



Digitale beheerapps stomen op in het groen

Apps voor beheertaken in de openbare ruimte moeten behalve functioneel ook gebruiksvriendelijk zijn. Voor softwaremakers is dat een grote uitdaging. Ze weten: de apps zijn pas echt goed als het uitvoerend personeel er graag mee werkt.

Auteur: Bart Mullink

‘Opdrachtgevers en -nemers voorzien elkaar van correcte, actuele gegevens’

De meestal gemeentelijke opdrachtgevers hebben in een aantal jaren tijd grote sprongen vooruit gemaakt met digitale beheersystemen voor de openbare ruimte, merken Onno Cijffers en Jeroen van Ammers van Jewel. Deze maker van mobiele apps levert applicaties die op deze GIS-systemen aansluiten voor de uitvoering van de diverse onderhoudstaken. Deze beheerapps zijn bedoeld voor de opdrachtnemers. Essentieel is dat de apps door de opdrachtgever worden gevoed met de juiste data, onderstreept Pieter Verloop van Werkwijzer, een bedrijf dat eveneens dergelijke apps aanbiedt. ‘Tekeningen’, zo zegt hij, ‘moeten worden aangeleverd met correcte areaalgegevens, en ook alle andere data die voor het beheer van belang zijn moeten kloppen.’ Hieraan mankeert het naar zijn zeggen nog vaak.

De twee app-leveranciers zijn over het algemeen positief over de inmiddels bereikte goede samenwerkingsmogelijkheden tussen

verschillende digitale toepassingen. Zo kunnen beheerapps en gemeentelijke beheersystemen gemakkelijk met elkaar communiceren. De gemeenten en andere grote opdrachtgevers beschikken over omvangrijke digitale beheersystemen, weten de appmakers. Deze zijn geknipt voor gebruik op kantoor, maar niet praktisch bij de uitvoering. Opdrachtgevers moeten met opdrachtnemers niettemin data kunnen uitwisselen die van belang zijn voor de gegunde onderhoudstaken.

Traditioneel waren voor groenaanemers papieren kaarten beschikbaar, al dan niet zelf uit te printen. Bedrijven als Jewel en Werkwijzer maken de uit te voeren werkzaamheden met apps direct inzichtelijk op tablet of smartphone. Om het beeld duidelijk te houden op de relatief kleine schermen, zijn de kaarten gelaagd, zodat alleen voor iemands eigen beheertaken relevante informatie in beeld komt.

Computerman

‘Je hebt de computerman en de buitenman’, zo typeert Cees Schreuder van Eres Boomverzorging de twee verschillende werelden die via zijn beheerapp met elkaar worden verbonden. De buitenman wil duidelijkheid in een handomdraai. ‘Die bedient de tablet bij wijze van spreken liefst met de werkhandschoenen nog aan.’

Wanneer Eres een bomenrooiklus uitvoert, is via de app te zien wat is gedaan en wat nog moet gebeuren. Naast het rooien zelf gaat het daarbij ook om ondersteunende taken, zoals waar taken liggen die moeten worden opgehaald. ‘De uitdaging is onze mensen buiten zoveel mogelijk te ontlasten. Iedereen in het bedrijf gebruikt de app. De aansturing regelen we vanuit het kantoor, de mensen buiten kunnen via de kaart op hun scherm berichten ontvangen over te verrichten werkzaamheden. Ze kunnen berichten terugsturen over wat is voltooid of



8 min. leestijd

bijzonderheden die ze zijn tegengekomen', zo schetst hij het interactieve karakter.

Schreuder ziet het als een investering die netto geld oplevert. 'Anders zouden we hem niet gebruiken. Want we zijn hier uiteindelijk natuurlijk om geld te verdienen. Als hij goed werkt, heb je er veel voordeel van. Maar je moet er veel energie in steken voor je zover bent.'

