



Mobiel werken: scherm met dashboard

'De computer is een noodzakelijk kwaad'

John Willemsen van Infogroen over automatisering



6 min. leestijd

INTERVIEW

Natúrlíjk heeft hij tijd om de laatste automatiseringstrends door te nemen. Commercieel directeur John Willemsen van marktleider Infogroen vertelt over de nieuwste snufjes, de prijsdruk in het vak en hoe automatisering daarin de reddende factor kan zijn. 'Niet de harde werkers, maar vooral de slimme werkers zullen worden beloofd.'

Auteur: Peter Voskuil

'Van kleine dingetjes kun je af en toe zo ontzettend blij worden', zegt commercieel directeur John Willemsen van Infogroen. 'Niemand wil ingewikkelde verhalen achter software horen. Mensen gaan overstag als ze iets zien. Hé, dat knopje wil ik ook hebben! Zo werkt het, zeker in het groenvak.'

Damagecontrol

De volgende stap die zich aandient, is dat iedereen een iPad krijgt. 'Tot nu toe was die voorbehouden aan de managementlaag bij bedrijven. Maar ook op de werkvloer is een iPad juist enorm belangrijk. Anders wordt het te laat opgemerkt als er dingen fout gaan.'

Leuk, allemaal een iPad. Maar er zijn nog genoeg bedrijven die niet aan die poespas beginnen. Willemsen: 'Dat wordt in rap tempo minder, hoor. We merken dat de tijd van discussie voorbij is. Tegenwoordig is de vraag niet "of", maar "wanneer"'. Even later vervolgt hij: 'Als je ziet wat wij allemaal hebben draaien bij sommige bedrijven, dan vraag ik mij wel eens af: hoe kunnen grote bedrijven die nog in Excel werken nog functioneren? Ik schrik soms, want ik kom ze nog tegen. In zekere zin vind ik dat knap, maar zo'n organisatie hangt aan elkaar van de losse wereldjes. Bij iedere opdracht begint de werkvoorbereider opnieuw: bestellen, materiaal opzoeken, bellen, tekening pakken en het meetlatje erbij.'

Als je zo'n bedrijf gaat automatiseren, is twintig tot dertig procent efficiëntieverhoging haalbaar, stelt Willemsen. 'Maar daar zit de grootste winst niet eens. Het draait om damagecontrol. Niet op en neer rijden om fouten te herstellen, geen boze klanten.'

Prijsdruk

Die 20 tot 30% zal over tien jaar wel 30 tot 40% procent zijn, schat Willemsen in. Hele aanbestedingen worden er nu al op gewonnen door partijen. 'De druk in de markt om efficiënter te werken, de prijsdruk, is gigantisch', zegt hij. 'Alles wordt bepaald door het getal onder de streep, bij elke investering, ook als het om automatisering gaat.' De ruimte om die prijsdruk aan te kunnen, zit hem volgens Willemsen juist in automatisering. 'Daar is verreweg het meeste geld te winnen. Er is zelfs nog meer te besparen.' Klanten worden veeleisender. Daardoor wordt niet alleen op kantoor de druk groter, ook de man in het veld wordt te pas en te onpas belaagd. In de communicatie met klanten is daarom nog veel winst te halen, volgens Willemsen.

Willemsen hoort te weten waarover hij praat, want in het segment hoveniers en groenvoorzieners is Infogroen marktleider in automatisering. Zo'n 1000 bedrijven hebben er een onderhoudscontract, waarvan het merendeel bestaat uit hoveniers en groenvoorzieners. Dat gaat van kleine zelfstandigen tot concerns met meer dan 800 werknemers. Alleen al van de sw-bedrijven (sociale werkvoorziening) is 90% gebruiker van Infogroen-software.

Aan het stuur

Zet John Willemsen niet in een kantoor achter een computer om hele dagen te programmeren. In plaats daarvan is hij de hele dag onderweg met de auto. 'Dat doe ik ook het liefste. Ik bezoek klanten, kijk overal op de werkvloer rond. De computer zie ik als een noodzakelijk kwaad. Ik ben vooral met het vak bezig, maak de vertaling naar automatisering. Ik probeer goed te luisteren, inventariseer en heb geleerd niet te veel aannames te doen.'

