

Digitale transformatie NOA voor optimale belangenbehartiging leden



Klantencase DigiOffice



www.digioffice.nl

Adviseren, informeren en investeren in ambacht en ondernemerschap. Tezamen met collectieve belangenbehartiging zijn dit de kerntaken die de Nederlandse Ondernemersvereniging voor Afbouwbedrijven (NOA) uit Veenendaal voor haar bijna 1.700 leden uitvoert. De aangesloten bedrijven bij de brancheorganisatie zijn representatief voor twee derde van de omzet in de afbouw. 'Niet groot, wel goed' is het motto van de vereniging. We spreken Erica van Aken (Marketing & Communicatie) en Gert van de Bovenkamp (Financiën & ICT) over belangenbehartiging, ondernemerschap en de toekomst van het ambacht.

ring. Dit betekent dat zij weinig tijd hebben voor allerlei ondernemerstaken die specialistische kennis van hen vergt. Het zijn veel MKB-bedrijven met gemiddeld vier man personeel en ook veel Ondernemers Zonder Personeel (OZP'ers). Grotere ondernemingen, met meer dan tien medewerkers, zijn ook lid en hebben weer

Bij binnenkomst in het pand valt direct iets op. Elke ruimte is een visitekaartje van leden, ondernemers van stukadoors-, afbouw-, vloeren-, terrazzo-, natuursteen- en plafond- en wandmontage-bedrijven. NOA organiseert er veel vergaderingen met en voor leden. De Praktijkhal is naast opleidingsruimte ook de officiële examenlocatie voor afbouwers

in Nederland.

Advies

In de 50 à 60 servicecalls die de Servicedesk elke dag krijgt, is veel aandacht voor individueel contact en voorlichting. Een team van 15 enthousiaste medewerkers zet zich met heel veel ervaring, kennis en kunde in. "Onze leden zijn zelf vaak meewerkend in de uitvoe-



NOA

Nederlandse
Ondernemersvereniging voor
Afbouwbedrijven

NOA helpt leden met alle ondernemersvraagstukken, onder meer op cao-gebied, juridisch vlak, wet- en regelgeving, opleidingen, verzekeringen, sociale en fiscale zaken. Ook bemiddelt de vereniging bij geschillen tussen leden en opdrachtgevers. Als werkgeversvertegenwoordiging schuift NOA regelmatig aan tafel bij onderhandelingen met overheid en vakbonden



Bijzondere ornamenten sieren wanden en plafond. Elk met een andere techniek. Vakmanschap dat in de eigen opleidingen wordt doorgegeven en geleerd.



Erica van Aken - Beleidsmedewerker, marketing en communicatie

hele andere vragen” aldus Gert van de Bovenkamp die zich naast Financiën & ICT bezighoudt met 1-op-1 advisering aan leden.

NOA ondersteunt en adviseert niet alleen bij praktische ondernemerszaken. Van de Bovenkamp: “Door de zwaarte van de beroepen - de meeste vaklui beginnen rond hun 16e in de afbouw - en het feit dat de pensioengerechtigde leeftijd naar 67 jaar is gegaan, moet er aandacht zijn voor het lichamelijke aspect. We laten daarom onderzoek doen hoe dezelfde werkzaamheden slimmer en lichter kunnen worden gedaan. Maar ook hoe en waarom zware beroepen eerder met pensioen moeten kunnen; dit om de politiek te overtuigen

dat regelgeving anders moet. Ook hebben we collectieve regelingen zoals de fysioverzekering waar werknemers in de bedrijfstak op terug kunnen vallen. En een preventief gezondheidsonderzoek dat ze vanaf een bepaalde leeftijd jaarlijks kunnen ondergaan.”

