

MijnBKD

Gebruikers denken intensief mee

Met één klik kan een teler binnenkort zien welke partijen hij heeft opgegeven bij de BKD, welke monsters zijn genomen en wat de bevindingen waren van de keurmeester. Het nieuwe MijnBKD vervangt het Digitaal Klantenloket. Dankzij een nieuwe werkmethode kon snel worden gewerkt. En de teler dacht mee.

Tekst: Arie Dwarswaard | Fotografie: René Faas, BKD

Arno van Beek en Liesbeth Hijzelendoorn staan voor een geïmproviseerd planbord. Post-it-briefjes met allerlei begrippen hangen op diverse plekken. De meeste hangen rechts. Erboven staat een krachtig woord: DONE. Hoofd ICT Arno van Beek en business analist van het ontwikkelteam Liesbeth Hijzelendoorn zijn tevreden over de stand van zaken. Over drie dagen is er weer een periode van twee weken om en dan moeten alle briefjes aan de rechterkant hangen.

TIEN JAAR

Al meer dan tien jaar werkte de BKD met het zogenoemde Digitale Klantenloket, kortweg DKL. Daarmee gaven telers hun geplante oppervlaktes op en hadden ze inzicht in de monsteruitslagen. De BKD was daarmee een voorloper, stelt directeur Bert Pinxterhuis. Maar wie vooroploopt, kan ook last krijgen van de wet van de

remmende voorsprong. Steeds vaker gaven gebruikers aan dat DKL niet naar tevredenheid werkt. “Uit het meest recente klantentevredenheidsonderzoek kwam naar voren dat DKL niet goed functioneerde. Zo moest een teler bij de opgave van zijn areaal elke keer weer kiezen voor ares of roeden. Dat geeft irritatie.”

Voor Pinxterhuis reden om in het BKD-bestuur voor te stellen om een nieuwe versie te maken. Een ingrijpende operatie, zo stelt hij. “DKL is maar een deel van een veel groter geheel. Onze planning, de financiën en de laboratoriumadministratie maken allemaal onderdeel uit van de digitale wereld waarin DKL ook zit. Dus in feite ging het om een hele nieuwe digitale infrastructuur. Die wilden we gaan bouwen terwijl het bestaande systeem gewoon moest blijven werken.”

SCRUM

Waar veel grote ICT-projecten soms in geld en tijd de gestelde afspraken ver overschrijden, loopt het MijnBKD-project tot nu toe volgens begroting en zijn al twee onderdelen opgeleverd. Op 1 januari 2018 werd gestart en voor het eind van dit jaar zijn alle ondernemers in de bloembollensector overgeschakeld op MijnBKD, zoals het nieuwe systeem heet. Het geheim achter deze snelle manier van werken, is een methode waarbij flexibiliteit gegarandeerd is en discussie de basis vormt. Dat klinkt tegenstrijdig, maar dat blijkt niet zo te zijn.

Van Beek: “Het proces heet Agile Scrum en komt erop neer dat je telkens met een periode werk van twee weken, waarna je een werkend deel van het programma oplevert. In die periode wordt gebouwd en getest. Daarbij laat je een aantal gebruikers telkens meekijken om na te gaan of zij ermee kunnen werken. Niet alleen telers waren de gebruikers, maar bijvoorbeeld ook keurmeesters.”

De korte periode van telkens twee weken bood de mogelijkheid om flexibel te werken, stelt Liesbeth Hijzelendoorn.



Het planbord speelde een essentiële rol in het hele proces. Maxine van Wees, Thom van der Kleij, Liesbeth Hijzelendoorn en Jaco de Boer van het MijnBKD-team.



MijnBKD geeft de gebruiker snel inzicht in wat hij zoal kan doen. De vier belangrijkste onderwerpen staan op de openingspagina.

“Als na twee weken bleek dat we iets niet goed hadden gedaan, waren er ook maar twee weken verloren in het hele proces. Door zo te werken was het hele proces heel wendbaar. We konden telkens snel schakelen.”

Van Beek vult aan: “Dat is ook de kracht van zo’n testgroep. Tijdens het proces konden ook nog zaken worden aangekaart die de deelnemers belangrijk vonden. Het is ten slotte een systeem voor de sector.” Dit betekent overigens niet dat elke wens ook daadwerkelijk kon worden doorgevoerd. “De wens om gegevens uit MijnBKD direct om te zetten in een draaitabel, hebben we niet doorgevoerd”, aldus Van Beek. “Je kunt geen systeem maken dat helemaal op maat is gemaakt voor elke individuele ondernemer. Daarvoor is de sector te divers. Bovendien bleek tijdens een van de groepsdiscussies dat er ook onderling tussen ondernemers soms verschil in opvatting bestaat over wat wel en wat niet in MijnBKD zou moeten zitten.”

PRAKTISCHER

Inmiddels zijn de eerste bedrijven overgeschakeld op het nieuwe systeem. Wat

ze te zien krijgen als ze MijnBKD openen, is een beeldscherm met vier ‘tegels’. Die geven toegang tot de vier meest geraadpleegde onderwerpen door ondernemers, te weten de teeltregistratie, toetsaanvragen, uitslagen van toetsen en de voortgang van partijen. “Dit gaven de ondernemers tijdens het proces aan als de belangrijkste zaken”, aldus Van Beek. De ontwikkelingen in de digitale communicatie zijn in het proces nadrukkelijk meegenomen. Zo gebruikt de keurmeester geen aparte PDA als hij im- en exportkeuringen gaat uitvoeren op een bedrijf. Met een zelf ontwikkelde app op zijn mobiele telefoon heeft hij toegang tot het systeem, zodat hij snel inzicht kan krijgen in de zendingen die geïnspecteerd moeten worden. “Deze app wordt nog uitgebreid. Als hij straks wil weten op welk perceel een partij staat, dan kan hij via GPS daarnaartoe worden gestuurd. Met GPS kan de keurmeester in de toekomst ook nagaan of de door de ondernemer opgegeven partijgrootte overeenkomt met wat hij aantreft. Een ander doel is dat een teler straks via MijnBKD met zijn mobiele telefoon de barcode op het steekhout checkt om te

kijken wat de bevindingen waren van de keurmeester”, aldus Hijzelendoorn. Hoewel veel werk nu klaar is, staan er nog wel wat zaken die moeten gebeuren. Naast het doorontwikkelen van functionaliteiten, gaat de BKD met de belangrijkste leveranciers van software aan bloembollenbedrijven aan de slag, om na te gaan of hun programmatuur aansluit op MijnBKD, zoals bijvoorbeeld al het geval is met het programma Ketenregister. Pinxterhuis is helder over dat onderwerp: “De ambitie is dat de hele keten in 2021 digitaal is. Daar moet MijnBKD de telers in ondersteunen, bijvoorbeeld met het digitale leveringsbericht.” Hij realiseert zich dat de BKD met MijnBKD een flinke stap vooruit heeft gezet. Tegelijkertijd blijft het wel werken met de computer. “De ene ondernemer vindt dat leuk, de ander vindt dat lastig. Daar verandert de nieuwe versie van ons klantenloket niets aan. Eisen veranderen, keuringsnormen soms ook, het blijft complex en de telers maken zelf hun keuzes. Maar ik zou het wel mooi vinden als bij het volgende klantentevredenheidsonderzoek dit onderwerp beter scoort.”