Pieter Verloop denkt dat alleen al de uitgespaarde werktijd bij het kader, de uitvoerder, de projectleiders, een app rendabel kan maken. Hij ziet ook mogelijke voordelen die wel belangrijk zijn, maar moeilijker in geld zijn uit te drukken. Zoals een efficiëntere planning en uitvoering, minder faalkosten en een snellere en betere verwerking van mutaties.

Uitrollen

Over buitenmensen gesproken: daarvan heeft IBN er veel in dienst. Honderden medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt zijn voor IBN actief in de openbare groenvoorziening in elf gemeentes in Noodoost-Brabant. IBN heeft recent ook de stap gezet: de uitvoeringspraktijk wordt nu helemaal geregeld via de app van Werkwijzer. 'Onze medewerkers kunnen hier goed mee uit de voeten', verzekert Frans Verstegen namens deze zogeheten sociale werkgever. 'Hij is ook relatief eenvoudig in het

gebruik. Zoiets hangt natuurlijk ook af van hoe je hem inricht; je kunt daarin zelf kiezen. Op die manier krijg je hem zoals je hem hebben wilt.'

De afgelopen twee jaar is IBN druk geweest met het uitrollen van de app binnen de organisatie. 'Voor dat zover is, ben je een tijd verder. Het kost tijd om uit te vinden hoe je zo'n systeem het beste kunt gebruiken en om de medewerkers mee te krijgen.'

Doelgroep

Overigens hoeft niet iedereen bij IBN per se met de app aan de slag. 'Hij staat op de tablets van alle eerste medewerkers in de werkploegen', schetst Verstegen. 'Van deze voormannen behoort trouwens ook ongeveer de helft tot de doelgroep van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. We zien verder dat de meeste anderen toch ook meekijken op de tablet, omdat ze allemaal graag willen zien wat er speelt.'