Informatievoorziening

Erica van Aken werkt op de afdeling Marketing & Communicatie. “We willen onze leden optimaal bedienen, daar hoort ook de juiste informatievoorziening bij. Veel leden ervaren NOA als een warm bad, omdat er oog is voor het individuele lid; bij ons ben je geen nummer, maar willen we iedereen persoonlijk aanspreken. We hebben meerdere hoofdsectoren en

sectorverenigingen, waar leden onderdeel van kunnen uitmaken. De complexiteit zit hem in het feit dat een bedrijf lid is van NOA, maar ook lid kan zijn van een sector, een bestuursfunctie op regionaal of landelijk vlak kan uitoefenen en ook nog eens lid kan zijn van een bepaalde werkgroep of commissies. Onze informatievoorziening moet specifiek aansluiten op al die verschillende rollen en functies.” Van Aken verzorgt met haar collega van de afdeling Marketing & Communicatie de redactie voor het vakblad, nieuwsbrieven, foldermateriaal, vaktechnische kranten en website-beheer.

Vakdagen

NOA organiseert ook opleidingen, vakdagen en vergaderingen van besturen en commissies. Zo biedt de ondernemersopleiding leden de gelegenheid zich te scholen op het vlak van financiën, het aansturen van medewerkers, social media-gebruik enzovoort. “De Vloerendag is een voorbeeld van zo’n vakdag. We bouwen onze Praktijkhal dan om tot een beurshal en laten een grote tent opbouwen waar leveranciers productdemonstraties verzorgen. Op zo’n dag verwelkomen we bijna 500 bezoekers, die zich bij NOA laten informeren over nieuwe producten, nieuwe hulpmiddelen et cetera. Dergelijke vakdagen en meerdaagse congressen organiseren we ook wel op externe locaties,” vertelt Erica van Aken.

Ledenwerving

Ledenwerfacties voert NOA jaarlijks uit. Dat bestaat vaak uit het toesturen van informatie en nabelen. Van Aken: “Het gaat ons bij ledenwerving niet alleen om groei. We willen geen logge grote vereniging worden. Ledenbinding staat

op nummer 1. Ook als een lid opzegt, zoeken we contact. Zeker als opzegging een financiële reden heeft. We maken dan bijvoorbeeld de afspraak dat er in termijnen betaald wordt. Het gaat ons erom dat een bedrijf kan blijven rekenen op advies en informatie vanuit de vereniging.”

Vakmanschap is meesterschap

Vakmanschap is meesterschap NOA is trots op haar leden en het vakmanschap dat er binnen de gelederen is. Het afgelopen decennium is er binnen de branche veel veranderd. Gert van de Bovenkamp: “Door de zware economische crisis is het aantal werknemers in de bedrijfstak drastisch afgenomen. Hoewel de markt nu aantrekt en het werk toeneemt, blijft de aanname van nieuw personeel achter. Van de Bovenkamp: “Door de huidige wetgeving zijn de financiële risico's eenvoudigweg te groot. Voor een gemiddeld bedrijf zijn de kosten niet op te brengen wanneer een werknemer ziek wordt en herstel langer op zich laat wachten. De Wet werk en zekerheid (WWZ) en verplicht te betalen Transitievergoeding bij ontslag werken ook niet bepaald stimulerend. Onze leden willen graag vakmensen in dienst nemen en een opleiding geven, maar worden door de overheid tegengewerkt. Daarom moet worden uitgeweken naar de inleen van ZZP-ers.”

“Het ambacht is in gevaar”

De hele bouwbranche loopt tegen een achterstand aan. Er is een tekort aan metselaars, stukadoors, plafond en wandmonteurs, timmerlieden en noem maar op. Gert van de Bovenkamp zegt hierover: “Het ambacht is eigenlijk in gevaar. Te weinig jongeren kiezen

momenteel voor een carrière in de bouw terwijl de vergrijzing van vaklui onverminderd hard doorgaat. Werklui uit Polen en voormalig Oostblok komen graag naar Nederland en beheersen het vak best goed, maar het is vanwege de taalbarrière niet ideaal. Het is een gezamenlijke maatschappelijke verantwoordelijkheid van Nederland dat onze ambachtelijke beroepen blijven bestaan!”

