

Beheerpakket: Stap voor stap implementeren

De organisatie moet er klaar voor zijn

De aanschaf van een beheerpakket volstaat niet met het kopen van een stukje software, de organisatie moet ook klaar zijn voor het gebruik ervan. Het pakket is slechts een hulpmiddel om efficiënter te kunnen beheren, dus bij de aanschaf en het gebruik van een beheersysteem dient men verder te kijken dan alleen de eigen vakdiscipline.

Auteur: Alfons Schuurmans

Facilitaire zaken zoals automatisering, kaartvervaardiging, viewer en GIS dienen te worden meegenomen wanneer men een beheerpakket aanschaf. Namelijk, niet alleen het technische deel van het beheerpakket, maar ook de organisatie eromheen is bepalend voor succesvolle implementatie van een beheersysteem. De implementatie en het operationeel houden blijft immers mensenwerk, waarbij veel partijen betrokken zijn die allemaal hun eigen taal spreken. Hieronder volgt een aantal aandachtspunten dat van belang is bij een succesvolle invoering van een beheerpakket.

Fasering

Wil je een beheerpakket of specifieke module duurzaam invoeren, dan is het raadzaam om de volgende onderdelen te onderscheiden binnen het totale traject:

- Keuze
- Implementatie
- Beheer en gebruik
- Gebruik en rendement

Keuze

Zet voorafgaand aan de keuze voor een beheersysteem (organisatie breed) het totaal aan eisen en wensen op papier. Met een analyse van deze gegevens stel je een programma van eisen op en leg je vervolgens vooraf vast waar het aan te schaffen beheersysteem op moet worden beoordeeld.

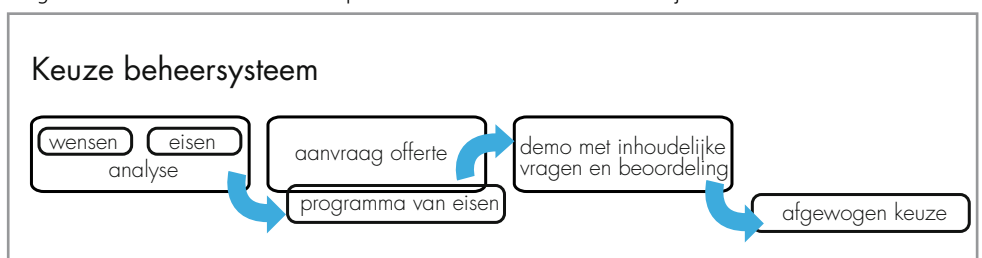
Implementatie

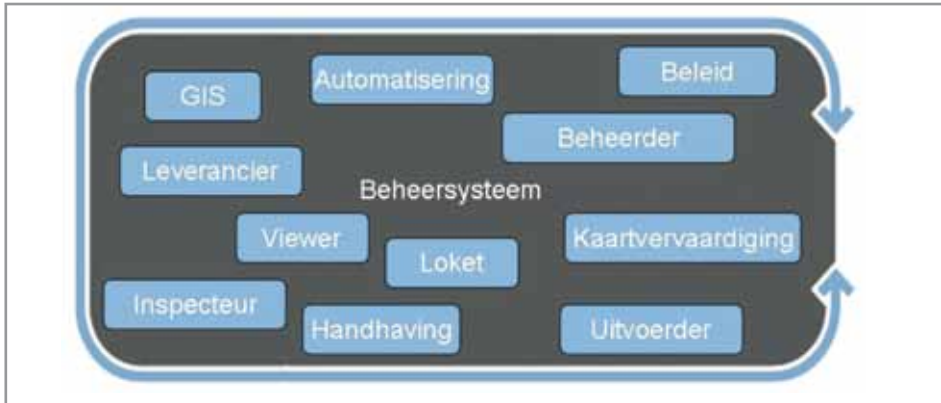
Een goed geïmplementeerd beheersysteem levert rendement op voor veel gebruikers. Bijvoorbeeld, een goed bijgehouden (boom)beheersysteem kan gegevens zowel administratief als grafisch registreren, genereren en presenteren, waarmee de gebruiker ook kan beheren en inspecteren. Zo

levert het systeem niet uitsluitend informatie voor de beheerder, maar ook voor de beleidsmedewerker, het management en de uitvoering. Het is voor alle betrokken partijen belangrijk om uitgevoerd werk te verwerken in het pakket, zodat de informatie actueel blijft.