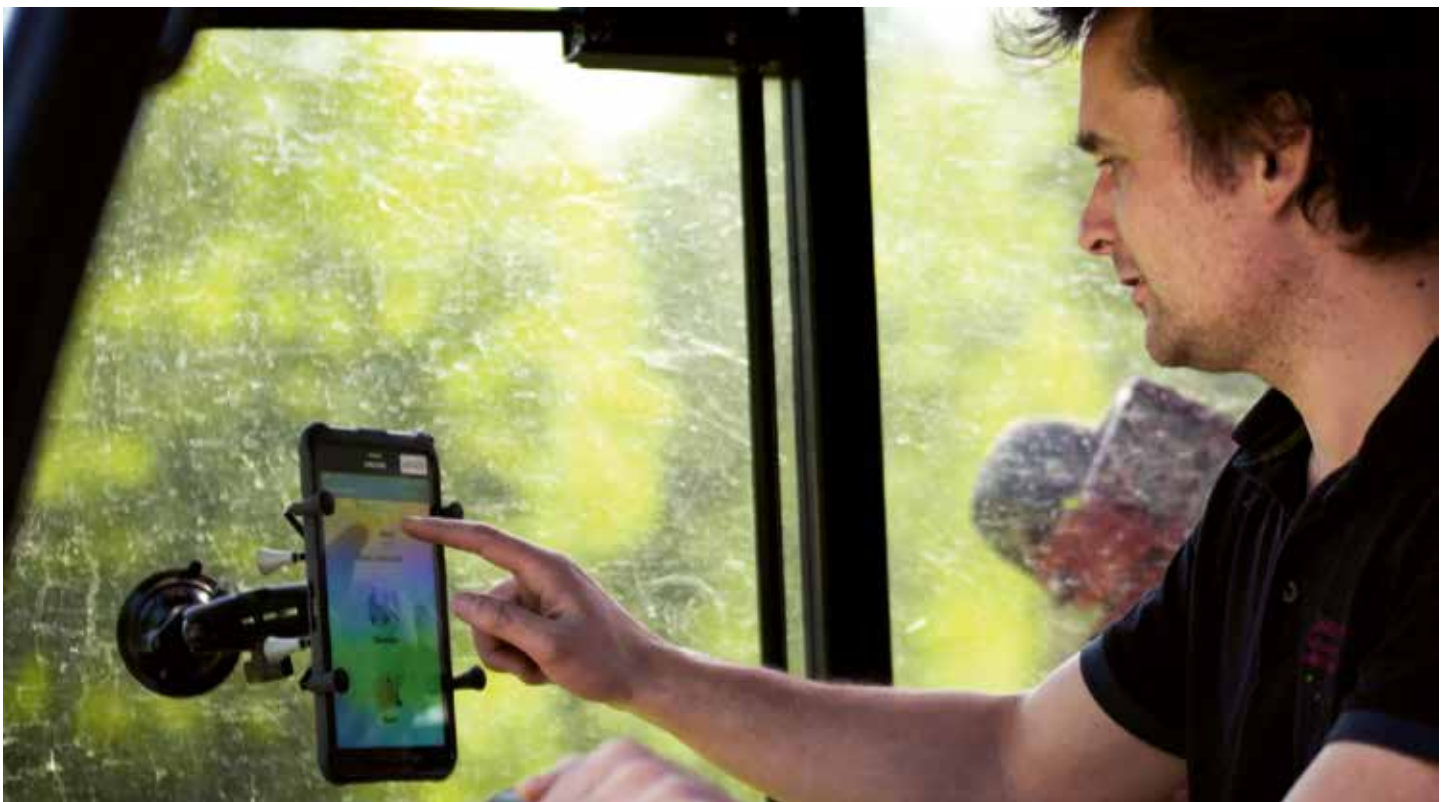
BEHEERAPPS

Ook IBN maakt dankbaar gebruik van de mogelijkheid om via de app informatie terug te koppelen. 'Met verschillende gemeenten, helaas nog niet alle, delen we informatie via de app. Medewerkers sturen dan alle mutaties die ze tegenkomen tijdens hun werk rechtstreeks naar de betrokken gemeente. Dit gebeurt op een gedeelde kaartlaag. Beide partijen kunnen zo continu beschikken over de juiste, actuele informatie.' Het is winst, weet hij, voor opdrachtgever én -nemer. 'Wij hebben de juiste areaalgegevens, de gemeente krijgt direct de juiste mutatiegegevens. En dat gaat via het kortste lijntje dat je kunt bedenken. Er zit niemand tussen.'

Zure appel

Dat de ontwikkeling en toepassing van apps voor onderhoudswerkzaamheden een doorlopend proces is, weten ze bij Sight Landscaping al sinds de introductie ervan. 'Toen de eerste op de markt kwam, een kleine zeven jaar geleden,

'We streven ernaar onze mensen buiten zoveel mogelijk te ontlasten'





‘Gemeentes krijgen van onze medewerkers direct de juiste mutatiegegevens’

zijn wij er direct mee aan de slag gegaan’, verhaalt Kees Torn Broers namens dit grote landelijk werkende groenbedrijf. ‘Na een jaar was wat we hadden aangeschaft al verouderd. We moesten in het begin flink door de zure appel heen bijten. Iemand riep op een gegeven moment: ik gooi die tablet uit het raam. Een half jaar later vroeg ik of hij hem nog steeds uit het raam wilde gooien. Het antwoord luidde: ik kan hem niet meer missen. Toen was het kantelpunt bereikt.’

Van iets extra’s ontwikkelde het zich tot iets onmisbaars, eerst binnen de organisatie, maar steeds meer ook bij opdrachtgevers, aangezien zij onderliggend kaartmateriaal en processen digitaliseren. Wie daarin nu nog steeds niet meegaat, krijgt volgens hem vroeg of laat problemen. ‘Omdat opdrachtgevers de softwaretoepassingen gaan eisen. De digitaliseringsprocessen bij opdrachtgevers en het inzicht dat wij met beheerapps kunnen geven sluiten procesmatig op elkaar aan.’