Daarom probeert NOA jonge mensen enthousiast te krijgen voor het vak. Van de Bovenkamp: “Jongeren worden op diverse locaties en ook via internet enthousiast gemaakt voor beroepen in de

afbouw- en natuursteensector. In de Praktijkhal laten we scholieren kennismaken met het vak door zelf dingen uit te proberen. We willen ze meegeven dat ze een mooi ambacht kunnen leren en daar goed voor betaald worden.”

Belangenbehartiging, ook digitaal

Enige tijd geleden kwam de vereniging tot de overtuiging dat de dienstverlening intern anders georganiseerd moest worden. Gert van de Bovenkamp: “We werkten met allerlei verschillende mappen en overzichten. Ieder hield dat op zijn eigen plek en manier wel bij, maar een ander kon daar niet bij.



Gert van de Bovenkamp - Hoofd administratie en ICT

Je wilt natuurlijk weten wat een collega tegen een lid heeft gezegd of met hem heeft afgesproken. Die informatie hadden we niet snel beschikbaar.”

Door de complexiteit in de lidmaatschappen moest er iedere keer goed gekeken worden wie wat ooit had gedaan, wie er geïnformeerd moest worden en vanuit welke naam. Bovendien hield NOA van alle 1.700 leden fysieke mappen bij. Elke wijziging en het verlopen van bewaartermijnen van stukken moest handmatig verwerkt worden. Dit kostte enorm veel tijd. Erica van Aken: “Veel kennis zat/zit ook in hoofden van mensen. Zeker bij degenen die al langere tijd voor NOA of rechtsvoorgangers werken. Maar ja, ook nieuwe medewerkers moeten makkelijk over alle informatie en kennis kunnen beschikken.”

Digitaal wegwijs maken

Ook de manier om leden te informeren is veranderd. Erica van Aken: “Hoewel de bouwsector en ook de afbouw op digitaal vlak achterlopen, zijn er wel veranderingen zichtbaar. Het mailverkeer is groeiende. De jongere generatie doet zaken al anders. Lukt het ze bijvoorbeeld niet om telefonisch voor 17.00 uur hun vraag te stellen dan sturen ze 's avonds een tweetje naar @NOAafbouw. Ook leden, die voorheen een computer schuwden, gaan de voordelen van de digitale mogelijkheden inzien. NOA maakt ze daar graag wegwijs in. Bovendien gebeurt er vanuit de vereniging veel meer digitaal, zoals de nieuwsbrief. Ook hebben we scans op onze website, met een vragenlijst waaruit een bepaalde score komt. Ze krijgen direct links naar meer informatie en tips voor verbetering.”

Digitale transformatie

Hoewel NOA met software al een aantal zaken deed, bleek dit niet toereikend toen de vereniging groeide en de diversiteit toenam. Van Aken: “De structuren werden steeds ingewikkelder en de wens om meer te gaan digitaliseren sloot niet aan bij de mogelijkheden van dat pakket. We wilden dat collega's en leden over de meest recente informatie kunnen beschikken en daarom moest er iets veranderen.” Daarop is gezocht naar een oplossing. Gert van de Bovenkamp: “DigiOffice kwam tijdens die zoektocht onder onze aandacht. IDB Groep was voor ons geen onbekende. Al geruime tijd verzorgen de system engineers van IDB4ict onze ICT-infrastructuur naar volle tevredenheid. Nu maakten we kennis met de software.”

Structuur in inrichting

Een prettige kennismaking, waarna NOA besloot DigiOffice aan te schaffen. Van de Bovenkamp: “Alle leden, informatiestromen en activiteiten hebben een plek gekregen in DigiOffice. Door de juiste inrichting van de verschillende structuren is het maken van selecties voor collega's sterk vergemakkelijkt. Wij zijn erg gebaat bij de 'Contactpersonen' in DigiOffice, omdat we daarmee leden die verschillende posities innemen binnen de vereniging op bepaalde momenten heel gericht informatie kunnen toesturen.”

Projectleider Guido van Leeuwen van IDB Groep over de inrichting: “De CRM gegevens zijn de basis voor deze inrichting. Daarom is eerst gezorgd dat die basis, het CRM, op een goede en overzichtelijke manier in DigiOffice is ondergebracht. Zo worden bijvoor-

beeld de aanmeldingen voor een congres gekoppeld met de leden uit de CRM database van DigiOffice.”

