



IN GESPREK MET

Leontine Klaase

Laurentius

Laurentius is een woningcorporatie in Breda die zo'n 7.500 woningen verhuurt en onderhoudt in de gemeenten Breda en Alphen-Chaam. Samen met haar samenwerkingspartners en bewoners biedt Laurentius een thuis, goed en betaalbaar wonen. Wij gingen in gesprek met Leontine Klaase (communicatieadviseur) van Laurentius over hun online doelstellingen, de realisatie van hun nieuwe website en intranet en hoe deze aansluiten op hun missie: Samen voor een thuis.



LAURENTIUS

“Samen voor een thuis betekent voor ons: goede, betaalbare huurwoningen met aandacht voor veiligheid en leefbaarheid van de woonomgeving. Voor zowel offline als online geldt dat we bij Laurentius de communicatiestrategie ‘denken en werken vanuit mensen’ volgen. Daarbij zijn niet de systemen leidend, maar staat de klant altijd centraal. Intern én extern.”



Voortdurend op de hoogte van nieuwe ontwikkelingen

Op dit moment is Laurentius bezig met de implementatie van een nieuwe telefoniecentrale c.q. communicatieplatform. Hét moment om de online strategie mee te nemen. *“Welke kanalen hebben we, wat zijn de mogelijkheden en welke kanalen willen we gebruiken om te communiceren met onze klanten? Bijvoorbeeld kanalen als telefoon, e-mail, WhatsApp, chat via website en Social Media. Waar en op welke manier wordt dit belegd? Welke werkwijze hanteren we? Allemaal vragen waar we komende tijd de antwoorden voor formuleren.”*

Bij Laurentius vinden ze het erg belangrijk om te weten wat er speelt in de markt om in te kunnen spelen op nieuwe ontwikkelingen. De medewerkers van Laurentius volgen ontwikkelingen in de corporatiebranche dan ook op de voet. Ze kijken naar en leren van collega-corporaties maar ook binnen het eigen vakgebied hebben ze oog voor ontwikkelingen in de markt.

Nieuwe CMS-omgeving voor website en intranet

In 2018 heeft Laurentius de keuze gemaakt om haar primaire systeem te vervangen, waarin het huurdersportaal en de kennisbank zijn voorzien, maar niet de website en het intranet. Om die reden heeft Laurentius het verzoek bij Involvit neergelegd om haar te ondersteunen bij de vernieuwing van de website en het intranet.

“De toenmalige website, het intranet, de kennisbank, klantportaal en keuzeboom waren onderling zo geïntegreerd en van elkaar afhankelijk dat het wegnemen van bepaalde functionaliteiten een probleem zou vormen voor de resterende.” legt Leontine uit over de aanleiding van de vernieuwing. *“Delen (klantportaal en keuzeboom) buiten de Suite realiseren bleek daarom niet mogelijk. Van daaruit werd het een alles-of-nietskeuze en bleek vervanging van het intranet en de website een stuk effi-*

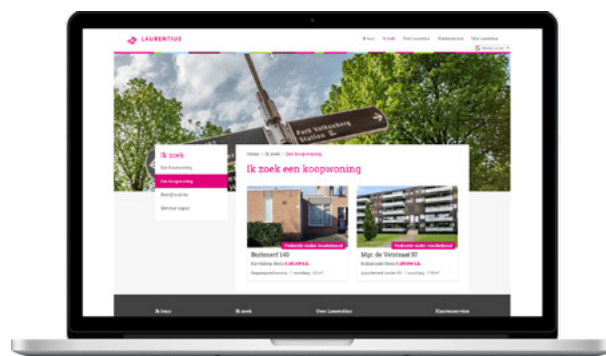
ciënter en goedkoper voor de langere termijn.”

Bij de zoektocht naar een nieuwe omgeving voor de website en het intranet had Laurentius een aantal duidelijke doelstellingen geformuleerd. De belangrijkste daarbij waren: een goede prijs-prestatie verhouding, het hebben van referenties in de corporatiewereld én het was, doordat de livegang van het nieuwe ERP al snel in de buurt kwam, noodzakelijk dat de nieuwe omgeving in een zeer korte tijd gerealiseerd kon worden. Ook ging de voorkeur van Laurentius uit naar een partij die bekend is met Umbraco CMS, aangezien de oude website ook in Umbraco was gebouwd.

Een snelle en pragmatische implementatie

Involvit bleek voor Laurentius de partij waarmee ze al deze doelstellingen konden bereiken. De eerste vraag van Laurentius was om in juni 2018 al een eerste versie van de website op te leveren in het kader van de testperiode van het nieuwe huurdersportaal. Vervolgens heeft Involvit de website volledig doorontwikkeld en van een volledig nieuwe look en feel voorzien.

Na de realisatie van de website heeft Involvit ook het nieuwe intranet gerealiseerd. Het nieuwe intranet is volledig nieuw vormgegeven en bestaat uit de standaard componenten van WebCit, een out-of-the-box inrichting op basis van Umbraco, maar is van daaruit verder op maat ingericht voor Laurentius.





Involvit als partner voor de website en het intranet

De samenwerking tussen Laurentius en Involvit is prettig verlopen. Ook Laurentius is hier over te spreken: *“De samenwerking met Involvit verliep erg goed. Ze zijn pragmatisch in aanpak én ook gestructureerd in de voortgang. Involvit neemt de klant mee in ideeën en bevragen ons voor besluitvorming waar nodig. Een efficiënte aanpak.*

Involvit voldoet prima aan de verwachtingen. De meeste zaken zijn binnen de afgesproken tijd en kosten opgeleverd. Er was een goede samenwerking. Er is veel besproken en overlegd en er bleek ruimte voor finetuning van het gewenste eindresultaat. Hierdoor ontstond er voor het intranet ook een stukje maatwerk, wat direct in het project kon worden meegenomen. De eindproducten zijn niet ultra high tech of het nieuwste van het allernieuwste. En dat was ook de bedoeling.”

Wel vond Laurentius de besprekingen voorafgaand aan de lancering vrij intensief. Dit kwam doordat er veel betrokkenen deelnamen aan de sessies en er in de sessies veel te bespreken was. Een leermoment dat eenvoudig kan worden aangepast door in een volgend project een compacter team samen te stellen en vaker kortere afstemmingsmomenten in

te plannen.

Laurentius is tevreden over het eindresultaat. *“Wij zijn tevreden. De website kwam bijna als vanzelf tot stand. Het intranet vergt nog wat aandacht. Ruim 80 collega’s gebruiken het intranet dagelijks, dus kleine verbeterpunten komen nog voor. Maar de medewerkers van Involvit pakken deze punten snel op en verbeteren waar nodig. Bij lancering van de nieuwe website ontvingen wij zelfs complimenten van bewoners over het gebruiksgemak en de look & feel van de website.”*



Radex Innovation Centre
+31 (0)15 - 268 268 7
info@involvit.nl
www.involvit.nl

involvit

Involvit is een modern internetbedrijf met een passie voor digitale communicatie. Wij ondersteunen organisaties bij het ontwikkelen en realiseren van een effectief communicatieplatform. Voor iedere doelgroep, in iedere situatie, op elke plek en op elk device. We gaan iedere keer weer de uitdaging aan om het platform te realiseren waar mee u uw online doelstellingen bereikt!

Kwaliteit – flexibiliteit – duurzame klantrelaties

