

Zayaz ('s-Hertogenbosch) gaat voor samenwerking

# “We willen verschil maken in de wijken”

Na een fusie waaruit een versterkte maatschappelijke doelstelling naar voren kwam, is Zayaz in 2007 begonnen met de voorbereiding van de implementatie van Empire. De keuze om een sterkere rol te gaan spelen in wijken en buurten leidde tot een veranderde informatiebehoefte. Echt samenwerken wordt immers een stuk makkelijker als je exact weet waar je het over hebt.

Leo Schuld, manager middelen bij Zayaz: “We willen meer dan alleen woningen neerzetten, verhuren en onderhouden. We willen daadwerkelijk verschil maken in de wijken waarin wij opereren, de sociale woonomgeving zodanig beïnvloeden dat mensen zich er thuis voelen, en dat ze zich betrokken voelen bij wat er om hen heen gebeurt.” Langs de lijnen van zorg, onderwijs en werk zoekt Zayaz samenwerkingsverbanden om die maatschappelijke doelstelling te bereiken. Leo Schuld: “Want we kunnen en willen dat niet allemaal zelf. Onze strategie is erop gericht partners erbij te betrekken en samen aan de slag te gaan.”

## Twee fasen

Hoewel de nieuwe strategie geen scherpe breuk met het verleden was, leidde het toch tot een intensieve transformatiefase. Martin Schrap, verantwoordelijk voor ICT en Facilitaire Zaken: “Dat gaat niet van de ene dag op de andere. De implementatie van Empire hebben we dan ook in twee fasen opgedeeld. De eerste fase, waarin het primaire systeem werd ingericht, is in 2008 gerealiseerd. We zijn nu bezig met fase twee, waarin we de koppelingen met andere applicaties aan het verbeteren zijn, en vooral ook de managementinformatie op een hoger plan brengen.”

Ongeveer de helft van de Zayaz-ICT bestaat uit Empire, de andere helft wordt gevormd door ondersteunende randsystemen zoals e-WorX en specialistische applicaties zoals onderhoudsysteem IBIS Main en projectontwikkelingssysteem Reaforce. Leo Schuld: “Het doel van fase twee is



Leo Schuld (links) en Martin Schrap (rechts)

vooral het waarborgen van de integriteit van onze gegevens: de data in het ene systeem moeten exact gelijk zijn aan de data in een ander systeem. Dat betekent bijvoorbeeld dat we onze projectdefinities strakker op elkaar af moeten stemmen. Fase twee heeft een open einde, het is in

feite een fase van continu blijven verbeteren van onze systemen.”

## CRM

Een van de deelprojecten van fase twee is het optimaliseren van de CRM-functionaliteit waarin de gegevens van alle leveran-

## ⋮ “Wat leg je wel en wat leg je niet vast? Hoe ⋮ check je dat de informatie klopt?”

ciers, klanten en werknemers liggen opgeslagen. Daarin ligt een direct verband met de maatschappelijke doelstelling van Zayaz. Leo Schuld: “Informatie uit het CRM-systeem kunnen we heel goed gebruiken om gericht acties mee uit te voeren. Die informatie is nu vaak vooral aanwezig in de hoofden van de medewerkers, we gaan kijken hoe we die gegevens wat gerichter kunnen verzamelen.

Maar daar komen wel allerlei vragen bij kijken: wat leg je wel en wat leg je niet vast? Hoe check je dat de informatie klopt? Hoe lang bewaar je de gegevens? Leidend daarbij zal steeds de vraag zijn: wat willen we ermee? Samenwerking met anderen is een constante factor. We proberen te sturen en te beïnvloeden, maar we willen ons ook laten sturen en beïnvloeden door anderen. Onze ICT moet dat proces ondersteunen.”

### Wijkbureau

De rol die Zayaz voor zichzelf ziet is mede afhankelijk van de concrete situatie. Leo Schuld: “In een wijk als Hambaken wordt de urgentie om iets te doen door alle partijen breed gedragen. Dan gaat het er niet om wie de regisseur is, maar pak je gewoon samen de acties op. Terwijl het in een wijk als Boschveld wat meer op ons als voortrekker neerkomt. Om de sociale problematiek daar aan te pakken zijn we niet alleen bezig met sloop-nieuwbouw en renovatie, maar hebben we ook het initiatief genomen om een wijkbureau op te richten. Bewoners kunnen daar terecht met tal van vragen en problemen. De bezetting wordt verzorgd door verschillende bedrijven en instanties. De afspraak is dat iedereen de loketfunctie kan invullen: later zorgen wij er gezamenlijk voor dat het probleem op het juiste bordje terecht komt. Op die manier bestrijden we de verkokering en stimuleren tegelijkertijd de uitwisseling van allerlei kwaliteiten die in de wijk aanwezig zijn.