Proces

Een organisatie afstemmen op de beoogde nieuwe manier van werken doe je volgens de Sight-man niet zomaar. ‘Bij de manier waarop je informatie krijgt en verwerkt, hoort een proces. Pas als je dat op orde hebt, wordt de beheerapp een handig hulpmiddel. Dus nadrukkelijk in die volgorde’, zo onderstreept hij. ‘Dat de processen vanzelf goed gaat lopen zodra je digitaal gaat werken, kun je wel vergeten.’

‘Als de keus eenmaal is gemaakt, moet iedereen in de organisatie erin meegaan’, zo schetst hij nog een uitdaging. ‘Pas als dat gebeurt, zie je

dat het echt werkt. Wij zijn er nu zo’n zeven jaar mee bezig. De apps hebben intussen een flinke ontwikkeling doorgemaakt. Ze zijn voor ons niet meer weg te denken.’

Uitvoering

Net als bij IBN hoeven bij Sight Landscaping niet alle medewerkers met de app aan de slag te kunnen. ‘Mensen die solo werken wel. Altijd. Bij tweetallen moet één van de twee ermee kunnen werken. Bij een grotere ploeg is eveneens één persoon voldoende: degene die de kar trekt. Nieuwe medewerkers selecteren we wel mede op geschiktheid om met beheerapps te werken. In elk geval als het de bedoeling is dat ze ook alleen kunnen werken.’

Hij relativeert meteen de mate waarin zo’n voorwaarde gegadigden buiten de deur houdt. ‘Veel mensen waarvan soms wordt gedacht dat ze er niet mee aan de slag kunnen, blijken dat prima te kunnen. Dat ze zelf vaak zeggen van niet, is uit angst. Ze durven niet. Omdat ze er waarschijnlijk nog nooit iets mee hebben gedaan en denken dat het moeilijk is. Als je er een beetje energie in steekt, ze goed begeleidt, lukt het vaak wel. Zelfs een persoon die analfabeet is, gaat bij ons met een tablet op pad.’

Enthousiast

Pieter Verloop van Werkwijzer reageert niet verbaasd. Overal ziet hij dat misschien zelfs juist de praktische mensen prima met de apps weten om te gaan. ‘Het blijkt vaak eerder een uitdaging om de digitalisering goed geïmplementeerd te krijgen bij het kader. Buiten toont meestal iedereen zich enthousiast. Of ze nou in de 20 zijn of

boven de 65. En om nog een vooroordeel stuk te slaan, met een kleine slag om de arm, want ik zie natuurlijk niet alles, maar de ouderen gaan er vaak zelfs nog iets beter mee om dan de jongeren. Met meer discipline.’

Technisch is volgens hem inmiddels zo veel mogelijk, dat aannemers moeten kiezen wat ze belangrijk vinden. Systemen van leveranciers zoals Werkwijzer en Jewel bestaan uit apps voor buiten en een dashboard voor op kantoor. Zowel de planning als de voortgang van al het kortcyclische onderhoud is bij te houden. Diverse bijzonderheden waar mensen bij de uitvoering tegenaan lopen en die van belang zijn voor de opdrachtgever, kunnen ter plaatse worden ingevoerd en zo teruggekoppeld. De apps zijn ook te gebruiken om efficiënter te sturen op de beoogde beeldkwaliteit, bijvoorbeeld bij onkruidbestrijding in verharding. Of om mensen inzicht te geven in wat ze de afgelopen week hebben gedaan. Verloop: ‘De grens ligt bij wat je wilt en dat hoeft niet alles te zijn.’

Grens

Nu vrijwel elk werkproces in de apps te vatten is, zien ook Cijffers en Van Ammers zich geplaast voor de vraag waar de grens ligt. ‘Wat ons betreft ligt die bij wat de gebruikers goed aankunnen. Onze ambitie is dat mensen ze met plezier gebruiken. In de zeven jaar dat we ermee bezig zijn, hebben we geleerd dat het in elk geval niet te ingewikkeld moet worden. Mensen zijn niet de groenvoorziening in gaan omdat ze zo veel met computers hebben. We hebben bij het management van bedrijven vaak formidabele ideeën gezien over hoe allerlei software eruit zou

