



Wonen Zuid brengt technisch IT-beheer onder bij Claranet

Wonen Zuid is een Limburgse woningcorporatie die beschikt over ongeveer 14.000 woningen en 2.000 overige eenheden zoals garages, winkels en maatschappelijk vastgoed. De organisatie kreeg de huidige vorm na een aantal fusies, en maakt gebruik van twee kantoorlocaties waar de in totaal 180 medewerkers actief zijn. Dit zijn Heerlen voor het woningbezit in Zuid-Limburg en Roermond voor de eenheden in het midden van de provincie. De medewerkers, inclusief het IT-personeel, hebben geen vaste standplaats, maar bevinden zich in het kantoor waar op dat moment het werk is, als ze niet thuiswerken. Remote werken kwam al voor de coronapandemie veel voor, medewerkers beschikken daartoe over een laptop en mobiele telefoon.

De visie op IT-sourcing van Wonen Zuid

Albert van Heugten, Manager Informatievoorziening en Automatisering bij Wonen Zuid legt uit dat de directie van de corporatie in 2018 een nieuwe IT-sourcing strategie opstelde. Zijn afdeling was op dat moment een IT-brede, maar interne, dienstverlener met onder meer eigen beheer op de datacenters. Het operationeel technisch beheer deed de afdeling gortendeels zelf, inclusief systeem-, netwerk-, werkplekbeheer en de helpdesk. Op advanced level werden ze ondersteund door een gespecialiseerde externe partij, vooral op het gebied van networking en security.

De visie op de toekomst was dat de interne organisatie slechts dat zou doen waarin het zich werkelijk kon onderscheiden. In het geval van de IT-afdeling betekende dit: dat doen waar het team als interne IT-organisatie waarde kan toevoegen. Voor die activiteiten die van of met externe partners ingekocht konden worden, zonder aan toegevoegde waarde in te moeten boeten, zou daarom een marktpartij worden gezocht.

Concreet betekende dit, dat alle eerstelijns ondersteuning,

ook als het gaat om werkplekbeheer ("mijn muis doet het niet") zou worden uitbesteed. Wel wilde Wonen Zuid dat er in de interne organisatie een tweedelijns vangnet bleef voor de branche-specifieke applicaties. "Dat past in de visie. Op dat terrein moet de interne IT-organisatie juist toegevoegde waarde leveren." Het gaat dan bijvoorbeeld om de ERP-omgeving en het Zaaksysteem. "Dus uit onze strategie kwam heel helder naar voren dat het informatiemanagement, denk aan Business IT-Alignment, IT-Sourcing, Informatiebeveiliging en AVG in huis zou blijven."

Het IT-team zou na de outsourcing en het implementeren van de nieuwe visie bestaan uit twee vakgroepen: een groep met een hoge digitaliseringsgraad, die zich bezighoudt met de documentaire informatievoorziening. Naast een team van applicatie- en functioneel beheerders. Daarnaast zou er een rol zijn voor een BI-specialist en een coördinator regie en projecten. Die laatste functie is, zo stelt Albert van Heugten, inherent aan de stap die de organisatie zette. "Die functionaris is de intermediair tussen Wonen Zuid en de externe IT-dienstverlener." De Manager Informatievoorziening geeft aan dat het omvormen van een team van beheer naar regie geen sinecure is. "Dat vergt andere competenties."

Selectie van de externe leverancier

Toen Wonen Zuid de visie voor IT-sourcing eenmaal had vastgesteld is besloten tot een aanbesteding. Die bestond in eerste ervaring uit een marktverkenning, geeft Peter van den Broek, Senior Accountmanager van Claranet aan. Zes partijen werden bekeken, een eerste analyse reduceerde het aantal tot drie kandidaten. “Die drie meest geschikte konden inschrijven en daarbij kwam Claranet uit de bus met het meest passende voorstel. Ons is de opdracht vervolgens gegund.”

Bij het gunnen van het project was het doel in de loop van 2019 live te gaan. Dat lukte niet. Van Heugten “De performance is nu heel goed en we zijn tevreden met de huidige omgeving. Maar het is een heel zwaar project geweest met ruim een jaar vertraging.”

Dubbele transitie

Albert van Heugten erkent dat de complete scope van het project fors was en dat ook de ambities van Wonen Zuid er mochten zijn. “We hadden zoals gezegd interne datacenters en 180 werkplekken. An sich klonk de opdracht waarschijnlijk niet zo complex: neem dat alles volledig over. Dat mag in de cloud zijn of in het datacenter van Claranet, waarbij een cloud-first strategie wel aan de orde was.” Dus, zegt Peter van den Broek van Claranet ook: “De opdracht was ‘alles te migreren’”.

Wonen Zuid maakte daarbij echter wel een stevige en ambitieuze keuze. “We hebben er, mede op advies van Claranet en van een solution architect namelijk voor gekozen de hele erfenis, alle legacy, achter ons te laten en alles opnieuw op te bouwen op basis van een greenfield. Dat betekent ook dat we van elke applicatie wilden migreren naar de meest actuele versie.”

