

# Noviteiten Novius

Business & Information Management

Voor u ligt de eerste uitgave van "Noviteiten". De externe nieuwsbrief van Novius met een inspirerend aanbod van artikelen. We zullen u op deze wijze regelmatig bijpraten over voor u relevante onderwerpen en praktijkcases. Met als doel om u in de volle breedte geïnformeerd te houden over onze onderneming, producten en diensten. En natuurlijk ook over onze – gezamenlijke – successen bij het realiseren van strategische veranderingen in uw organisatie.

**In dit eerste nummer bestaat het palet uit:**

Wij wensen u veel leesplezier en inspiratie.

Directie Novius Business & Information Management

# Novius PIM actief op Projectmanagement Parade

PAGINA 2 van 8

**Novius PIM heeft actief geparticipeerd op de – onder meer door IPMA gesponsorde – Projectmanagementparade 2009 te Nieuwegein. Dit is dé manifestatie in de Nederlandse wereld van projectmanagement. In haar nog jonge bestaan heeft PIM zichzelf dus meteen op de kaart gezet in haar externe omgeving. Waarom jong?**

Begin dit jaar hebben de vakgroepen PPM (Projectmanagement) en BCM (Changemanagement) besloten hun krachten te bundelen in een nieuwe vakgroep; PIM (Project & Implementatiemanagement). 12 Novianen zijn de afgelopen periode druk bezig geweest om deze kersverse vakgroep goed uit de startblokken te laten vertrekken.

Novius bemande een stand op PIM, waar ook bedrijven als Sogeti, Ruysdael Groep, Valori, Getronics Consulting en Cap Gemini present waren. De parade was met name gericht op kennisuitwisseling voor en door projectmanagers, met name d.m.v. lezingen en workshops. Novius PIM richtte zich voornamelijk op het aanbieden van haar project- en implementatiemanagement kennis en ervaring en op de diverse Novius PIM-trainingen. Deze trainingen - waaronder "Ik als Adviseur", "Workshopvormen", "Persoonlijke effectiviteit in verandertrajecten" en "Projectmatig



Werken" – worden via Novius Academy modulair aan klanten aangeboden. PIM heeft ook één van de middagworkshops verzorgd, getiteld "Niets komt harder aan dan de zachte kant van projecten: Met Tuckman en Hersey en Blanchard naar blijvend succes voor het team en jezelf". Tijdens deze interactieve workshop werden deelnemers zich bewust van hun eigen leiderschapsgedrag in combinatie met de ontwikkelingsfase van hun team. Tuckmans theorie stelt dat teams een ontwikkeling doormaken die bestaat uit verschillende opeenvolgende fases. Het blijkt dat iedere fase "een meest effectieve leiderschapsstijl" heeft.

Het effectief aansturen van teams door de projectmanager vraagt om situationeel leiderschap. Kennis van teamontwikkeling en inzicht in de fase van je eigen team helpt je om interventies te bepalen om je team nog effectiever samen te laten werken aan het beoogde resultaat. In de workshop werden concrete tips en tricks gegeven waarmee de projectmanager de volgende dag aan de slag kon bij het aansturen van zijn team. De interactieve werkvorm zorgde er voor dat de ruim 40 deelnemers ervaringen uitwisselden. Er was veel aandacht voor de praktijk: zo werd 'met vakantie gaan' geopperd als interventie voor de projectmanager met een zeer volwassen team. Getuige de positieve feedback van de deelnemers is deze workshop goed bevallen!

Mocht u meer informatie willen over Novius PIM, over de tijdens de parade gegeven Workshop of over Novius PIM trainingen, neem dan contact op met Novius via 033-4691242 of via [info@novius.nl](mailto:info@novius.nl).



# Lancering platform Businessinformatieplanning.nl!

PAGINA 3 van 8

Op 5 februari 2009 is door middel van de eerste themabijeenkomst in Haarzuylens het platform Businessinformatieplanning.nl officieel geopend. Tijdens de zeer succesvolle bijeenkomst gingen diverse sprekers in op het thema "BIP in de praktijk" en meer dan 70 vakgenoten hebben met elkaar gediscussieerd over dit onderwerp.

## Wat is Businessinformatieplanning.nl?

Het platform Businessinformatieplanning.nl steunt op twee pijlers: een actieve internetpagina en themadagen. Het platform kan bij voldoende participatie op termijn nog groeien met bijvoorbeeld werkgroepen, seminars en activiteiten op gebied van ontwikkeling en praktijkonderzoek.