**Leuk, allemaal een iPad.
Maar er zijn nog genoeg
bedrijven die niet aan die
poespas beginnen**

DE VIER MODULES VAN INFOGROEN

Groen Vision One	– voor zzp'ers
Groen Vision Office	– tot drie mensen
Groen Vision Professional	– hoveniersbedrijven vanaf zes werknemers en groenvoorzieners
Groen Vision Enterprise	– grote bedrijven met meerdere vestigingen

Techniek en software komen steeds dichter bij elkaar

Willemsen rolde ooit het vak in na een stage in Hendrik Ido Ambacht. Met hulp van zijn broer ontwikkelde hij als afstudeerproject op de Hogeschool voor Tuin- en Landschapsinrichting een plantselectieprogramma. Toen hij klaar was met zijn studie, was het project te waardevol om in de prullenbak te gooien. In 1988 startte hij met compagnon en financieel directeur Stef Boersen Infogroen, dat tegenwoordig met 25 personeelsleden gevestigd is in het Plantariumgebouw.

Infogroen heeft op het gebied van openbaar groen concurrentie van enkele gespecialiseerde partijen, naast de algemene software die links en rechts nog draait. Het verschil is volgens Willemsen

dat concurrenten vaak dealer zijn van buitenlandse producten. 'Wij zitten zelf aan het stuur. Softwarebedrijven hebben over het algemeen klanten nodig om dingen te ontwikkelen. Niet eens zozeer voor het geld, maar ook qua inhoud. Maar ik denk dat wij met een gedeelte van de veranderingen de klant voor moeten zijn. Daarvoor heb je veel kennis van het vak nodig en niet iedere automatiseerder heeft dat.'

Infogroen heeft een eigen agenda in de vorm van een ontwikkellijst. 'De volgorde op die lijst bepaal ik,' vertelt Willemsen, 'omdat ik de hele dag rondrijd, veel contact heb met klanten en de vakbladen bijhoud.' De lijst is beduidend langer dan tien jaar geleden. De mogelijkheden nemen toe. Door te automatiseren, ziet Infogroen de volgende stippen aan de horizon opdoemen.

Materieelbeheer

In december presenteerde Infogroen een gloednieuwe materieelbeheermodule. Die zet vanuit de boekhouding de afschrijvingen door, boekt de inkoopfacturen op kosten van de machine in de materieelmodule en legt de uren van de monteurs vast. 'Zo heb je continu perfect zicht op de

vooralcalculatie en de actuele nacalculatie per machine. Het keuringsverhaal, onderhoudsmomenten en het digitale dossier van de machine, alles zit erin. We zijn een jaar bezig geweest om dit te bouwen. Het draait nu bij vijf klanten.'

Techniek en software komen steeds dichter bij elkaar. TomTom heeft een zakelijke variant waaraan software gekoppeld kan worden. Ook de blackbox-systemen van auto's bieden mogelijkheden. 'We zijn nu bezig om een groenvoorzieners te koppelen aan de blackboxen van het wagenpark,' vertelt Willemsen. 'Volautomatisch wordt na het uitzetten van de motor bepaald waar op de wereld de auto is en wie erin zit.' Van daaruit zijn de mogelijkheden legio. Urenregistratie, bijvoorbeeld, is een probleem in de branche. 'Soms worden pas in het weekeinde de toto-uitslagen – zo noem ik dat altijd – ingevuld. Onze klant wil dat pertinent niet meer. Technisch is het mogelijk om de auto pas te laten starten als de uren zijn geregistreerd. In de praktijk betekent dat voor werknemers trouwens alleen even controleren en op OK drukken, want het systeem doet alles zelf. Ze hoeven zich alleen maar aan en af te melden. De mogelijkheden zijn oneindig.'

Big Brother

Ligt het gevaar van *Big Brother is watching you* niet op de loer? Werknemers hebben toch ook recht op privacy? Willemsen: 'Ik heb nog geen project met mobiele urenregistratie gehad waarbij protesten kwamen van de werkvloer. Waarom niet? Die blackbox, die normaal heel benauwend was, wordt in hun voordeel aangewend. De praktijkman is namelijk blij dat hij die hele papierwinkel kwijtraakt. Dat is juist heerlijk werken.'