Daarnaast organiseert het bureau op wijkniveau de uitwisseling van kennis en kunde van de bewoners ten gunste van elkaar. De ene bewoner kan belastingaangiftes doen, de ander kan een bloemperk onderhouden, een derde kan sloten smeren. Als je dat

bij elkaar brengt, versterk je het sociale netwerk in de wijk. We moeten er wel aan blijven duwen en trekken, het gaat niet vanzelf. We zijn nu een jaar bezig, zelfdragend is het nog niet, en misschien moeten we wel altijd in zo’n wijk aanwezig blijven. Maar als dat goed te sturen en te doseren is, is dat ook niet zo’n punt.”

### Kamers met Kansen

Naast ‘zorg’ zijn ook ‘onderwijs’ en ‘werk’ voor Zayaz ingangen om de sociale samenhang te versterken. Zo wordt er een oud klooster opgeknapt, waarin ‘Kamers met Kansen’ komen: kamers voor jongeren die uit de boot dreigen te vallen. In het klooster komt tevens een hotelgedeelte, waar de jongeren een opleidingsplek kunnen krijgen zodat ze weer aan hun eigen toekomstperspectief kunnen werken. Ook hier is ‘samenwerking’ het sleutelwoord. Leo Schuld: “Een onderwijsinstelling in ‘s-Hertogenbosch gaat het opleidingselement voor zijn rekening nemen, de gemeente is er direct bij betrokken, een hotelondernemer gaat het hotel exploiteren en we hebben ook al contacten gelegd met potentiële afnemers van de hotelkamers. We initiëren zo’n project, steken er ook geld

## ⋮ “We zijn geen school, we zijn geen hotelondernemer – we moeten scherp in het oog houden waar onze verantwoordelijkheden eindigen en waar de risico’s liggen.”

in – zonder risico te nemen komt er niks van de grond – maar als wij er alleen voor komen te staan, dan doen we het niet.”

### Partners stimuleren

Steeds zoekt Zayaz naar mogelijkheden om netwerkpartners tot deelname en bijdragen te stimuleren. Leo Schuld: “We hebben net met onze leverancier van printers een nieuw contract gesloten, en daarbij hebben we ze ook gevraagd bij te dragen aan de levensvatbaarheid van dit hotelplan. Bijvoorbeeld door straks in dat hotel een printer neer te zetten, of door in het hotel af en toe eens een bijeenkomst te organiseren.

Maar diezelfde vraag stellen we ook aan onze bank, en aan andere ondernemers waar we zaken mee doen. Wij willen ons hier graag voor inzetten, maar er moet in de rest van de maatschappij ook draagvlak voor zijn. We zijn geen school, we zijn geen hotelondernemer – we moeten scherp in het oog houden waar onze verantwoordelijkheden eindigen en waar de risico’s liggen.”

Met de Weener Groep, een gemeentelijke organisatie die mensen met een handicap of achterstand aan het werk helpt, sloot Zayaz een samenwerkingsovereenkomst. Een aantal mensen van de Weener Groep is op detachingsbasis bij Zayaz in dienst. Bijvoorbeeld bij Facilitaire Zaken, het team van Martin Schrap. Martin: “Zo hebben we iemand die de dagelijkse operationele zaken doet – lampen vervangen, afvalbakken klaarzetten, kantoorbenodigdheden bestellen – tot alle tevredenheid.”

Leo Schuld: “Ook het schoonmaken van graffiti en tuinonderhoud besteden we aan hen uit, en dat is een hele bewuste keuze. Niet zozeer omdat het goedkoper is, maar vooral omdat het iets toevoegt aan ons

netwerk in de stad. Veel van hen wonen in onze huizen, en het is dus ook in ons belang dat ze die huizen uit komen en in de stad aan het werk kunnen. Het is goed voor hun gevoel van eigenwaarde: ze doen weer mee.” ◀