



LOQUTUS TEKENT STRATEGISCHE ROADMAP UIT VOOR DE VMSW

De Vlaamse Maatschappij voor Sociaal Wonen (VMSW) is een extern verzelfstandigd agentschap van de Vlaamse overheid binnen het beleidsdomein 'Omgeving'. De VMSW maakt sociaal wonen mogelijk door lokale sociale woonorganisaties (voornamelijk sociale huisvestingsmaatschappijen en sociale verhuurkantoren) te financieren en te ondersteunen bij het realiseren en verhuren van sociale woningen, wooninfrastructuur (bv. wegen, riolering, groenaanleg) bij sociale woonprojecten aan te leggen of te financieren en de Vlaamse Woonlening te verstrekken aan particulieren (woonkrediet aan voordelig tarief).

Doorheen de jaren groeide vanuit de ICT-afdeling de nood om de IT-architectuur te gaan evalueren en verder te ontwikkelen. De VMSW beoogt nog beter aan de hedendaagse verwachtingen en vereisten van hun klanten te kunnen beantwoorden. Daarnaast willen ze zich ook gaan voorbereiden om vlotter te kunnen inspelen op toekomstige evoluties op organisatieniveau zoals nieuwe diensten, kanalen en gebruikersgroepen.

Om deze visie te verwezenlijken schreef de VMSW een opdracht uit om een strategische roadmap te definiëren met een duidelijke inschatting van de impact op de huidige omgeving en om op basis daarvan de IT-architectuur verder te gaan uitwerken. Er werd expliciet gezocht naar een partner met een pragmatische aanpak rond enterprise architectuur, met de idee om via quick wins en iteratieve ontwikkeling concrete resultaten te kunnen boeken. Sterk aanleunend bij deze visie, ging LoQutus in 2015 van start als partner bij de VMSW.

Wij spraken met Tom Vanden Eede, Diensthoofd begroting & schuldbeheer - Opdrachthouder Thesaurie, Beleid Begroting die vanuit de staf de ICT-projecten binnen de organisatie opvolgt.

NOOD AAN ENTERPRISE ARCHITECTURE

Bij de klassieke evolutie van digitale ondersteuning voor bestaande papieren processen werd binnen de VMSW de afgelopen jaren de nodige software per dienst ontwikkeld. Dit zorgde na verloop van tijd jammer genoeg al te vaak voor problemen en conflicten wanneer verschillende diensten informatie apart gingen opvragen en beheren. "Op een heel natuurlijke manier is dan de noodzaak naar boven geborrelt om een overkoepelende visie op de organisatie uit te bouwen en om al die informatie centraler te gaan beheren zodat deze gemeenschappelijk gebruikt kan worden", vertelt Tom. Wat moet waar beheerd worden en hoe zorgen we ervoor dat alles in een coherent geheel wordt beheerd? Hoe kunnen we met alle diensten efficiënt samenwerken op één platform? Toen werd beslist om het in kaart brengen van de volledige bedrijfsstructuur in de ICT-strategie op te nemen.

Terwijl het project rond het verbeteren van het volledige softwarelandschap aan het rijpen was, documenteerde de inhouse business analyst de vragen, noden en problemen van de mensen binnen de verschillende diensten om nadien samen te brainstormen over een plan van aanpak. In die fase werd vrij snel duidelijk dat voornamelijk de software voor projectopvolging herzien zou moeten worden. 'Projectopvolging' binnen de VMSW betreft de opvolging van de sociale woningbouwprojecten en is het meest ingrijpende en ruimste proces binnen de organisatie. Tijdens deze fase groeide de nood aan verdere IT ondersteuning en specifiek aan Enterprise Architectuur stelselmatig.

“Enterprise Architecture is een heel krachtige benadering van een organisatie.”

**Tom Vanden Eede
Diensthoofd begroting
& schuldbeheer
VMSW**

PROBLEEMSTELLING

De nood aan een overkoepelende visie op de organisatie en aan een oplossing om alle informatie centraler en efficiënter te gaan beheren.

OPLOSSING

Een future-proof strategische roadmap met de vragen, noden en problemen van alle diensten in gedocumenteerd waarbij verschillende projecten en prioriteiten geïdentificeerd werden en worden om de to-be bedrijfsarchitectuur stapsgewijs uit te bouwen.



Doorheen het traject werden verschillende overlegorganen opgezet met projectleiders en stakeholders uit de verschillende diensten, die organisch zo groeiden omdat steeds meer mensen betrokken wilden en moesten worden bij het project.