Zeven jaar terug besloot Willemsen met zijn compagnon om twintig jaar werk in de prullenbak te gooien. Een miljoeneninvestering. Nieuwe programmeurs werden in een nieuwe ontwikkelomgeving geplaatst. 'Alles bleek steeds meer via mobiel en tablets te gaan. Onze technische wereld liet dat niet toe. Ja, we konden er wel dingen aan plakken. Dat ziet de klant niet, maar dan is het onder water een beetje



John Willemsen

houtje-touwtje', vertelt Willemsen. 'Veel softwarebedrijven investeren niet meer in de diepte. Wij hadden ervoor gespaard.' Een bijkomend voordeel bleek achteraf dat Infogroen tijdens de crisis werknemers aan het werk kon houden en alle aanwezige kennis kon vasthouden.

Urenregistratie

Het landschap van uitvoeringen in het openbaar groen wordt steeds diverser, constateert Willemsen. Groenvoorzieners, gemeentes en sociale werkschappen klaren klussen in wisselende samenstelling en combinaties. Sommige gemeentes hebben traditioneel een eigen dienst, andere hebben die eigen dienst geprivatiseerd. Afvalverwerkers nemen het groen erbij. Willemsen: 'Projectadministratie wordt steeds belangrijker. Wij helpen voor- en achteraf met calculatie van projecten en tekeningen. Die ontwikkelingen gaan nu heel hard. Neem het verhaal van uren registreren; dat kun je met allerlei programma's doen. Maar er komen bij ons nu bedrijven uit die oude wereld langs die van alle rompslomp af willen. Zelfs kleine zelfstandigen, want dan hoeven ze op zaterdag of zondag minder aan de slag met hun administratie.'

Willemsen stelt een gewetensvraag: 'Hoe vaak gebeurt het niet dat bij een aannemer de vlag uit gaat voor een klus, maar dat er achteraf 30% kostenoverschrijding is?' Dat heeft volgens hem alles te maken met tijdige management-informatie en direct bijsturen. Met urenregistratie kun je perfect 'handjes' verwerken. 'Wij houden

Dan sta je voor voldongen feiten en is weggezakt waar het precies over gaat



Mobiel werken

de uren overleidend naar loonwaarde. Een directeur moet dus vijf keer zo veel doen als een vakman die staat te schoffelen. Dat wordt allemaal inzichtelijk gemaakt. Er is geen softwareleverancier die dat zo mooi heeft ingebouwd. Hoveniers en groenvoorzieners zijn vaak urenfabrieken. Op zondagnacht worden volautomatisch overzichten aangemaakt en naar de hoofduitvoerder gestuurd, waarna die weet wat hem te doen staat.'

Feedback

In de backoffice kunnen werkgevers feedback geven: complimenten uitdelen, of meteen constateren dat er te lang over het werk gedaan is. 'Het hoeft niet, maar het kan. De ene persoon vindt dat wel leuk, de andere kan er 's nachts niet van slapen. Dus soms zet je die functie aan, soms uit. De grap is dat je heel directe communicatie krijgt. Anders krijgen werknemers pas na vier weken een lijst te zien. Dan sta je voor voldongen feiten en is weggezakt waar het precies over gaat.'

Automatisering is volgens Willemsen een eeuwigdurend proces. 'Natuurlijk gaan we naar de 50% meer efficiëntie toe groeien. Maar het gaat minder hard. We moeten er steeds meer voor doen om die resterende procenten binnen te harken. Het leuke voor de klant is dat wij heel hard moeten werken om het technisch mogelijk te maken, maar dat de klant zelf alleen maar de ontwikkelingen in de gaten hoeft te houden.'

DE DRIE WINSTPAKKERS VAN WILLEMSSEN

1 Medewerkersportal

De plek waar je uren en meerwerk boekt, openstaande acties ziet, acties afmeldt, de planning ziet en uitzet en toegang hebt tot projectdossiers (inclusief tekeningen).

2 Backoffice

Commerciële medewerkers en calculators hebben hun complete kantoor in hun iPad. Bij de klant aan tafel worden ze van alle informatie voorzien. 'Dat is niet helemaal waar, want ik zie hier dat mijn collega...' Of: 'U heeft gelijk. Daar gaan we meteen wat aan doen.'

3 Klantenportal

Klanten digitaal ontsluiten, zodat ze over de schouder mee kunnen kijken in de backoffice. Meldingen digitaal oppakken en afmelden – een punt op basis waarvan tegenwoordig aanbestedingen gewonnen worden.



Be social

Scan of ga naar:

www.stad-en-groen.nl/artikel.asp?id=41-5723