

Woningcorporatiesector

**Stichting Woonbedrijf
SWS.Hhvl**



Schaalbaar en toekomstgericht documentmanagement voor woningcorporatie Woonbedrijf



Bedrijfsnaam

Woonbedrijf

Branche

Woningcorporaties,
sociale woningbouw

Opgericht

2005

Plaats

Eindhoven

Diensten

Woningverhuur

Website

www.woonbedrijf.com

Canon-klant sinds

2013

Over Woonbedrijf

Doelstelling

Stichting Woonbedrijf SWS.Hhvl, kortweg Woonbedrijf, wilde een nieuw documentmanagementsysteem dat met snelle beschikbaarheid van informatie goed aansloot op flexibel werken in het nieuwe pand en ontwikkelingen in de toekomst. Vertrouwen en draagvlak onder medewerkers was daarbij essentieel.

Uitdagingen

- Binnen een kort tijdsbestek een foutloze overstap realiseren
- Ruim 2,5 miljoen documenten naar het nieuwe DMS migreren
- Vertrouwen en draagvlak onder medewerkers bewerkstelligen
- Solide koppeling met alle applicaties in SAP realiseren

Canon's oplossing

Bijna alle 425 medewerkers van Woonbedrijf werken met Therefore™ documentmanagement en IRIS™ data-extractiesoftware voor de digitale archivering van inkomende post, interne distributie en digitale archivering van uitgaande post.

Resultaten



Betrouwbaar systeem

Bij migratie van ruim 2,5 miljoen documenten naar het nieuwe DMS ontstond slechts een uitval van 600 documenten; deze bleken onbekend en irrelevant.



Snelle vindbaarheid

Accurate opslag en snelle vindbaarheid van informatie door automatische codering en herkenning bij invoer.



Centrale regie

Betere doorzoekbaarheid en voorkomen van verlies van documenten zorgt dat schaduwadministraties verdwijnen.



Effectiever werken

Online beschikbaarheid van alle benodigde informatie maakt maximaal flexibel werken mogelijk: op kantoor, extern, onderweg of thuis.

Canon

Bij het betrekken van het nieuwe pand wilde Woonbedrijf over een schaalbaar en toekomstgericht DMS beschikken. Na een uitgebreide selectie werd voor Canon gekozen, als relatief onbekende speler in corporatieland. Het succesvolle project maakt Woonbedrijf nu tot voortrekker in de sector.

De klant

Klanten en medewerkers centraal

De circa 425 medewerkers van Woonbedrijf werken dagelijks aan wonen, het wonen van de klant. Klantgestuurd werken staat hierbij centraal. Vanuit die taak verzorgen zij een grote voorraad goede en betaalbare huurwoningen in Eindhoven en omgeving. In een buurt waar het prettig wonen is en zonder iemand uit te sluiten. Met 32.000 woningen waarin zo'n 70.000 mensen hun thuis vinden. In de Metropoolregio Eindhoven.

Verhuur valt onder de afdeling Wonen. Nieuwbouw en renovatie onder de afdeling Vastgoed. Beide afdelingen verrichten taken die zeer documentintensief zijn.

De aanleiding

Nieuwe start

Bert Vermeer, coördinator Document Beheer: "Wij werkten al met digitale archivering voor allerlei documenten, maar het systeem voldeed niet meer aan onze wensen vanwege de beperkte doorzoekbaarheid en nieuwe technische eisen. Om klaar te zijn voor de toekomst én papierarm te kunnen werken, zijn wij gaan kijken naar een nieuwe oplossing."

De uitgangssituatie

Gebrekkige digitale archivering

"Woonbedrijf is in 2005 ontstaan uit de fusie van twee Eindhovense woningcorporaties. De scanoplossing die gebruikt werkt, werkte met barcodes en er vond geen automatische data-extractie plaats. Het documentmanagementsysteem had geen tekstherkenning en full-text search waardoor de doorzoekbaarheid zeer beperkt was. Je moest gewoon precies het goede kenmerk invoeren, anders kwam het document niet meer naar boven. Daarbij werden vanuit verschillende kanten in de organisatie verschillende kenmerken toegekend, wat de vindbaarheid ernstig benadeelde. Het draagvlak nam af en mensen gingen eigen administraties onderhouden. Centrale regie was daardoor niet goed mogelijk."