Beheer en gebruik

Met een efficiënt en goed ingevoerd beheersysteem kan de gebruiker op elk moment de gewenste informatie genereren, te denken aan basisgegevens voor een kwaliteitsbeoordeling, bestek of gedetailleerd werkplan. 'Met één druk op de knop' kunnen praktische gevolgen van beleid inzichtelijk gemaakt worden, maar ook andersom kan er bijvoorbeeld snel berekend





Veel en direct betrokkenen.

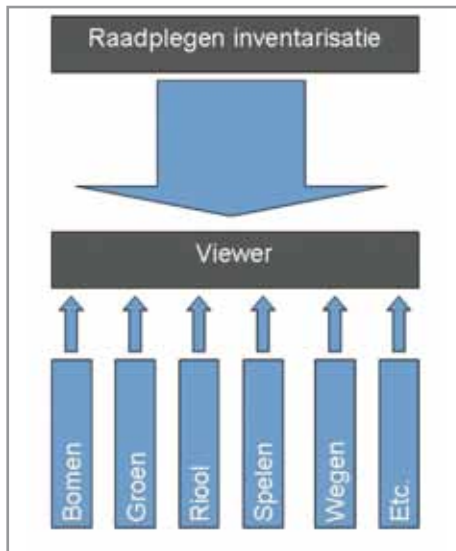
worden wat budgettaire consequenties zijn van mogelijke wijzigingen in het werkplan. Dit geeft vanzelfsprekend meer grip op planningen, budgetten en de mogelijkheid om ontwikkelingen gedurende langere tijd te volgen en bij te sturen. Nieuwe inzichten, getoetst aan een berekening van alternatieven in het beheersysteem, vormen zo een solide basis voor nieuw te ontwikkelen beleid en het ondersteunen van politieke keuzes.

Gebruik en rendement

Een modern beheersysteem is een investering die zichzelf terugverdient. Het areaal en de veelheid aan gegevens wordt aanzienlijk beter beheer(s) baar, om nog maar niet te spreken over flexibiliteit van het ontsluiten en beschikbaar stellen van de informatie. Was een beheerplan vroeger niet meer dan de uitwerking van beleid en de basis voor het werkplan, door het gebruik van een beheersysteem is er al lang geen sprake meer van eenrichtingsverkeer. Het grote rendement zit dan ook in de mogelijkheid van sturing in beide richtingen.

Alles in een toegankelijk hok stoppen

Een beheerpakket biedt ons de mogelijkheid om afspraken in hokjes te stoppen die passen binnen de werkwijze van de organisatie. De kunst is om het beheersysteem eenvoudig te houden. Als het beheersysteem en de organisatie er omheen te complex zijn opgebouwd, is de opbouw van de informatie vaak niet goed uitleggen. Het gevolg is, dat je dan vaak ook niet goed kunt beheren. Je maakt een beheersysteem zelfstandig beheerbaar door de alles goed af te kaderen en ervoor te zorgen dat losse onderdelen, die van belang zijn bij een beheersysteem, goed terug te vinden zijn. Leg afspraken goed vast en zorg ervoor dat duidelijk is, wie wat doet. Dan is het alleen nog een kwestie van discipline om de processen te volgen en daardoor het



systeem te laten renderen.

Op het moment dat processen complex worden haken mensen snel af en wordt het beheersysteem niet meer bijgehouden. Dit is vaak het begin van het einde, ondanks dat men beschikt over een goed werkend en betrouwbaar beheersysteem.

Veel direct betrokkenen

Bij een beheersysteem zijn veel mensen in verschillende functies (in)direct betrokken. Dat maakt het werk nog leuker! Om ervoor te zorgen dat iedereen elkaar blijft begrijpen en elkaars werk kan interpreteren, is het erg belangrijk om een uniforme communicatie te hanteren. Zorg ervoor dat iedereen dezelfde terminologie gebruikt of gaat gebruiken. Dit vergemakkelijkt niet alleen de aanlevering van o.a. beheer informatie, maar de ontvanger weet ook van tevoren welke gegevens hij kan verwachten. Dat dit moeilijk is blijkt wel uit de praktijk, waarin zelfs binnen een beheersysteem niet altijd gebruik

gemaakt wordt van dezelfde terminologie!

De betrokkenen bij een beheerpakket variëren van bestuurders tot uitvoerders met daartussen natuurlijk beleid en beheer. Maar denk ook aan collega's van Automatisering en Kaartvervaardiging. Zeker niet te vergeten zijn de personen, die de informatie tonen en raadplegen in viewers of de informatie gebruiken voor GIS-analyses.

