

explain **it**

Twente Milieu Case study

Hoe Twente Milieu
succesvol overstapte
op een nieuwe digitale
werkomgeving

TWENTEMILIEU

www.explainit.nl

GLAS

Twente Milieu

Implementatie maatwerk platform van Workspace 365

Twente Milieu zag zich genoodzaakt om over te stappen op een nieuwe digitale werkomgeving en koos daarbij voor een maatwerk platform van Workspace 365. ExplainIT werd ingeschakeld om het kantoorpersoneel te trainen in het gebruik van de nieuwe omgeving. Kort na de technische implementatie leerden medewerkers effectief en efficiënt gebruik te maken van de nieuwe digitale werkomgeving, Outlook en OneDrive.

Inhoud:

- | | |
|-------------------------------------|---------------|
| 1. Een nieuwe digitale werkomgeving | Blz. 3 |
| 2. Snel schakelen | Blz. 3 |
| 3. Behoeftte aan maatwerk | Blz. 4 |
| 4. Noodzaak tot flexibiliteit | Blz. 4 |
| 5. Positieve evaluatie | Blz. 4 |
| 6. Effectieve samenwerking | Blz. 5 |
| 7. Ruimte voor verbetering | Blz. 5 |
| 8. Over ExplainIT | Blz. 6 |

Aantal medewerkers: 400

Branche: Overheid

Soort training: Incompany

Hoofdkantoor:
Marssteden 37, Enschede

Contactpersoon: Charlotte Postmus

Functie contactpersoon:
Communicatieadviseur

Website: [Twente Milieu](#)

Hoe Twente Milieu succesvol overstapte op een nieuwe digitale werkomgeving

Twente Milieu is verantwoordelijk voor het inzamelen van huishoudelijk afval, het beheer van afvalstromen en de openbare ruimte in negen Twentse gemeenten: Almelo, Borne, Enschede, Haaksbergen, Hengelo, Hof van Twente, Losser, Oldenzaal en Wierden. Met 400 betrokken en gedreven medewerkers, waarvan een groot deel uitvoerend personeel, is de organisatie dagelijks een meerwaarde in de leefomgeving van bijna 500.000 inwoners van Twente. Een nieuwe digitale werkomgeving was cruciaal om dit ook te blijven.

Een nieuwe digitale werkomgeving

Omdat de digitale werkplek waarmee het kantoorpersoneel van Twente Milieu werkte aan vervanging toe was, werd er al snel besloten om over te stappen op een nieuwe digitale werkomgeving. Hierbij werd bepaald dat een nieuw platform van Workspace 365 de basis moest vormen voor de nieuwe digitale werkplek: "TM-Net". Om de implementatie technisch goed te laten verlopen en medewerkers er succesvol mee te laten werken werd het project een intensieve samenwerking tussen de I&A afdeling en de communicatieafdeling. Communicatieadviseur Charlotte Postmus was een van de projectleiders:

"We hebben in het begin goed gekeken naar hoe we de digitale werkomgeving goed konden verweven met een nieuw intranet en de uitkomst was TM-Net. De migratie was voor ons een intensief traject en de overstap zou ook van alle eindgebruikers veel vragen."

De technische implementatie van TM-Net, een speciaal voor Twente Milieu gebouwde digitale omgeving op basis van Workspace 365, verliep voorspoedig. Om deze volledig nieuwe omgeving succesvol in gebruik te laten nemen door medewerkers werden er door de organisatie zelf instructievideo's en handboeken gemaakt. Als aanvulling daarop wilde Twente Milieu een training aanbieden,

om medewerkers de nieuwe digitale werkomgeving te laten omarmen.

Snel schakelen

Omdat de behoefte aan training pas tijdens de technische implementatie van TM-Net ontstond, moest er snel geschakeld worden:

"In een kort tijdsbestek wilden we een passende training kunnen aanbieden. We vinden het belangrijk om samen te werken met partijen uit de regio. In combinatie met goede ervaringen van onze P&O-adviseur, hebben we daarom ExplainIT benaderd."

In een afspraak met trainingsadviseur van ExplainIT was het daarom van belang dat de behoeften van Twente Milieu snel concreet werden gemaakt in een trainingsplan.



Het voorstel dat we kregen van de trainingsadviseur naar aanleiding van ons eerste gesprek was eigenlijk de vertaling van wat er besproken was. Het plan sloot perfect aan en het was ook gewoon heel concreet. We konden direct beginnen.



Charlotte Postmus, Communicatieadviseur

Behoefte aan maatwerk

Voorafgaand aan de trainingen vond er een uitgebreide inventarisatie plaats om een concrete en passende trainingsaanpak te bepalen. Omdat TM-Net unieke eigenschappen heeft en medewerkers, afhankelijk van hun functie, over verschillende omgevingen en functionaliteiten beschikken was er dus behoefte aan maatwerk trainingen. Charlotte Postmus vertelt daarover het volgende:

“Ter voorbereiding hebben we gesproken met de trainer en hem voorzien van de instructies die wij al voor handen hadden. Vervolgens hebben we samen op basis van de verschillende omgevingen die medewerkers kunnen hebben verschillende trainingsgroepen vastgesteld.”

In de trainingsprogramma's werd er onderscheid gemaakt tussen medewerkers met de meest uitgebreide versie van TM-Net en de desktopvariant van Office 365 en medewerkers met toegang tot TM-Net en de web variant van Office 365. Alle trainingen waren voornamelijk gericht op het gebruik van Outlook en OneDrive vanuit TM-Net.

