


 Case study

Relim: “Beter door werk”

Relim helpt mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt, vaak in combinatie met psychische problematiek, concreet perspectief te bieden. Perspectief op een volwaardige integratie binnen de maatschappij en waar mogelijk uitzicht op regulier werk. Relim zoekt daarbij, via de dagelijkse werkzaamheden op een van onze 20 werkplaatsen, naar de aanwezige talenten en competenties om die vervolgens verder te ontwikkelen. De organisatie is actief in Zuid-Limburg en is 30 jaar geleden opgericht. Bij Relim draait het dus om mensen en werk is daarbij een middel. Maar de organisatie zelf draait niet zonder goede IT. Aan Claranet de eer om ervoor te zorgen dat dit bij Relim goed werkt.

“We hebben het niet altijd in de gaten, maar onze maatschappij is een veeleisende maatschappij. Om mee te kunnen doen, wordt er veel van ons gevraagd. Dat kan voor sommige mensen op een bepaald moment in het leven net even teveel gevraagd zijn.” Aan het woord is George de Bont, manager bedrijfsbureau bij Relim. “Er is soms maar heel weinig voor nodig om iemand uit balans te brengen. Het loopt uit de hand als mensen verantwoordelijkheid uit de weg beginnen te gaan, niet meer op komen dagen op school of op het werk, of de post niet meer durven te openen. Van het een komt het ander en voor je het weet, beland je in een schijnbaar uitzichtloze situatie.

Bij Relim proberen we deze kwetsbare mensen uit deze neerwaartse spiraal te halen. Relim heeft daarvoor een eigen methodiek ontwikkeld. Wij bieden geen therapie maar wel een zinvolle dagbesteding in de vorm van werk of veelal in combinatie met een opleiding. Daarnaast bieden we, waar nodig, begeleiding bij het vinden van woonruimte, helpen we om hun financiën weer op orde te brengen, zorgen voor ontwikkeling van competenties, bieden wij sociaal contact, maar bovenal structuur. Hierdoor voelen

“We hebben een goed beeld van hoe Claranet alles georganiseerd heeft en dat geeft ons het vertrouwen dat onze IT in goede handen is.”

mensen zich weer onderdeel van de maatschappij. Een duwtje in de rug om weer op te kunnen krabbelen en vooral om er weer duurzaam bij te horen.”

IT op orde

George de Bont: “Om dit belangrijke werk goed te kunnen doen, is een perfecte ondersteuning op IT-gebied een vereiste. Wij willen vooral met onze cliënten/medewerkers bezig kunnen zijn. In het verleden duurde het te lang voordat wij bij knelpunten met onze IT-infrastructuur werden geholpen. Wij besloten daarom om op zoek te gaan naar een andere oplossing. Meerdere partijen hebben we uitgenodigd een aanbieding te doen. Tijdens het kennismakingsgesprek met Claranet schakelde het gemakkelijk en ook prijstechnisch klopte het verhaal. We besloten met Claranet in zee te gaan.”



De samenwerking werd beklonken na een bezoek aan het kantoor van Claranet. "We hebben met eigen ogen gezien hoe alles geregeld is en bijna alle servicedeskmedewerkers ontmoet. Dat maakt het contact een stuk gemakkelijker. Al met al heeft dit bezoek er voor gezorgd dat we een goed beeld hebben van hoe Claranet alles georganiseerd heeft en dat geeft ons het vertrouwen dat onze IT in goede handen is."

"Als ik iemand van Claranet spreek heb ik eerder het gevoel een collega aan de lijn te hebben dan een externe leverancier."

Dataverhuizing

"We maken gebruik van zogenaamde 'thin clients'. Relim heeft 75 gebruikers waarvan er 25 nu ook thuis in kunnen loggen op het systeem. Wij slaan geen data intern op. Alles gaat via de cloud en staat veilig opgeslagen op de servers van Claranet. Bij de overstap van onze oude leverancier naar Claranet moest onze data verhuizen naar de servers van Claranet. Dit ging niet zonder slag of stoot. Maar toen het eenmaal zover was en 'The Day' aanbrak, waren we er helemaal klaar voor. Zo'n eerste dag verloopt best wel een beetje chaotisch. Gelukkig stonden hier drie mensen van Claranet paraat om eventuele problemen meteen op te kunnen lossen. Dag 2 en 3 waren nog wat onrustig maar daarna liep alles zoals het moest. Al met al is de verhuizing van de data en de reorganisatie van onze IT me enorm meegevallen" vertelt George de Bont bevolgen.

"We werken nu bijna 2 jaar met Claranet en we zijn erg tevreden. Als we hulp nodig hebben, worden we direct geholpen. Geen ingewikkelde langdurige processen maar direct actie. Ook de terugkoppeling van hoe een probleem is opgelost en hoe het is geborgd dat het in de toekomst niet opnieuw gebeurt, waarderen we enorm.

Elk kwartaal een check

Wat ook een enorme verbetering is, is dat we nu ieder kwartaal een gesprek met Claranet op de agenda hebben staan. Een gesprek waarbij de Service Manager en de teamleader van de servicedesk van Claranet én onze systeembeheerder en ik vanuit Relim aanwezig zijn. We bespreken dan wat er goed is gegaan en wat beter kan. Daarnaast bespreken we wederzijdse ontwikkelingen en wensen. Dit kan van alles zijn; iets op organisatorisch, technisch of sociaal vlak. We besluiten ter plekke wat we gaan onderzoeken en in gang gaan zetten. Op deze manier houdt Claranet een vinger aan de pols en onderhouden we gezamenlijk onze IT op een pro-actieve wijze. Daarnaast is het een moment dat wij onze zorgen kunnen uiten voordat ze een ergernis worden."

Een vermelding waard

Onlangs kwam Wiebe Nauta, Managing Director van Claranet Benelux, langs bij Relim. "Hij heeft kennis gemaakt met onze organisatie en was enorm enthousiast over wat wij doen voor de maatschappij" vertelt George de Bont. "Als een blijk van waardering voor onze organisatie heeft hij het volgende aangeboden: 'oude' laptop's die over waren, maakte Claranet weer in orde om zo voor een gering bedrag aan onze medewerkers te kunnen verkopen. Het geld wat hiermee opgehaald wordt, komt weer ten goede aan de mensen die wij begeleiden. Fijn dat onze werknemers voor een klein prijsje een goede laptop aan kunnen schaffen en fijn dat we met het geld dat de verkoop oplevert weer meer mensen kunnen helpen. We zijn hier hartstikke blij mee."

Samenwerken met Claranet

Op de vraag wat samenwerken met Claranet voor Relim inhoudt, antwoordt George de Bont als volgt: "Claranet biedt datgene dat wij nodig hebben om onze IT optimaal draaiende te houden. Als ik iemand van Claranet spreek heb ik meer het gevoel dat ik met een collega aan het praten ben dan met een externe leverancier. Dat zegt denk ik wel genoeg."