

Van 'Span of Control' naar 'Span of attention'

Het Nieuwe Werken met een modern FMIS

In oktober 2010 organiseerden Waterschap Rivierenland en Axxerion Facility Services een aantal themamiddagen over Het Nieuwe Werken in de praktijk. Het Nieuwe Werken raakt steeds meer een ingeburgerd begrip en biedt veel kansen, maar wat houdt het precies in?

Axxerion Facility Services werkt al sinds haar oprichting in 2004 volgens de uitgangspunten van Het Nieuwe Werken. De inzet van het Facility Management Informatie Systeem (FMIS) Axxerion biedt de mogelijkheden om de diverse processen volgens het principe van Het Nieuwe Werken te ondersteunen.

TEKST: VIVIAN OOSTERHOFF

Waterschap Rivierenland heeft Het Nieuwe Werken in 2007 met succes geïntroduceerd. Destijds had de organisatie ruim 800 medewerkers. De bouw van het nieuwe pand werd gecombineerd met een organisatievernieuwing.

Het Nieuwe Werken bij Waterschap Rivierenland

Het Nieuwe Werken bij Waterschap Rivierenland heeft op verschillende manieren vorm gekregen. Het nieuwe

teamruimten, een open overlegtafel en een bibliotheek met een vergader- tafel. Voor iedere soort activiteit is er een geschikte werkplek waarbij zoveel mogelijk ruimtes multifunctioneel te gebruiken zijn. Iedereen kan door in te loggen met zijn eigen inloggegevens op elke computer werken. Per vleugel worden print-, kopieer- en lockerfaciliteiten geboden. Elke verdieping heeft een ontmoetingsruimte met koffie- en overlegfaciliteiten en twee open overlegmoge-

Vanaf het begin was er enorme commitment bij de directie. Zij behoorde tot de eerste groep die ging 'flexen', zelfs al binnen de oude kantooromgeving. Er is daarnaast sprake

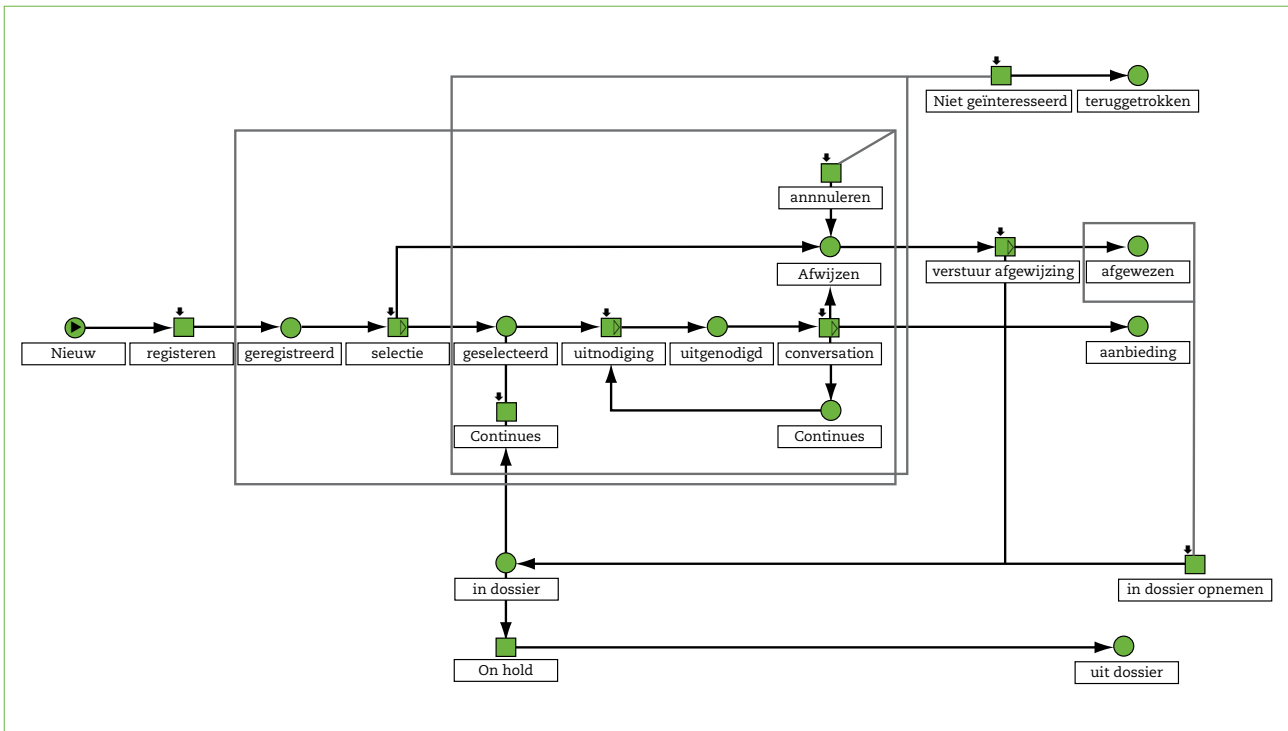
Waar mensen geen vaste werkplek hebben, moet zo weinig mogelijk papier zijn

kantoor biedt momenteel 400 werkplekken voor ongeveer 500 medewerkers. Het is een open en transparante werkomgeving met voornamelijk open werkplekken. Daarnaast biedt het kantoor per vleugel een aantal cockpits (concentratieplekken) en

lijkheden. Iedere medewerker heeft één strekkende meter eigen archief- ruimte, het overige materiaal wordt centraal en digitaal opgeslagen. Er zijn een aantal belangrijke voorwaarden geweest voor het slagen van de invoering van Het Nieuwe Werken.