Noodzaak tot flexibiliteit

Twente Milieu wilde als werkgever het kantoorpersoneel ook de tijd en de ruimte gunnen om de nieuwe werkomgeving eigen te maken. Volgens Charlotte Postmus had de organisatie daarom een sterke voorkeur voor trainingen op locatie bij ExplainIT:

“We wilden de medewerkers echt even uit het werk halen, zodat ze zich volledig konden richten op de training en niet geleid werden door de waan van de dag. Het was daarom fijn dat de trainingen bij ExplainIT op locatie konden plaatsvinden. Ook in een tijd met het heersende coronavirus waren ze erg flexibel.”

Het heersende coronavirus zorgde er in eerste instantie voor dat enkele medewerkers zich moesten afmelden voor hun training. ExplainIT kwam echter snel met een oplossing door medewerkers de optie te geven om een training digitaal bij te wonen of op een later moment in te halen. Uiteindelijk hebben ruim 80 medewerkers geprofiteerd van een training.

Positieve evaluatie

Na afloop van de trainingen vond er een evaluatie plaats onder het deelnemende kantoorpersoneel. De terugkoppeling van alle deelnemers werd door een trainingsadviseur van ExplainIT verwerkt tot een uitgebreid evaluatierapport. Deze werd vervolgens besproken met Twente Milieu. Charlotte Postmus geeft aan dat de trainingen als zeer positief werden ervaren:

“De trainingen zijn zeer goed ontvangen en werden als nuttig gezien. Ook de zorgvuldige planningen en de trainingsinhoud voldeed aan de verwachtingen. De inhoud was erg goed afgestemd op onze behoeften en op onze nieuwe digitale werkomgeving.”



Effectieve samenwerking

Twente Milieu heeft ervoor gekozen om zelf de communicatie en implementatie uit te voeren. Zo werkte Charlotte Postmus al tijdens de technische implementatie van TM-Net aan handboeken en instructievideo's voor medewerkers. Voor de trainingen koos Twente Milieu dus voor de diensten van ExplainIT. Die samenwerking is de organisatie goed bevallen:

“ExplainIT bood ons vrijwel direct een concreet plan en we werden al snel op proactieve wijze ontzorgd. Dan ga je ook niet snel op zoek naar een andere partij. We waren erg overtuigd van hun werkwijze.”

Ruimte voor verbetering

Over het algemeen kijkt Charlotte Postmus tevreden terug op de implementatie van TM-Net en concludeert ze dat de nieuwe digitale werkplek succesvol in gebruik is genomen:

“Ik zie duidelijk dat het overgrote deel van de medewerkers zijn weg heeft gevonden in de nieuwe manier van werken. Dat ervaar ik vooral in het samenwerken en het delen van bestanden. Ik vind het toch sneller gegaan dan verwacht.”

Voor een volgende keer ziet de communicatieadviseur kansen om eerder in het proces al intensiever stil te staan bij trainingen en instructies:

“Nu we weten wat de meerwaarde van trainingen is, zouden we ze de volgende keer direct meenemen in het implementatieplan. Daarnaast zouden we ExplainIT eerder laten aanhaken. Niet alleen voor een enkele training, maar ook voor de begeleiding en ondersteuning van medewerkers in de gehele overgang naar een nieuwe digitale werkomgeving.”

Wist je dat?

- Medewerkers tot 8% werktijd verspillen door gebrekkige digitale vaardigheden? (Productiviteitsverlies door ICT-problemen en ontoereikende digitale vaardigheden op het werk, Universiteit Twente).
- 80% van de medewerkers in Nederland hun werk niet kan doen zonder de vereiste digitale vaardigheden? (1 op 3 werknemers mist digitale vaardigheden, Intermediair).
- 70% van de digitale transformaties bij organisaties faalt doordat medewerkers technologie niet accepteren en/of niet in staat zijn deze te gebruiken? (Why we need to rethink organizational change management, Forbes).

Over ExplainiT

Ons verhaal

ExplainiT is in 2001 opgericht om IT-eindgebruikers te ontwikkelen en organisaties te begeleiden bij de overstap naar een nieuwe Microsoft Office-, Windows- of SharePoint-omgeving. Daarnaast hebben we ons gespecialiseerd in het ontwikkelen van vaardigheden op het gebied van methodieken en soft skills.

Waarom ExplainiT?

- ✓ Beste Opleider van Nederland 2020 in de categorie Automatisering & ICT/IT
- ✓ Trotse Microsoft Gold Partner met expertise in adoptie van technologie
- ✓ >250.000 medewerkers geadviseerd en getraind sinds de oprichting in 2001
- ✓ Cedeo-erkende aanbieder van incompany en maatwerk trainingen

Onze visie

Vaardigheden om goed te kunnen werken met IT, methodieken en soft skills zijn tegenwoordig cruciaal. Met ExplainiT streven we ernaar om de vaardigheden van medewerkers op het gebied van de digitale werkplek te ontwikkelen zodat ze optimaal kunnen werken met applicaties. Ook erkennen we het belang van specifieke vaardigheden om efficiënt (samen) te kunnen werken.

Meer informatie

- [Trainingen](#)
- [Oplossingen](#)
- [Klantcases](#)
- [Erkenningen](#)



Contact



J. M. Keynesstraat 351
7559 SV Hengelo

info@explainit.nl
+31 (0)88 122 55 88



www.explainit.nl