Het doel van de website [www.businessinformatieplanning.nl](http://www.businessinformatieplanning.nl) is om alle kennis en ervaring op het gebied van business-informatieplanning (BIP) te delen door middel van een toolbox, publicaties, opleidingsmogelijkheden, een discussieforum, nieuws, een activiteitenkalender en een BIPblog. Themadagen vormen een toegevoegde waarde op het internetplatform. Businessinformatieplanning.nl beoogt hét platform te zijn waar professionals (inclusief opdrachtgevers) op het gebied van BIP ervaringen kunnen uitwisselen en van elkaar kunnen leren.

## Waarom is Businessinformatieplanning.nl opgericht?

BIP is een in de praktijk bewezen succesvolle aanpak, waarbij veel aandacht is voor enerzijds integraal ontwerp en planning en anderzijds voor de organisatieverandering die hieraan parallel loopt. Tot nu toe bestaat er in Nederland nog geen (publieke of private) standaard op het gebied van



informatieplanning, in een mate of vorm zoals dat voor bijvoorbeeld projectmanagement

(PRINCE2, IPMA), architectuur (Archimate, DYA) of beheer (ITIL, ASL, BiSL) wel het geval is. De BIP-methodiek wint inmiddels aan voorstanders en een aantal gerenommeerde organisaties heeft BIP zelfs tot interne standaard verheven voor het integraal plannen van bedrijfsvoering en informatievoorziening.

Met de verdere ontwikkeling en toepassing van deze aanpak, is ook de behoefte ontstaan aan uitwisseling van elkaars ervaringen, het delen van kennis en professionele ondersteuning van het BIP-proces door middel van hulpmiddelen en opleidingen. Om in deze behoefte te voorzien is een aantal initiatieven gestart, zoals een toolbox, professionaliseringsmogelijkheden, nieuwe publicaties, etc. Een platform waarin deze kennis en expertise wordt uitgewisseld, professionaliseringsmogelijkheden worden aangeboden en praktische ondersteuning bij uitvoering is te vinden, kan daarbij niet ontbreken en is anno nu eigenlijk vanzelfsprekend.

## Waar kan ik meer informatie over Businessinformatieplanning.nl vinden?

Natuurlijk is alle informatie over het platform op [www.businessinformatieplanning.nl](http://www.businessinformatieplanning.nl) te vinden. Om de toolbox en het discussieforum te kunnen gebruiken is het noodzakelijk om te registreren. Voor verdere vragen kan gebruik worden gemaakt van het forum en het contactformulier. Op woensdag 16 september 2009 heeft er een tweede bijeenkomst van het platform plaatsgevonden. Deze bijeenkomst was georganiseerd bij Delta Lloyd in Amsterdam. Nadere informatie kunt u vinden op de website [www.businessinformatieplanning.nl](http://www.businessinformatieplanning.nl)

# Bedrijfsarchitectuur - Werken aan een samenhangende bedrijfsinrichting

**Bedrijfsarchitectuur is een vak. Dat kun je leren. Dit boek biedt de kennis die nodig is om goede, bruikbare architecturen te ontwikkelen, waarbij een goede balans is gevonden tussen theorie en praktijk en tussen breedte en diepgang.**

Bedrijfsarchitectuur legt de verbinding tussen dienstverlening, processen, organisatie, de informatiehuishouding en de technische infrastructuur. Bedrijfsarchitecten maken ontwerpen voor een samenhangende klantgerichte dienstverlening via internet, telefoon en persoonlijk contact. Zij ondersteunen bedrijven en instellingen bij het slimmer inrichten van bedrijfsprocessen en de besturing ervan. Zij leggen de vinger op de zere plek van de wildgroei in het applicatielandschap en zij ontwerpen een transparant en goedkoper alternatief.

De inhoud van dit boek is gebaseerd op jarenlange ervaring in uiteenlopende publieke en private organisaties. Dank zij het 'werken onder architectuur' zijn hier mooie resultaten bereikt, zoals een betere dienstverlening, lagere kosten, minder administratieve lasten en mede daardoor betere bedrijfsresultaten.

Dit boek is bedoeld voor (aankomende) bedrijfs- en ICT-architecten. Ook bedrijfskundigen, informatieanalisten, informatiemangers, systeemontwikkelaars en businessconsultants kunnen in dit boek vinden wat (werken onder) architectuur voor hen betekent. Voor de

businessmanager en ICT-manager is het een handig naslagwerk.

