



## Eigenaarschap, draagvlak en aandacht voor verandering stonden centraal bij Talis

**Eind vorig jaar is Talis live gegaan met Tobias 365. Opvallend was het zorgvuldige traject dat de corporatie heeft doorlopen, waarbij er veel tijd is gestoken in draagvlak. Auke Jacobs, manager Bedrijfsvoering en Celine de Ruijscher, informatiemanager van Talis lichten toe hoe het traject doorlopen is en wat hun ervaringen zijn.**

“Wij zijn in 2020 gestart met een ICT-visie”, vertelt Celine. Dit leidde tot een aantal bestuurlijke uitgangspunten, zoals klantbenadering, dienstverlening en samenwerking met de organisatie en ketenpartners. Vervolgens hebben we een stappenplan opgesteld. Het was midden in coronatijd, dus de veiligheid van de ICT-apparaten en informatie en het vernieuwen van 365 met SharePoint en Teams hadden de eerste prioriteit. De volgende stap was een nieuw ERP. Uit de ICT-visie kwam naar voren dat we met het verouderde systeem niet de doelen uit de ICT-visie konden waarmaken.”

“De selectie van het ERP was een zorgvuldig traject”, vervolgt Celine. “Wij zijn gestart met een dienstverleningsvisie en een applicatiestrategie. Vervolgens begonnen we in 2021 met de selectie. We stelden een projectgroep op met een groot aantal medewerkers vanuit de verschillende processen. Vanuit een marktverkenning gingen we naar een shortlist. Met de drie leveranciers zijn we het selectietraject ingegaan met behulp van een RFP (request voor proposal), demo’s, gesprekken en referenties. Geheel in lijn met de ICT-visie hebben we een grote groep medewerkers betrokken bij de demo’s. Omdat er inmiddels ook een onderzoek liep naar de mogelijkheden voor een fusie met een andere Nijmeegse corporatie, namen ook zij deel.

Verder waren de OR, de RGS-Partners (aannemers) en de huudersbelangenorganisaties aangehaakt bij het proces.”

De projectgroep koos unaniem voor Tobias 365 van Aareon. Zowel de leverancier als het product sloten het beste aan bij de doelstellingen uit de ICT-visie en de lange termijn doelen. Een paar zaken die eruit sprongen waren de gebruiksvriendelijkheid van het systeem, de mogelijkheden voor ketensamenwerking en mobiel werken. Bovendien sloot de geïntegreerde oplossing op basis van het standaard Microsoft-platform, waarmee doorontwikkeling gegarandeerd kan worden, goed aan bij de applicatiestrategie.

Wijnand Dost, accountmanager bij Aareon, vertelt dat vooral de grote betrokkenheid van de organisatie opviel. “Al voor de selectie heeft Talis gewerkt aan draagvlak. Van de werkvloer tot hoog in de organisatie. Bij de demo’s was Talis met een serieuze groep medewerkers aanwezig. Na de selectie was er ook aandacht voor de relatie. Zo spraken ook bestuurders met elkaar, waardoor we elkaar op alle niveaus goed leerden kennen en dat werkt goed. Het zorgt voor vertrouwen en het maakt de drempels lager. Verder viel op dat het proces strak georganiseerd was. Het tempo zat er goed in. Maar er werd ook de tijd genomen om verdiepingsvragen





te stellen. Dit dwong ons om goed na te denken over wat we opschrijven, bijvoorbeeld in een SLA. Wat mij betreft een leerpunt om mee te nemen voor toekomstige klanten. Want wat voor ons vanzelfsprekend is, wordt niet altijd zo gelezen door onze klanten.”

Na de selectie is een pauze genomen van een half jaar. “We zaten midden in de fusie en dit vroeg veel tijd en aandacht van medewerkers”, aldus Celine. “In februari 2022 zijn wij met de implementatie gestart. We hebben er bewust voor gekozen om het eigenaarschap in de organisatie te beleggen en niet bij ICT. Met het management is nagedacht over hoeveel tijd voor het project nodig was en wat dit betekent voor de organisatie. Om de reguliere processen goed door te laten gaan, zijn mensen tijdelijk ingehuurd. De implementatie werd opgepakt door Talis-mensen, want veranderen doen we zelf. De impact op de organisatie was groot en het heeft af en toe gepiept en gekraakt. Maar door onze eigen mensen in te zetten, hebben we nu alle kennis in huis.”