Erica van Aken vult aan: “Door het Customer Relationship Management (CRM), Document Management System (DMS) en de module Huisstijl kunnen we leden nu per onderwerp adresseren. Het aanmaken, registreren en terugvinden van documenten, correspondentie, deelname aan activiteiten en acties is eenvoudig. En bovendien werken we automatisch vanuit de juiste huisstijl die we voor de diverse sectorverenigingen hanteren.”

Werkstromen en vrije entiteiten

Binnen de digitale transformatie heeft NOA meerdere werkzaamheden in werkstromen in DigiOffice ondergebracht. Voorbeelden hiervan zijn het reserveren van zalen en het registreren van leden, servicedeskmeldingen en activiteiten. Guido van Leeuwen hierover: “De implementatie van DigiOffice is gefaseerd verlopen. Eerst het CRM, daarna de uitbreiding met de DMS functionaliteiten. We hebben de module Vrije Entiteiten ingezet zodat NOA informatie kan vastleggen die DigiOffice niet als standaard entiteit heeft. Daar kan vervolgens een werkstroomproces op gestart worden. Zo zijn bijvoorbeeld 'congres', 'activiteiten' en 'Service calls' vrije entiteiten in DigiOffice.”

NOA heeft zelf in de inrichting bepaald welke specifieke gegevens bij de entiteiten vastgelegd moeten worden. Voor 'congres' betekent dat onder meer deelnameformulieren, aanmeldingen en zaalreserveringen. Van Leeuwen:



Een 'gewone' cursusdag voor stukadoors in de Praktijkhal.

"Ook is een koppeling gerealiseerd tussen DigiOffice en MailPlus voor het versturen van digitale mailings. Hoewel de implementatie van DigiOffice is afgerond, voeren we nog regelmatig aanpassingen en uitbreidingen door in de inrichting."

Gert van de Bovenkamp over de samenwerking met IDB Groep: "Het grote voordeel is dat ze de situatie kennen. We hebben altijd dezelfde mensen over de vloer. Dat is heel prettig. Net als de korte lijnen met onze twee vaste aanspreekpunten, Gerben de Leeuw voor ICT-infrastructuur en Guido van Leeuwen voor DigiOffice. Intern ben ik het aanspreekpunt voor collega's voor het melden van storingen."

Toekomst

Voor de toekomst breidt NOA alleen uit als dit de belangenbehartiging ten goede komt. Gert van de Bovenkamp: "Om te kunnen lobbyen in Den Haag is een brede en sterke vertegenwoordiging uit de branche echt nodig. Daarin trekken we al veel samen op met de AFNL die 1.800 bedrijven vertegenwoordigt. Het contact is direct te leggen, ook omdat we in hetzelfde pand zijn gehuisvest."

NOA zou met DigiOffice nog wel een stap verder willen gaan om de aansluiting met haar doelgroep, de leden, zo goed mogelijk te houden. Van Aken: "Via de nieuwsbrief hebben we goed zicht op welke items het goed doen en

welke minder. We kunnen dit goed volgen, maar we willen meer. Dataverrijking uit allerlei bronnen kan daarbij helpen. Welk lid is waarin geïnteresseerd? Komt men naar een bijeenkomst over een juridisch onderwerp, dan kan volgend jaar de cursusdag juridische valkuilen voor die persoon ook erg interessant zijn. En heeft iemand een voedsel allergie opgegeven bij een diner, dan is het handig als het systeem dat onthoudt bij een volgend evenement waar het lid zich voor aanmeldt. Als DigiOffice dit soort informatie direct kan verwerken, helpt dat om afspraken te bevestigen en op al deze data te selecteren en te sturen."

DigiOffice
Vijzelmolenlaan 2, 3447 GX Woerden
T (0348) 46 55 00

info@digioffice.nl
www.digioffice.nl
www.idbgroep.nl

Gold
Microsoft
Partner