Je ziet steeds meer mensen met alleen een tablet of laptop besprekingen ingaan. Alle informatie is digitaal onder handbereik.

De uitdaging

Hoge tijdsdruk

Quint Buitendijk, senior projectleider Informatiemanagement & Automatisering: "Er zat veel tijdsdruk op het project. Eind 2013 gaven we de opdracht en in mei 2014 moest alles klaar zijn omdat de licentie op het oude DMS afliep. Bovendien was er de verhuizing van Woonbedrijf naar een nieuw pand (per 1 januari 2016) en dat vroeg om veel voorbereiding. Het betrof niet alleen een fysieke verhuizing, maar ook de introductie van flexibele werkplekken, waarbij alle informatie op ieder moment en op elke plek beschikbaar moest zijn. Van ontwerp en inrichting tot testen, uitrollen en trainingen, was dat behoorlijk krap. Maar we hebben het gered."



Uitgebreide selectie

Long list, short list

"Wij zijn begonnen met een long list van 20 namen in de markt. Nadere bestudering leverde een lijst van 10 partijen op voor een Request for Information (RFI). En uit die selectie volgde een short list van vier leveranciers die wij een uitgebreide Request for Proposal (RFP) stuurden. Wij hebben ook collega-corporaties bezocht en hun systemen bekeken. Uiteindelijk kozen wij niet voor een gevestigde naam in de sector, maar voor een outsider: Canon", aldus Quint Buitendijk.

Keuze voor Canon

Met stip op 1

Bert Vermeer: "Bij de laatste vier partijen ging het vooral om de prijs-kwaliteitverhouding, de geboden

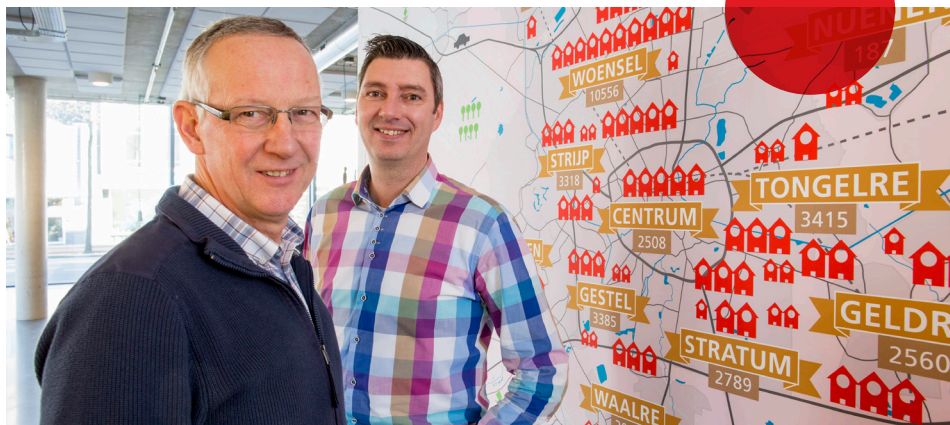
Digitale archivering

Drie documentstromen

Woonbedrijf onderscheidt drie documentstromen waar digitale archivering aan gekoppeld is. Allereerst alle inkomende post. Deze wordt op de postkamer handmatig gescand en vervolgens geautomatiseerd in het DMS gezet. Ten tweede alle uitgaande post (op jaarbasis 250.000 poststukken), zoals ruim 32.000 brieven m.b.t. de jaarlijkse huurverhoging, 6.000 afrekeningen van service- en stookkosten en circa 3.500 huurmutaties per jaar. En tot slot alle documenten met juridische waarde die, conform een 'Bewaar- en vernietigingslijst', gearchiveerd moeten worden. Woonbedrijf volgt hierin de regelgeving en hun interne beleid, in overleg met de afdelingen.