Het boek vormt de basis van de Novius Architectuur Academy, waarover u elders in deze nieuwsbrief kunt lezen.



## Praktische gegevens:

Bedrijfsarchitectuur (2009) is geschreven door Guido Bayens en Hans Tönissen. Uitgever: Van Haren Publishing. Verkrijgbaar via onder meer [www.bol.com](http://www.bol.com), [www.managementboek.nl](http://www.managementboek.nl) en de boekhandel. ISBN: 9789087533533

Inhoudelijke reacties zijn welkom op: [gbyens@novius.nl](mailto:gbyens@novius.nl) en [h.tonissen@vdgp.nl](mailto:h.tonissen@vdgp.nl)



# Processturing vanuit een medewerkerportaal

## Hoe Woonbron integraal zicht krijgt op processen...

Door: Albert ten Oever

PAGINA 5 van 8



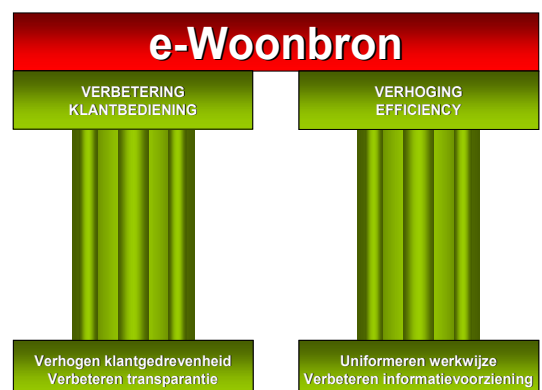
Woonbron is een grote wooncorporatie met meerdere vestigingen. Het programma e-Woonbron verhoogt de klanttevredenheid en zorgt voor efficiëntere en eenduidige processen. Eén van de instrumenten die gebruikt wordt om dit te bereiken is portal technologie en een SOA architectuur. In dit artikel laten we zien welke uitdagingen om de hoek komen kijken bij de inzet van dergelijke concepten.

**Woonbron – wat is dat voor organisatie?**  
Wooncorporatie Woonbron biedt met 50.000 woningen in Delft, Rotterdam, Spijkenisse en Dordrecht aan een brede klantengroep een thuis. Ruim 700 medewerkers zetten zich bij Woonbron in voor vitale steden waar mensen goed kunnen wonen, werken en hun vrije tijd beleven. Woonbron is daarmee één van de 10 grootste corporaties in Nederland. Naast projecten rondom thema's als duurzaamheid en leefbaarheid heeft Woonbron het doel 'hofleverancier van het souterrain van de woningmarkt' te zijn. Het project De ss Rotterdam, een cruiseschip van de Holland-Amerikalijn, zal in de Vogelaarwijk Katendrecht een stimulerende stage- en leeromgeving bieden aan leerlingen. Het schip biedt ook short-stay faciliteiten. Voor Katendrecht is de komst van De ss Rotterdam een sociaaleconomische impuls.

### Wat is precies de opdracht die Novius daar doet?

Woonbron is een fusie organisatie. Er zijn zeven vestigingen, die elk hun eigen wijze van werken hadden, en ook hun eigen systemen gebruikten. Daarnaast heeft Woonbron in haar missie en visie staan dat ze efficiënt en klantgericht willen werken. Het programma dat we samen met Woonbron uitvoeren heet "e-Woonbron", en heeft de volgende doelstellingen:

- *Verbeteren van de klantbediening* door te streven naar klantgedrevenheid en door het verhogen van de transparantie in de processen (zowel voor de eigen organisatie als naar buiten toe).
- *Verhogen van de efficiency* door de werkwijze te uniformeren (elke vestiging handelt volgens dezelfde processen) en de informatievoorziening te verbeteren (betere informatiesystemen om de processen te ondersteunen).



## VERVOLG: Processturing vanuit een medewerkerportaal

PAGINA 6 van 8

De rol van Novius is om samen met Woonbron de richting te bepalen en uitvoering te geven aan dit veranderprogramma. Novius is de "co-driver" die voor Woonbron de integrale regie voert over deze belangrijke verandering. Concreet betekent dit dat de programma management rollen en de belangrijke ontwerp posities door Novius zijn ingevuld. Zodra het op het bouwen, inrichten en testen van systemen aankomt, is door Woonbron en Novius samen gezocht naar geschikte implementatiepartners.