Uit deze overlegorganen is een kernteam ontstaan, waarvan Tom de voorzitter is geworden. Hij zorgt voor een vlotte communicatie en opvolging tussen alle betrokkenen en is er om knopen door te hakken en beslissingen te nemen bij discussies en onenigheden.

ROADMAP NAAR EEN STERKERE ORGANISATIE

Verder bouwend op het werk van de business analist van de VMSW, werd een complete analyse van de organisatie uitgetekend door LoQutus' Enterprise Architect Evert Deweer. Deze analyse werd nadien intern gepresenteerd en werd al snel de duidelijke leidraad in het verdere verloop van het traject. Tom benadrukt dat deze analyse de organisatie moeiteloos overtuigd heeft om dit langetermijntraject op te starten met LoQutus. "Het was een inhoudelijk scherpe en overtuigende analyse. We geloofden er sterk in om deze verder te gaan uitbouwen en uitvoeren."

Vanuit de initiële analyse werd een programma opgesteld waarin verschillende projecten en prioriteiten geïdentificeerd werden om de to-be bedrijfsarchitectuur stapsgewijs uit te bouwen. Momenteel is de implementatie van de eerste stappen daarvan in volle gang, afgestemd op de processen die Evert daarin high-level heeft uitgeschreven en die verder in detail werden uitgewerkt door de inhouse analisten. De hoogste prioriteit ligt daarbij bij het verbeteren van de software voor projectopvolging. Bedoeling is dat de toekomstige software, de kernprocessen beter zal ondersteunen en dat er veel wendbaarder gewerkt zal kunnen worden binnen de organisatie. De verschillende diensten zullen dan meer inzicht krijgen in onderliggende informatie van lopende dossiers (o.a. door betere datakwaliteit) en efficiënter kunnen samenwerken, wat ook een betere monitoring op basis van rapporten en dashboards zal toelaten. Dankzij een geïntegreerde omgeving met een uniek e-loket zal de communicatie met klanten vlotter kunnen verlopen en is het ook eenvoudiger om hen inzage te geven in het verloop van hun dossiers. Verder zal er ook flexibeler ingespeeld kunnen worden op regelgeving- en procedurewijzigingen.

Er werd gestart met het uittrekken van de voornaamste ICT-componenten, namelijk het financiële luik in SAP loskoppelen van de verschillende soorten zelfgeschreven software voor dossieropvolging. Een volgende stap die hierbij werd gedefinieerd, is een case managementsysteem uitbouwen dat complementair aan het financiële aspect van SAP kan functioneren. De VMSW ging hiervoor een kijkje nemen bij enkele andere organisaties die case management inzetten en was aangenaam verrast door de vele interessante en goed uitgewerkte praktijkvoorbeelden. Het vertrouwen in de oplossing en het geloof in de meerwaarde van case management voor de VMSW namen toe en de organisatie besliste om ook hiervoor op zoek te gaan naar een betrouwbare partner.

Doorheen het traject werden verschillende overlegorganen opgezet met projectleiders en stakeholders uit de verschillende diensten, die organisch zo groeiden omdat steeds meer mensen betrokken wilden en moesten worden bij het project. Uit deze overlegorganen is een kernteam ontstaan, waarvan Tom de voorzitter is geworden. Hij zorgt voor een vlotte communicatie en opvolging tussen alle betrokkenen en is er om knopen door te hakken en beslissingen te nemen bij discussies en onenigheden.



Wanneer het traject rond de projectopvolging klaar is binnen een jaar of twee, zal er verder worden gewerkt met de analyse om nieuwe prioriteiten en trajecten te gaan bepalen. Naast het luik van de projectopvolging heeft Evert andere zaken op vlak van Enterprise Architectuur binnen de organisatie verder uitgetekend. Er werd dus enerzijds in kaart gebracht welke bestaande softwaretoepassingen er aanwezig zijn, welke business capabilities daardoor worden ondersteund en waar er daarbij nog hiaten zijn. En anderzijds werd er ook geanalyseerd op welke vlakken de verschillende diensten nog (verdere) ondersteuning nodig hebben. Het complete ‘plaatje’ van de organisatie werd op deze manier grotendeels gedocumenteerd en is een cruciaal instrument dat levend en actueel gehouden moet worden voor een betere aansturing van de organisatie. Evert houdt de analyse up-to-date door eraan verder te werken en ook aan te passen waar nodig onder invloed van nieuwe uitdagingen en ontwikkelingen, volgens het principe van het voortschrijdend inzicht. Voor Tom was bedrijfsarchitectuur een nieuw en onbekend concept, dat hij ondertussen volledig omarmd heeft en ziet het als “een heel krachtige benadering van een organisatie”.