Voordelen op een rij

- Centrale opslag en regie van documenten
- Snelle beschikbaarheid van volledige informatie
- Draagvlak en vertrouwen onder medewerkers
- Hogere efficiency en betere dienstverlening
- Ondersteuning van papierarm werken
- Flexibel en schaalbaar; klaar voor de toekomst
- Naadloze integratie met ERP-omgeving (SAP) en andere ondersteunende systemen



begeleiding en de capaciteit van het systeem om de organisatie te ondersteunen. Bij de keuze hebben technisch deskundigen en eindgebruikers hun oordeel gegeven. Canon eindigde met stip op 1 door een sterke business case en een goede presentatie van de gewenste oplossingen!"

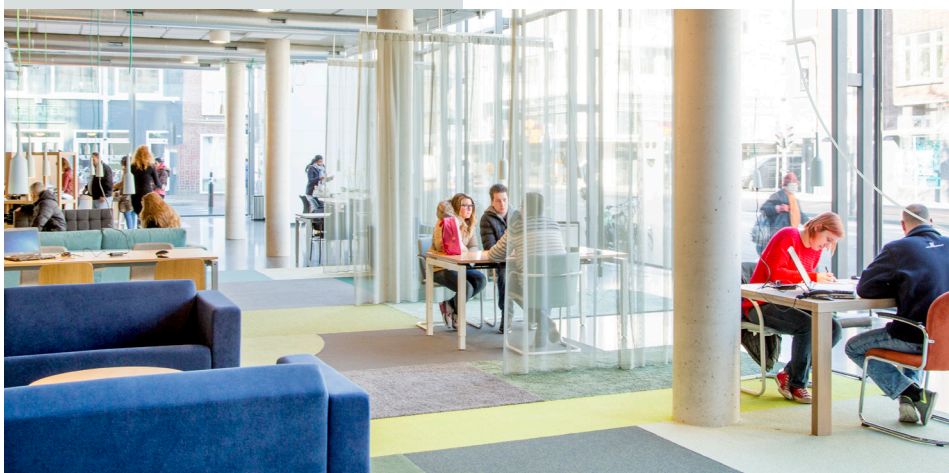
Aanpak van Canon

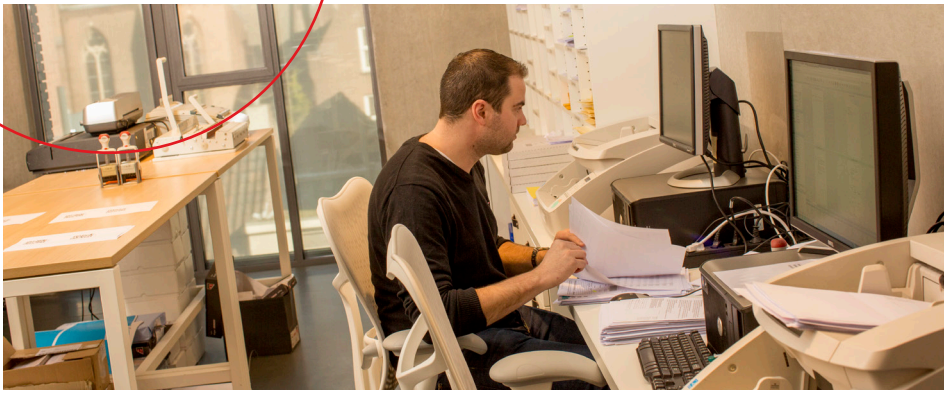
Passend bij Woonbedrijf

"Naast alle technische criteria was van belang of de leverancier bij onze werkwijze en cultuur paste. Toen een leverancier ons ging vertellen hoe wij moesten werken, was dat voor ons aanleiding om niet verder met hen in zee te gaan. Canon verdiepte zich goed in onze organisatie. Ze kwamen met een 'proof of concept' dat deed wat wij zochten. Het hierop gebaseerde ontwerp en de inrichting van ons DMS gebeurde in nauwe samenwerking met onze mensen. Ik was echt verrast hoe snel zij alles oppakten", aldus Bert Vermeer.



De techniek moet de organisatie ondersteunen en niet andersom. Hoe werken wij prettig? Dát is het uitgangspunt.





Het meenemen van de organisatie is het essentieel. Je moet mensen laten meekijken en meedenken. Het is hun systeem en hun werk. Anders werkt het niet.