### Klinkt nogal "hoog over"; welke resultaten zijn inmiddels bereikt?

De volgende resultaten zijn inmiddels geboekt:

- Elke vestiging werkt nu met dezelfde systemen en die systemen worden ook op dezelfde manier gebruikt. Er waren bijvoorbeeld drie verschillende verhuuradministraties waar Woonbron haar vastgoed, klanten en contracten in opsloeg. Inmiddels maken alle vestigingen gebruik van één administratie, en zijn de andere twee uitgefaseerd. Een enorme operatie, die bovendien de kernprocessen van Woonbron raakt. Het is hierdoor nu een stuk eenvoudiger om management rapportages te maken, bijvoorbeeld rondom leegstand.
- De processen van Woonbron zijn benoemd en beschreven. Elk proces heeft één proces eigenaar die verantwoordelijk is voor hoe dat proces loopt in elk van de vestigingen. Dit heeft een enorme bewustwording gecreëerd en verantwoordelijkheden zijn concreet belegd in de organisatie.
- De veranderbereidheid en het verandervermogen van de organisatie zijn enorm vergroot. Men is er zich van bewust dat er iets moet veranderen om de kwaliteit te verhogen. Drempels die er lagen om daadwerkelijk te veranderen zijn weggenomen, onder andere door deze in concrete en behapbare brokken op te delen.
- Er is een nieuwe inter- en intranet omgeving uitgerold, die de basis vormt voor het klant- en medewerkerportaal.

### Wat is "het medewerkerportaal"?

Het medewerkerportaal is een gepersonaliseerde interne website (een intranet omgeving) waar niet alleen statische content op staat, maar

die ook gebruikt wordt als dé plek van waaruit medewerkers straks hun processen kunnen gaan uitvoeren en beheren. Elk proces van Woonbron bestaat uit een aantal stappen, waar medewerkers doorheen worden geloodst om bijvoorbeeld een huuropzegging te verwerken. Medewerkers zien in het portaal een takenbak, met daarin de taken waar zij verantwoordelijk voor zijn. Het portaal laat tevens een samenvatting zien van de meest relevante informatie bij die processen; deze informatie wordt met behulp van services uit meerdere bestaande bronsystemen gehaald. Op deze manier heeft de medewerker vanuit het portaal dus een totaal zicht op de status van een proces, inclusief alle relevante informatie die bij dat proces hoort, zoals uitgebreide gegevens over de klant, de vastgoedeenheden, het contract en de onderhoudswerkzaamheden die er voor de woning verricht zijn.



### Welke uitdagingen komen er bij e-Woonbron om de hoek kijken?

Allereerst is het een lastige klus om verschillende afdelingen of vestigingen die hetzelfde werk doen ook op eenzelfde manier te laten werken. De aanpak die is gekozen is eerst top-down. Zowel door middel van een uitspraak van het management, als door middel van een inhoudelijke proces architectuur zijn de kaders gesteld. Vervolgens zijn de vers benoemde proceseigenaren en materiedeskundigen bottom-up aan de slag gegaan met het uitwerken van de processen, welke

## VERVOLG: Processturing vanuit een medewerkerportaal

PAGINA 7 van 8

tenslotte door opdrachtgevers en management zijn goedgekeurd. Doordat een substantieel aantal processen ondersteund gaat worden met workflow, is op die manier ook geborgd dat mensen gaan werken zoals beschreven. Daarnaast wordt veel aandacht besteed aan implementatie, communicatie, testen en opleidingen om de nieuwe werkwijze goed te laten landen.

Een tweede uitdaging komt voort uit de combinatie van technologieën die gebruikt wordt. Er is zo veel mogelijk gekozen voor Microsoft producten, onder andere vanuit het perspectief van synergie en integratie:

- Sharepoint als portal, met K2 BlackPearl als workflowmanagement toevoeging,
- Empire, een implementatie van Microsoft Dynamics Navision, voor de vastgoed- en verhuuradministratie,
- Microsoft Dynamics CRM als leidende administratie voor relaties,
- Active Directory voor de administratie van gebruikers en rechten,
- BizTalk/WCF voor de integratie via services (SOA architectuur).