**“De implementatie werd opgepakt door Talis-mensen, want veranderen doen we zelf.”**

Een nieuw systeem is echt een veranderproces. Mensen gaan op een andere manier werken. Het project kreeg een eigen naam en eigen stijl, waarbij het legopoppetje Toby centraal stond. Verder waren er bijpraatsessies, filmpjes, posters en het onderwerp stond altijd op de agenda bij teamoverleggen en bij de (online) personeelsbijeenkomsten. Ook was er aandacht voor de overgang naar een volgende projectfase, bijvoorbeeld door het organiseren van een teamactiviteit zoals een pubquiz of testbaanrace met eieren. “Dit was ook nodig, want we hebben echt veel gevraagd van iedereen. De relatie met Aareon was goed. Ze hebben veel meegedacht en zijn ons ook, waar nodig, tegemoetgekomen”, aldus Celine.

Sebastiaan Zegwaart was namens Aareon projectmanager. “Heel veel ging goed in het project bij Talis. Het was een intensief traject, waarbij een groot deel van het applicatielandschap is vervangen door systemen van Aareon en partners. Binnen Aareon werkte daardoor ook een grote projectorganisatie mee aan de implementatie. Verder werkte ik veel samen met Olke Jan van de Meer van Chaptr2, die Talis begeleidde bij de implementatie, en met Celine, die de projectgroep voorzat. Vanaf het begin hebben we als partners samengewerkt met een gemeenschappelijk doel. Als iets wrijving opleverde, dan werd samen gezocht naar een oplossing. Het samenspel was goed, waarbij ieder in zijn kracht stond. Wij wat meer op de aanpak,

Talis ook op de zachte kant. De betrokkenheid en verantwoordelijkheid van de Talis-mensen was heel erg hoog. Het project werd echt door alle lagen van de organisatie gedragen. Je moet een lange tijd heel intensief samenwerken en dan is het fijn als het ook plezierig is. En natuurlijk konden sommige zaken nog beter. Hierover hebben we ook gesproken tijdens de evaluatie. Het nieuwe systeem werkt over de hele breedte en raakt alle processen. Dit is best complex en dan is de integraliteit een aandachtspunt. Met onze Rapid Start-processen en inrichting leggen we hiervoor een stevig fundament. Na de livegang merkten we dat er in processen nog aandachtspunten naar voren kwamen. Bijzonder voor ons was dat nieuwe consultants met ervaren consultants mee mochten lopen, leerden tijdens het traject en vanaf de testfase waardevol hebben bijgedragen. Talis stelde zich ook open om mensen de gelegenheid te bieden om te leren.”

Celine: “De livegang verliep heel goed. Iedereen was goed voorbereid en medewerkers wisten wat ze moesten doen. Issues en gebruikersondersteuning werden opgepakt door de projectgroepleden in de organisatie. Vaak heeft ICT meer kennis van het systeem dan de organisatie, bij ons is het andersom.” Auke Jacobs, manager Bedrijfsvoering bij Talis, startte vlak voor de livegang bij Talis en heeft vooral de afgelopen periode actief meegemaakt.

**“Na de start van een nieuw systeem moet je mensen ook de tijd geven om een nieuw systeem te leren kennen.”**

“Na de start van een nieuw systeem moet je mensen ook de tijd geven om een nieuw systeem te leren kennen. Dat hebben we gedaan. We hebben hiervoor de tijd genomen en uitgestraald dat niet alles gelijk perfect hoeft te zijn. Overvraag niet en neem de tijd om te leren. Aareon ondersteunt ons hierin. Een veranderproces als dit is een proces van continu leren; twee stappen vooruit en dan weer een stap achteruit. We gaan nu van de projectfase naar de beheerfase. Ik kijk met vertrouwen naar de toekomst.” Ook Celine heeft er vertrouwen in. “Wij zijn nog niet klaar. Er blijft werk aan de winkel. Nog niet alle processen lopen vlekkeloos en integraal werken blijft een aandachtspunt. En we gaan nog live met het klantportaal. Maar de beheerorganisatie van Talis staat en de collega’s staan achter de keuze voor Tobias 365.”