Vivian Oosterhoff is accountmanager bij Axxerion.



Figuur 1. Een voorbeeld van een workflowproces.

geweest van een goede voorbereiding waarbij de medewerkers ruimschoots zijn betrokken en waar ruimte was voor bijsturing indien nodig. Verder is er veel oog voor details geweest en heel belangrijk voor het slagen van

nig mogelijk papier zijn. Al ruim voor de verhuizing naar het nieuwe pand is daarom begonnen met het digitaliseren van post en archief. Daarnaast zijn er meer digitaliseringsprojecten ingezet, met als doel om allerlei

bestuursstukken en de vergunningverlening. Medewerkers hebben nog maar één strekkende meter kastplank. Als je weinig papier om je heen hebt, moet informatie wel digitaal geraadpleegd kunnen worden.

Met Het Nieuwe Werken worden medewerkers veel meer beoordeeld op output

de invoering van Het Nieuwe Werken is dat er geen concessies zijn gedaan. Er zijn duidelijke afspraken gemaakt over het gebruik van het kantoorconcept. Zo dienen de ruimten te worden gebruikt waarvoor ze bedoeld zijn en worden er geen afspraken gemaakt per afdeling of vleugel over het gebruik. Het gebruik van de ruimten wordt hierbij bepaald door de activiteit en niet door de functie van een medewerker. De medewerkers dienen ervoor te zorgen dat ze vindbaar en bereikbaar zijn. Er geldt een clean-desk policy en men spreekt elkaar aan op de gemaakte afspraken bijvoorbeeld het feit dat muziek en eten niet zijn toegestaan op de werkplek.

Technologie

In een organisatie waar mensen geen vaste werkplek hebben moet zo wei-

informatie gemakkelijk beschikbaar te maken voor de buitenwereld. Het gaat om bijvoorbeeld digitalisering van de financiële processen, van

FMIS

Ook de facilitaire processen zijn gedigitaliseerd middels een Facilitair Management Informatie Systeem. Wat waren de uitgangspunten bij de aanschaf van het FMIS? Waterschap Rivierenland heeft een afdeling Facilitaire Ondersteuning met de subafdelingen Automatisering, Post en Archief en Facilitair Beheer. Door deze afdelingen worden de klachten, wensen, informatieaanvragen en

Workflows

Een workflow-systeem is een systeem waarin bedrijfsprocessen zijn vastgelegd die het juiste verloop van een taak binnen een bedrijf waarborgen door deze in deeltaken op te splitsen die in de juiste volgorde door de desbetreffende afdelingen worden behandeld en geaccordeerd. Er zijn veel workflow-management systemen beschikbaar, maar ze missen vaak de echte integratie met een webbased omgeving, zijn niet flexibel, of bieden geen ondersteuning voor complexe processen. Axserion biedt een workflow-benadering waarbij processen kunnen worden gedefinieerd of gewijzigd in een grafische omgeving waarbij de onderliggende methode is gebaseerd op Petri Nets. Uitgangspunt daarbij is dat Axserion de processen volgt van een organisatie en niet andersom.

Per workflow en per taak worden gegevens zoals responstijd en doorlooptijd bijgehouden, waarmee achteraf rapporten en grafieken kunnen worden weergegeven om de prestaties en het proces te analyseren. Bij de definitie van een workflow worden taken toegekend aan gebruikersgroepen, bijvoorbeeld de facility manager of hoofd inkoop. De personen die aan deze groep zijn toegewezen ontvangen automatisch een taak. Hierdoor hoeft de workflow niet te worden veranderd indien bepaalde personen van functie veranderen of niet meer actief zijn. Als een bepaalde status niet op tijd behaald is, kan automatisch een herinnering worden uitgestuurd of escalatie procedures opgestart worden.

Tijdens de drukbezochte themamiddagen over Het Nieuwe Werken in de praktijk bij het Waterschap in Tiel waren de deelnemers zeer enthousiast over de praktijkgerichte insteek en werd de informatie beoordeeld als zeer leerzaam.

Een aantal quotes van deelnemers over de themamiddag:

'Een interessante middag, met name om te zien hoe (vergaand) het Waterschap het nieuwe gebouw rondom Het Nieuwe Werken heeft gebouwd.'

'Een inspirerende en alleen daarom al een zinvolle middag. Zowel de presentaties over Het Nieuwe Werken en het FMIS als de rondleiding was boeiend.'

