Arjan van Dijk

Functioneel beheer na transitie, hoe gaat dat?

Mea Kessler, manager applicatiebeheer: „We hebben nieuwe processen, nieuwe functies en ook nog eens een nieuw systeem. Dat is best een extra uitdaging voor onze groep functioneel beheerders. Het systeem werkt, dat heeft zich bewezen. Nu moeten de medewerkers vooral wennen aan de nieuwe processen en het vervolgens toepassen met een nieuw systeem. We rekenen op een gewenningstijd van drie maanden“.

De hele corporatiemarkt kijkt mee. Wat heb je ze te zeggen?

Arjan van Dijk: „Ymere heeft geschiedenis geschreven. We hebben twee jaar hard gewerkt om van chaos tot structuur te komen.

Functioneel, business & IT alignment en IT; het 9-vlakmodel is in zijn compleetheid meegenomen. Directies van woningcorporaties vragen me: kunnen wij dit ook? Uiteraard is de schaalgrootte van invloed, maar vanaf 15.000 woningen is volledig zelfstandig werken onder CORA architectuur haalbaar. Voor kleinere corporaties ook wel, maar gebruikmaken van een servicecentre ("CORA in the cloud") is dan misschien een betere optie“.

En nu?

We hebben geschiedenis geschreven, maar we hebben ook nog veel te doen. De komende periode gaan we gekoppelde systemen uitfasen. Ons uitgangspunt is: alles in SAP. Van "best of breed" naar "best of brand". Als SAP minstens 95% van de gewenste functionaliteit biedt, gaan we voor de standaard". ■

Op de foto een deel van het I&A team van Ymere:

(vlnr) Micky Kieboom, Ed de Myttenaere, Mea Kessler, Inez Versluis, Jaap van Schaik, Mireille Koppenol, Marc de Jong, Hilde Volder, Arjan van Dijk, Maarten van Doesburg, Wim Dekker, Verna Barkmeijer, Saskia van der Hoeven en John Westhoff.