Scanplossing

Intelligentie aan de voorkant

“Wij wilden intelligentie en automatisering aan de voorkant van het systeem, dus bij het scannen. De postkamer werkt nu met een Canon-bulkscanner en IRIS™ data-extractiesoftware die als interface naar Therefore™ functioneert. Het systeem herkent het type informatie en geeft op uniforme wijze de juiste metadata mee. Onze mensen kunnen nu met meerdere zoektermen documenten ophalen. Zo hebben medewerkers van de afdeling Wonen hun dossiers digitaal bij de hand met daarin contracten, legitimatiebewijzen, aanmaningen, briefwisselingen enzovoorts”, vertelt Quint Buitendijk.

Krachtig DMS

Inrichting en inbedding

Therefore ondersteunt het primaire proces van Woonbedrijf. Bert Vermeer: “Therefore™ is in corporatieland uniek, wij hebben hierin nu een voorbeeld-functie voor anderen. Het is een erg schaalbaar en flexibel systeem dat op maat van onze organisatie is ingericht door Canon. Therefore™ hangt in ons applicatielandschap. Het communiceert als centrale database voor documenten met onze andere applicaties, zoals reparatie-aanvragen, huuraanvragen en het woonruimte-verdeelsysteem, en het werkt uitstekend!”

Draagvlak

Medewerkers medebeslissers

Quint Buitendijk: “Bij dit soort projecten is het meenemen van de organisatie essentieel voor succes. Samen met Canon hebben wij dit goed kunnen doen. Vanuit verschillende kanten in de organisatie hebben wij mensen mee laten kijken en mee laten denken. Het is niet ons systeem, vanuit IT of Document Beheer gezien, maar het is hun werk en hún systeem.”

Migratie

In één weekend

In aanloop naar realisatie van het nieuwe DMS werden eerst alle statische documenten gedigitaliseerd. Vervolgens zijn in één weekend alle documenten van actuele processen in het systeem gezet. Samen met Canon hebben wij daarna presentaties en trainingen aan medewerkers gegeven. De activiteiten van Woonbedrijf konden vrijwel ononderbroken worden voortgezet na de migratie.

Centrale opslag en regie Afscheid schaduwadministraties

“Wij zijn de organisatie afgestruind om allerlei schaduwadministraties op te ruimen. Die waren ontstaan omdat mensen niet van het gebrekkige voorgaande systeem afhankelijk wilden zijn. Je moet dan echt zorgen dat je een goed alternatief hebt voor iedereen die alles nog op papier wil bewaren. Dat betekende veel schakelen met Canon om iets te bouwen waar zij op konden vertrouwen. Zo hebben we heel wat gedigitaliseerd.”

De toekomst

Werken aan workflows

Woonbedrijf gebruikt het nieuwe documentmanagementsysteem voor digitale archivering, maar kijkt ook naar nieuwe workflow-toepassingen. “Onze kernactiviteiten zijn ondergebracht in bestaande bedrijfsapplicaties. Waar veel handmatig werk is dat wij volledig digitaal kunnen doen, gaan wij zeker de mogelijkheden van Therefore™ als workflowmanagementsysteem inzetten. Voor facturering is dit al het geval. Er is nog zoveel mogelijk, we zijn eigenlijk pas halverwege!” aldus Bert Vermeer.

Canon Business Center

Partner in de regio

Woonbedrijf is klant van Canon Business Center Breda, een van de regionale vestigingen van Canon (CBC's). Door de korte lijnen en de regionale kennis kunnen de CBC's direct inspelen op de behoeften van de kleine en grotere lokale spelers binnen de regio.

Meer informatie?

Op canon.nl/casestudies vindt u meer praktijkverhalen van onze klanten.

Bel 073-6815815 voor een vrijblijvend gesprek voor de juiste oplossing voor uw organisatie.

Canon Nederland N.V.

Brabantlaan 2
5216 TV 's-Hertogenbosch

Tel: 073-681 5815
Fax: 073-612 0685
canon.nl

 /company/canon-nederland-n.v.

 /CanonBusinessNL

 /CanonBusinessNL

 /CanonNL