Theoretisch had de bovengenoemde visie ingevuld kunnen worden zónder alles vanaf de grond op te bouwen. Dan had Wonen Zuid de gehele stack applicatie voor applicatie naar Claranet overgebracht en was de omgeving de facto gebleven zoals het was. “Dan had je in feite van het datacenter van Claranet een externe vestiging gemaakt. Een dergelijke transitie lukt je wel in een paar maanden tijd”, is de inschatting van Albert van Heugten.

De Manager Informatievoorziening en Automatisering van Wonen Zuid wilde echter heel bewust “met de bezem door de kast heen”. Daarbij ging het niet alleen om een ‘greenfield-ontwikkeling’, maar is ook van elke applicatie de meest recente versie toegepast. “Of het nu ging om het besturingssysteem, de database maar ook de applicaties, we hebben alles naar het laatste niveau overgebracht.”

Dat betekent eigenlijk een dubbele transitie: van interne IT naar een (grotendeels) externe leverancier, maar het ging daarnaast ook om een grote vernieuwingsslag. “Denk daarbij aan de overstap van een traditionele Office-omgeving naar Microsoft 365.”

Wonen Zuid wilde dat de nieuwe omgeving op het greenfield ontwikkeld zou worden op basis van de OTAP-richtlijn. “De O van ontwikkelen was bij ons niet van toepassing, dat deden en doen de leveranciers, maar de ander drie, Testen, Acceptatie en Productie hebben we nauwgezet nageleefd en ook voor de toekomst ingericht.” Dit laatste is van belang, omdat Wonen Zuid de richtlijn ook toepast bij elke nieuwe update van de gebruikte software.

Het proces

Albert van Heugten kijkt terug op een complex traject. “Ten eerste waren er natuurlijk veel vragen bij mijn eigen team, die te maken kregen met een veranderingsproces én een reorganisatie. Aan de andere kant heb je met Claranet te maken, die toch een behoorlijk omvangrijk en complex IT-landschap moet overnemen, waarbij ze met pakweg 35 applicaties te maken kregen van 20 leveranciers.”

In een dergelijk project is de planning, de agenda, een heel belangrijk instrument voor de interne afstemming. “Maar je loopt er gezamenlijk ook tegenaan dat kennis schaars is en dat, als je op greenfield ontwikkelt, je dan met groot aantal leveranciers de klok gelijk moet zien te houden om tot een tijdige oplevering te kunnen komen.”

Dit leidde er, na een aantal kleinere aanpassingen, toe dat Albert van Heugten tot twee keer toe moest constateren dat er een planning gemaakt was die absoluut niet reëel was. “We hebben die twee momenten stevige gesprekken gevoerd met Claranet. Niet op de inhoud van de oplossing, laat dat duidelijk zijn, maar wel over de haalbaarheid qua planning.”

Zelfs daarna was, ondanks de aanpassingen in de planning, bij de laatste test nog sprake van meermaals uitstel. “Dan kom je weer de complexiteit tegen. Want als je zegt: ‘ik ga op 15 november over en dat lukt je dan niet, probeer dan maar weer met al die verschillende leveranciers de agenda te trekken voor een nieuw moment.’”



De oplevering

Uiteindelijk is het project halverwege februari 2020 opgeleverd, op de helpdesk na. Die volgde in juli van dat jaar. "We wilden als Wonen Zuid na de overgang nog een tijd dicht op de medewerkers kunnen zitten", legt Albert van Heugten uit. Gezien de opzet van het project betekende de livegang dat medewerkers in een keer moesten werken met een nieuwe omgeving en vernieuwde applicaties. Toch verliep de overgang soepel. "Een groot deel van de mensen was al betrokken bij het functioneel testen en in de acceptatiefase." Voor het gebruik van Microsoft 365 werd een groep van tien mensen opgeleid, die als vraagbaak konden fungeren op elke afdeling. Daarnaast werd via Goodhabitz ook eLearning aangeboden.

"We wilden al Microsoft Teams gaan gebruiken, dat hebben we aan de vooravond van de eerste Corona lock-down versneld uitgerold. Zodoende waren we vanaf dag één in staat volledig thuis te gaan werken."

Later, tijdens de tweede coronagolf, is nog eens extra geïnvesteerd in het faciliteren van het thuiswerken. "Claranet heeft overigens nog een support-rol gespeeld bij het optimaliseren van het thuiswerken, als medewerkers bijvoorbeeld niet beschikten over een adequaat WIFI-netwerk."

Over Claranet zegt Albert van Heugten: "het sterke aan de organisatie is een robuuste basis, ze leveren een degelijk systeem met een hoge beschikbaarheid. De continuïteit is prima. We hebben best wel forse discussies gehad met elkaar

gehad, maar het was wel steeds een goed gesprek. Dit, zowel op operationeel niveau als binnen de stuurgroep. Er werd wederzijds geen verstoppertje gespeeld. De medewerkers kunnen niet alleen tegen kritiek, maar doen ook iets met die feedback, dat is heel gunstig. En zoals gezegd, de performance is nu prima. Er staat een solide basis waarbij we ons wederzijds inspannen de lat hoger te leggen." Dat is ook nodig, geeft Albert van Heugten aan, "vanwege het managen van verwachtingen vooral naar onze gebruikers toe. Maar ook vanwege onze ambitie: over een paar jaar datagedreven werken".