De wens om een beperkt aantal implementatiepartners al deze componenten te laten implementeren bleek niet haalbaar. Uiteindelijk is ervoor gekozen om voor elk product die implementatiepartner te kiezen die het beste trackrecord heeft voor dat systeem. De uitdaging is vervolgens om de verschillende leveranciers samen aan één oplossing te laten werken. Dit punt is vooral via de programma organisatie opgelost. In plaats van elke leverancier apart in een eigen "competence center" onder te brengen, bleek het effectiever om projecten te organiseren rondom werkende deelresultaten. In elk project zaten meerdere leveranciers, die een deel van de oplossing moesten realiseren. De samenwerking aan één gemeenschappelijk, werkend product leverde de gewenste synergie op.

Een derde ervaring is dat het in de praktijk zien werken van een proces of een systeem vaak hele nieuwe inzichten naar boven haalt. Hoe goed er van tevoren ook over is nagedacht, in de praktijk komen altijd situaties naar voren die eerder nog niet aan het licht waren gekomen. In het programma is niet geprobeerd om alles van tevoren zo veel mogelijk "dicht te timmeren".

Woonbron is een organisatie die voor een belangrijk deel leert van het zien en het doen. De manier waarop hiermee is omgegaan is door expliciet tijd, ruimte en aandacht te besteden aan proof of concepts, het betrekken van de proceseigenaren tijdens de bouw en door veel aandacht te geven aan de implementatie-, test- en opleidingsfase van het programma.

### Wat zijn de toekomstplannen van Woonbron en het e-Woonbron programma?

In 2009 gaat de eerste vestiging van Woonbron met het eerste cluster van nieuwe processen met bijbehorende workflow ondersteuning werken. De overige vestigingen volgen in 2010. Daarnaast wordt in 2010 een start gemaakt met de invoering van de overige processen. Er liggen nog veel uitdagingen voor de boeg, maar er zijn ook al flinke hobbels genomen. Feit is dat het e-Woonbron programma met alle partijen die daarbij betrokken zijn er voor hebben gezorgd dat Woonbron straks klantgericht, efficiënter en eenduidiger kan gaan werken! Hiermee wordt het credo van de organisatie: "Woonbron denkt, durft doet!" ten volle waargemaakt.



# De Novius Academy

Het Novius opleidingenprogramma wordt al een aantal jaar met groot succes gegeven. De Novius Academy onderscheidt zich duidelijk van andere opleidingsinstituten. Naast de nodige theorie besteden we veel aandacht aan de praktijk. Direct uit ons eigen dagelijkse advieswerk zodat het geleerde meteen toepasbaar is. Omdat Novius brancheonafhankelijk werkt, is onze ervaring breed en ook in uw situatie herkenbaar en bruikbaar. De positieve reacties en evaluaties van onze deelnemers bevestigen dit.

Ook dit najaar worden onze opleidingen weer gegeven. Hieronder vindt u een overzicht van data en prijzen

Opleiding	Aantal dagdelen	Opleidingsdata (najaar 2009)	Prijs per deelnemer excl. BTW
Architectuur academy	20	13/10, 14/10, 3/11, 4/11, 24/11, 25/11, 15/12, 16/12	€ 5.000
Business informatie planning	8	2/10, 9/10, 6/11 en 13/11	€ 2.000
Ik, als professional	5	29/9, 30/9 en 11/11	€ 2.000
Business Proces Management Academy	10	24/9, 8/10, 5/11, 19/11, 10/12	€ 2.500
Projectmatig werken	8	Op aanvraag	€ 2.000
Training Werkvormen	2	11/06 en 10/09	€ 500
Persoonlijke effectiviteit in verandertrajecten	5	20, 21 en 22/10	€ 1900,- ex. arrangement
Business Gaming	1	Op aanvraag	Op aanvraag
Projectmanagement +	4	Op aanvraag	Op aanvraag
Opleiding Contactmanagement	3	Op aanvraag	Op aanvraag

Op onze website vindt u meer inhoudelijke informatie over de opleidingen. Mocht u of een van uw collega's of vakgenoten geïnteresseerd zijn in een opleiding dan kunt u zich inschrijven of nadere informatie opvragen via onze website [www.novius.nl/overzichtopleidingen.htm](http://www.novius.nl/overzichtopleidingen.htm). Bellen of mailen mag natuurlijk ook met Yolanda Fisser [yfisser@novius.nl](mailto:yfisser@novius.nl) tel: 033 4691242.

Naast individueel inschrijven voor onze trainingen biedt Novius de trainingen eveneens als "In Company" training aan waarbij wij inhoudelijk het nodige maatwerk kunnen leveren. Voor informatie over onze "In Company" trainingen kunt u ook contact opnemen met Yolanda Fisser.