moeten zien. Die konden leiden tot ingenieuze programma's, waarmee helaas niemand bleek te willen werken.' Het gegroeide inzicht van het tweetal luidt nu: maak mensen niet gek met spannende toekomstdromen uit de technologie-wereld. Houd geen opgewonden verhalen over het gebruik van drones, satellietbeelden, het internet der dingen of kunstmatige intelligentie. 'Onze grootste uitdaging is het eenvoudig te houden en zo klanten te helpen om goed te werken met de apps. Op zo'n manier dat ze iedereen daarin mee weten te krijgen.'

Belangrijk is verder dat de aannemer en niet de opdrachtgever de uitvoering regelt, vindt Verloop. Hij signaleert een in zijn ogen zorgelijke ontwikkeling waarbij opdrachtgevers hun eigen ingekochte of zelf ontwikkelde applicatie ook gaan voorschrijven aan aannemers. 'Naarmate aannemers voor meer opdrachtgevers werken, wordt dat steeds onpraktischer. Elke keer een ander systeem is voor de mensen net zo onhandig als voor elke maaiklus op een andere trekker moeten rijden. Ze zullen gek worden van alle appberichten die op ze afkomen. De aannemer intussen ziet de eigen werkplanning verstoord worden.' Dit is volkomen onnodig, zo

waarschuwt hij. Een aannemer kan ook gewoon zijn eigen systeem gebruiken, dat opdrachtgebonden communiceert met dat van diverse opdrachtgevers.

Ontwikkeling

Volgens alle betrokkenen ligt er een toekomst in het verschiep waarin de groensector de digitale aanpak verder omarmt. 'Het is een ontwikkeling waar we nog middenin zitten', zeggen Cijffers en Van Ammers. 'Sommige bedrijven hebben hun organisatie vergaand gedigitaliseerd, met tablets voor iedereen. Andere doen nog steeds alles op papier. Of gewoon uit het hoofd.' Ze noemen het voorbeeld van de vaste maaimachinist die al heel lang precies weet waar hij moet zijn. Zolang die het doet, gaat dat goed. Is het misschien zelfs gemakkelijk. Tot een keer een vervanger aantreedt. Dan wordt het lastig. 'Met een beheerapplicatie ben je niet afhankelijk van die ene machinist die goed weet wat hij moet doen. Als die ziek wordt, kan iemand anders het daarmee zo overnemen. De aannemer kan met zo'n systeem de kwaliteit beter borgen.'

Verloop ziet enige taken die aan de apps mogen ontsnappen. Voor een enkele incidentele klus,

bijvoorbeeld, hebben die volgens hem minder zin. 'Als je die ook in een beheersysteem stopt, maak je het alleen maar onnodig ingewikkeld.' Buiten de apps om zal dus nog een enkele keer probleemloos een briefje worden uitgedeeld. Voor de bulk van het werk – onkruidbestrijding, maaien, snoeien, afvalbakken legen, kortom alles dat cyclisch is – hebben beheerapps de toekomst.

Kwaliteit

Terugkijkend op de tijd toen ze zelf nog in de groenvoorziening werkten, roemen de twee Jewel-mannen de door de digitalising toenemende transparantie. Opdrachtgever kijken mee in de app en hoeven veel minder achter aannemers aan te lopen om te controleren of een werk goed is gedaan. 'Aannemers die alles netjes doen kunnen met de beheerapps, laten zien dat ze kwaliteit leveren. Hun opdrachtgever zal dat waarderen, wat helpt bij een volgende aanbesteding. Vroeger hoorden we vaak dat je als aannemer vooral geld kon verdienen door werk niet te doen. Dat is heel slecht voor een branche, dat willen we niet meer. Degenen die er een potje van maken, de boefjes, krijgen het nakijken.'

'Ik heb gemerkt dat juist de mensen buiten er prima mee om weten om gaan'



BE SOCIAL
Scan, lees & deel!



Onno Cijffers en Jeroen van Ammers

