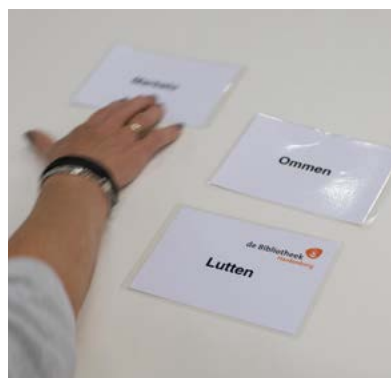




RIJNBRINK

"**LEREN** DOOR TE **DOEN**"

INHOUDSOPGAVE





INLEIDING

Functioneel beheer voor de interne organisatie is soms al een hele opgave. Als daar ook nog de dienstverlening richting bibliotheken bijkomt, ligt complexiteit op de loer. Niet bij Rijnbrink. “In de driehoek klant-softwareleverancier-Rijnbrink fungeer ik echt als schakelpunt. Dat is een geweldige positie.”

Wouter van der Vegte is functioneel beheerder bij Rijnbrink. Hij trad er in dienst in 2005, aanvankelijk als helpdeskmedewerker. Hij omschrijft zichzelf als ‘een IT’er met een achtergrond in kantoorautomatisering’. “Eerder werkte ik op de servicedesk en bij onze klanten, als systeembeheerder in bibliotheken en later als functioneel beheerder op het bibliotheeksysteem Bicat Wise. Toen er een vacature kwam bij het functioneel beheer AFAS Profit ben ik daar voor gevraagd. Ik ondersteunde de toenmalige beheerder.” Uiteindelijk werd Van der Vegte in 2013 eindverantwoordelijk voor het functioneel beheer.

**"IN DE DRIEHOEK KLANT<->
SOFTWARELEVERANCIER<->RIJNBRINK
FUNGEER IK ECHT ALS SCHAKELPUNT. DAT
IS EEN GEWELDIGE POSITIE."**



DE BEHEERDERSROL

HOE HEEFT DE BEHEERSROL JE WERK VERANDERD?

“Toen ik voor de bibliotheken werkte, had ik een tamelijk solistische functie. Nu werk ik in onze organisatie veel meer samen met collega’s. Dat past beter bij me, want ik ben een teamplayer. In de eerste fase als beheerder was ik vooral bezig om overal brandjes te blussen. Nu de omgeving stabiel is, is het een stuk rustiger en kan ik me meer op strategische doelen richten, zoals ontwikkelen. In de driehoek klant-softwareleverancier-Rijnbrink fungeer ik echt als schakelpunt. Dat is een geweldige positie. Daarnaast heb ik er een uitdaging bijgekregen in de vorm van het inwerken van een collega. Die maak ik wegwijs in het systeem zodat hij als volwaardig functioneel beheerder kan fungeren. Zo bewaken we de continuïteit van onze systemen en het beheer, bijvoorbeeld tijdens vakanties.”

KREEG JE HET SYSTEEM ZELF MAKKELIJK ONDER DE KNIE?

“Ik heb verschillende cursussen bij AFAS gevolgd: Beheer, HRM, Financieel en de portals InSite en OutSite. Maar mijn ervaring is dat je vooral snel leert door heel veel zelf in de praktijk te doen. Je leert van je fouten. Kwam er weer een collega binnen die zei dat ineens alle crediteuren uit het systeem waren verdwenen. Hoe dat nou toch kon? Had ik een autorisatie aangezet zonder dat ik daarvoor filters had aangemaakt... Natuurlijk maak ik ook gebruik van de KnowledgeBase en heb ik deelgenomen aan meerdere door de leverancier verzorgde bootcamps, hoewel die meer voor key users en eindgebruikers bedoeld zijn.

We hebben hier ook regelmatig een AFAS-expert over de vloer. Daar ging ik in het begin naast zitten en dan werd ik gewoon duizelig als ik keek naar de draaitabellen die ik op het scherm zag. Maar daar heb ik wel heel veel van geleerd. Het is ook leuk en leerzaam om dingen uit te proberen in een testomgeving. In de laatste update van InSite was het bijvoorbeeld geweldig om met de nieuwe iconen te spelen. Tot onze Marketing en Communicatie-afdeling er lucht van kreeg en zei: daar gooien we dus een eigen sausje overheen. Uiteindelijk heeft dat geleid tot onze eigen look & feel. Het ziet er helemaal uit als Rijnbrink, maar als je het systeem kent weet je dat het AFAS is.”

"IK WEET VAN ALLE FUNCTIONALITEITEN HEEL VEEL EEN BEETJE"

HOE HEBBEN JULLIE HET BEHEER VERDER INGERICHT?