Wilt u het hoofdkantoor van Waterschap Rivierenland bezoeken? Waterschap Rivierenland verzorgt rondleidingen voor organisaties die zich aan het oriënteren zijn op een flexibel kantoorconcept en/of nieuwe huisvesting.

storingen (KWIS) volgens vaste procedures afgehandeld. Ook wordt het gebruik en de status van software en hardware (CMDB) bijgehouden en de registratie van gegevens van de medewerkers en leveranciers. De afdeling is daarnaast ook verantwoordelijk voor de reserveringen van de vergaderzalen en middelen. De ICT-afdeling zocht naar een systeem om haar ITIL-processen onder te brengen. Het Waterschap Rivierenland was ter ondersteuning van al deze processen op zoek naar een FMIS dat goed en breed kon ondersteunen bij de nieuwe manier van werken. Het belangrijkste doel daarbij was het realiseren van een verbetering van de dienstverlening en de bedrijfsvoering. Ook zou het systeem inzicht aan het management moeten verschaffen. Een ander belangrijk doel was dat het systeem zou leiden tot tevreden klanten waarbij meldingen snel worden opgepakt en men ook inzicht heeft in de status van de

Cloud computing en SaaS

Bij 'cloud computing' worden hardware, software en gegevens op aanvraag via het internet beschikbaar gesteld. De gebruiker blijft uiteraard eigenaar van de data, maar is geen eigenaar meer van de gebruikte hard- en software en is dus ook niet verantwoordelijk voor het onderhoud. De gebruiker beschikt over een 'eigen', in omvang en mogelijkheden, aan te passen virtuele omgeving. Op 'cloud computing' gebaseerde dienstverlening kan via een webbrowser worden benaderd en de gebruiker betaalt naar gelang van het gebruik dat hij ervan maakt. Cloud computing wordt in drie categorieën van abstractie verdeeld: Infrastructure as a Service (IaaS), Platform as a Service (PaaS) en Software as a Service (SaaS) zoals het geval is bij Axserion.

eigen meldingen. De centrale vraag die daarbij werd gesteld was: Welke leverancier met welk product ondersteunt het verbeteren van de dienstverlening en het verbeteren van de bedrijfsvoering met de beste prijs/prestatie? Na het opstellen van het Programma van Eisen is een marktverkenning gemaakt. Daarna is gekozen voor een meervoudig onderhandse aanbestedingsprocedure en daarbij zijn zeven partijen uitgenodigd om een offerte uit te brengen waarbij de geboden functionaliteit iets zwaarder woog dan de prijs. Na een uitgebreide selectie is gekozen voor Axserion. Een belangrijke factor voor Waterschap Rivierenland bij deze keuze was de mogelijkheid voor geavanceerde workflow-ondersteuning en daardoor grote flexibiliteit bij het ondersteunen van de processen. Een ander belangrijk voordeel is gelegen in het feit dat Axserion volledig internet gebaseerd (SaaS) is en daardoor tijdsafhankelijk, plaatsafhankelijk en systeem/infrastructuurafhankelijk is, iets wat onmisbaar is bij Het Nieuwe Werken. De mogelijkheid van integratie van de meldingenformulieren via het eigen intranet (single sign on) en de gebruikersvriendelijkheid in het algemeen waren tevens belangrijke factoren. Ook economisch was Axserion de meest voordelige inschrijving.

Meer dan facilitaire processen

In mei 2009 is begonnen met de implementatie van Axserion. Naast de genoemde functionaliteiten wordt Axserion ingezet voor het beheren van contracten en is er een workflow ingericht voor de ontvangst en afhandeling van open sollicitaties. Ook is een workflow ingericht voor het opstellen van een aanbestedingsaanvraag, zoals door de overheid geëist waarbij in de hoofdworkflow de keuze wordt gemaakt voor het



type aanbesteding (bijv. meervoudig onderhands, Europees openbaar, etc.) en waarbij vervolgens in een subworkflow de aanvraagprocedure wordt ondersteund. De keuze voor het type aanbestedingsprocedure wordt op basis van vooraf bepaalde criteria bepaald. Hierbij worden alle beslismomenten inclusief bijbehorende documentatie en argumentatie vastgelegd. De verantwoordelijke projectmanager wordt ook ondersteund met een automatische workflow bij het vervolgen van de gekozen procedure. Hierdoor wordt een waterdichte aanbestedingsprocedure gegarandeerd.

De toekomst

Voor de toekomst zijn er nog genoeg uitdagingen voor het Waterschap. Met de introductie van Het Nieuwe Werken worden medewerkers veel meer beoordeeld op output. De manier van leidinggeven is verschoven van 'Span of Control' naar 'Span of attention'. Die ontwikkeling is nog volop gaande.

Daarnaast streeft Waterschap Rivierenland steeds naar een verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening tegen acceptabele kosten. Voor de directe toekomst staan een aantal Lean-verbetertrajecten gepland en de certificering van de dienstverlening volgens de NEN-ISO 9001.