“Ik zeg altijd: ik weet van alle functionaliteiten heel veel een beetje. De inhoudelijke kennis zit bij de vier key users op het gebied van Financieel, Personeel, Opleidingen en CRM. Samen met hen bouw ik aan onze automatiseringsomgeving. De lijntjes zijn kort, ze weten me te vinden. Bovendien vullen ze mij aan op onderdelen waarin ik minder sterk ben. Finance bijvoorbeeld. Ik kan bij wijze van spreken nog geen debiteur van een crediteur onderscheiden. Eén tot twee keer per week hebben we intern projectgroepoverleg over de functionaliteiten die we gebruiken. Uitgangspunt is om die zo standaard mogelijk te houden, hoewel er natuurlijk altijd individuele gebruikers zijn die denken dat zij in aanmerking komen voor een uitzonderingspositie.”



INNOVEREN

JULLIE WERKEN MET EEN INNOVATIEKALENDER

“Dat klopt. Mijn manager bezocht eind 2015 de AFAS Open en kwam daar heel enthousiast van terug. Hij wilde meteen een innovatiekalender starten om daarop business intelligence en dashboards als topprioriteiten te vermelden. Ik vond dat enthousiasme mooi, maar we hadden ook nog een stel actiepunten uit 2014 en 2013 openstaan, met name op het gebied van HRM.

Onze gezamenlijke aanpak met de key users hebben we opgeknipt in fases, we doen het stapje voor stapje. Welke formulieren pakken we het eerst aan om deze om te zetten naar digitale werkstromen? Natuurlijk degene die het meest gebruikt worden, daarna komen pas andere documenten aan de beurt. Wij boden die formulieren aan via InSite in de vorm van PDF-formulieren. Maar in de praktijk ervaren gebruikers het gebruik van zo’n pdf maar lastig. Dan gaat men die printen om de pdf vervolgens met een balpen in te vullen. Dat is natuurlijk niet de bedoeling.”

HOE IS DE ONDERSTEUNING DOOR DE LEVERANCIER?

“We hebben ons geabonneerd op First Class Support, ondersteuning met een gouden randje. Als ik de leverancier bel, is het ook echt nodig. In de beginfase heb ik van deze vorm van ondersteuning veel geleerd. Nu is het af en toe andersom; ik heb weleens een fout in de KnowledgeBase gevonden.”

DAN HEB JE MISSCHIEN OOK WEL VERBETERPUNTEN?

“Een verbeterpunt is wat mij betreft de beheerderskant van InSite. De gebruikssnelheid van het sitebeheer mag van mij wel omhoog. Daarnaast zou de mogelijkheid om nieuwe InSites en Outsites te importeren en te exporteren geweldig zijn omdat we met meer dan dertig omgevingen te maken hebben. Ook voor het werken in OutSite heb ik nog wel een suggestie. Het is nogal tijdrovend als je voor de aanmaakpagina, de aanpassenpagina en de tonenpagina iedere keer opnieuw de opmaak moet doen. Dat moet toch efficiënter kunnen?”



A man in a light blue shirt is sitting at a desk, looking at a computer monitor. On the desk, there is a red cup and a clear plastic water bottle with a blue cap. The water bottle has the text 'AFAS inspireert beter' on it. A semi-transparent dark box is overlaid on the image, containing the text 'DE TIP VAN WOUTER' in white capital letters.

DE TIP VAN WOUTER

"GEBRUIK DE SOFTWARE ZOALS DIE BEDOELD IS"

"Gebruik de software zoals die bedoeld is. Als je van plan bent om met de software maatwerkoplossingen te realiseren, is het risico levensgroot dat je een onbeheersbaar systeem creëert. Een andere tip: zorg dat je basisomgeving goed is. Mijn ervaring is dat ik op die manier in staat ben om nieuwe klanten in een korte periode volledig aan te sluiten."

OVER RIJNBRINK

Rijnbrink is de provinciale ondersteuningsinstelling voor de Bibliotheken in Overijssel en Gelderland. Het ondersteunt Bibliotheken bij inhoudelijke onderwerpen op het gebied van educatie, cultuur en samenleving én biedt een volledig pakket van ondersteuningsmogelijkheden op het gebied van bedrijfsvoering. Bibliotheken zijn de afgelopen jaren meer gaan samenwerken.

De Bibliotheek verandert; er is een beweging ingezet 'van collectie naar connectie'. Lezingen, podiumkunsten en TaalPunten hebben bijvoorbeeld hun intrede gedaan. Maar ook allerlei educatieve activiteiten zoals iPad-workshops of ondersteuning bij het invullen van belastingaangiftes.

Rijnbrink ondersteunt niet alleen de 45 Bibliotheken in Gelderland en Overijssel, maar ook scholen en culturele instellingen. Rijnbrink biedt ondersteuning vanuit twee invalshoeken: inhoudelijk op de onderwerpen educatie, cultuur en samenleving en vanuit een volledig pakket van advies- en ondersteuningsmogelijkheden op het gebied van de bedrijfsvoering. De totale organisatie telt ongeveer 150 medewerkers, verdeeld over vestigingen in Arnhem en Nijverdal.