Het verschil in 'taalgebruik' maakt het totale traject van implementatie complex en soms ook moeizaam. Door dit te onderkennen en beter met elkaar af te stemmen, is het toch heel goed mogelijk om een duurzame implementatie van een beheersysteem of -module binnen het gestelde tijdstraject te realiseren.

Plan van aanpak

Bepaal vooraf de stappen en producten, zodat er achteraf geen verrassingen zijn. Zorg voor werkschrijvingen of bestekken voor de uitvoering van projecten en onderhoudswerkzaamheden in de openbare ruimte, waarin aanvullende bepalingen en uitvoeringseisen uitvoerig staan beschreven. Voor de implementatie van een beheerpakket zijn dergelijke documenten nog niet zo vanzelfsprekend. Aan de standaardovereenkomst voor de levering en installatie van een systeem, die met de leverancier van het beheersysteem wordt afgesloten, lijkt wel een uitvoerig document (offerte) ten grondslag te liggen, maar schijn bedriegt meestal. Bekijk je de overeenkomst wat meer op detailniveau, dan zie je dat er maar weinig meetbare producten en afspraken zijn vastgelegd. De aangeboden overeenkomst bestaat vaak uit slechts een mooi verhaal. En dan te bedenken, dat de aanschaf- en onderhoudskosten van een beheersysteem niet onder doen voor de aanneemsom van een regulier groenbestek. Integendeel zelfs!

Offerteaanvraag

Deze gedegen voorbereiding, waarbij ook een bezoek aan een (referentie)gebruiker is aan te bevelen, moet resulteren in een uniforme en eenduidige offerteaanvraag bij de potentiële leveranciers. Op basis van de offerteaanvraag en aangeleverde gebiedsgegevens worden dan door de geselecteerde leveranciers demonstraties van hun beheersysteem verzorgd. Neem als uiteindelijke gebruiker tijdens deze demo's een actieve houding aan en stel inhoudelijke vragen. Beoordeel het gepresenteerde aan vooraf opgestelde crite-

Ligt de oorzaak van het niet werken wel bij het beheerpakket?

Het beheerpakket zelf is vaak niet de enige oorzaak van het niet werken, het ligt vaak ook aan de interne organisatie rondom het beheerpakket. Als een beheersysteem niet de gewenste gegevens levert of regelmatig foutmeldingen geeft, dan wordt al gauw gewezen naar het systeem of naar de leverancier van het systeem. Maar ligt daar dan ook altijd de oorzaak van de fout?

Om een beheerpakket goed te kunnen gebruiken is een aantal facilitaire factoren van invloed. Denk daarbij aan automatisering (is het technisch mogelijk om de applicatie te laten draaien en is alles geregeld, zodat het ook duurzaam blijft functioneren?) en aan de organisatie (is er voldoende draagvlak en tijd beschikbaar om het beheersysteem te imple-

menteren, bij te houden, te gebruiken en verder te ontwikkelen?)

Daarnaast is er nog een aantal andere zaken die voor een duurzaam beheer van belang zijn. Ad hoc oplossingen dragen niet bij aan een duurzaam beheer van het systeem, net zo min als het niet of niet tijdig doorvoeren van veranderingen (zie verderop in dit artikel bij 'Bijhouding').

Ingenieursbureau Alfons Schuurmans is van mening dat er geen echt 'slechte' systemen zijn. Het ene systeem past wel bij de beheerorganisatie en het andere systeem juist helemaal niet. Alleen een goed gekozen en slim geïmplementeerd beheersysteem levert daadwerkelijk een bijdrage aan beter en efficiënter (boom)beheer.

ria. Dit alles maakt het mogelijk om offertes en demo's efficiënt en meetbaar te vergelijken. Op basis van de behaalde punten, vermenigvuldigd met een wegingsfactor, kan uiteindelijk een objectieve, afgewogen keuze worden gemaakt. Bij EMVI (Economische Meest Voordelige Inschrijving) wordt er niet alleen gekeken naar de ingediende prijs van de inschrijvers, maar beoordeelt men ook de aangeboden kwaliteit.

'Handboek beheersysteem'

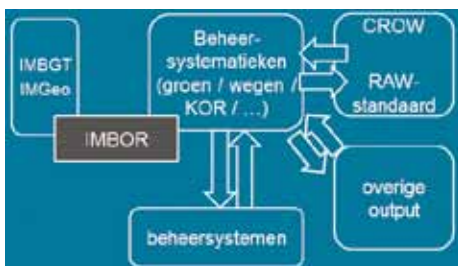
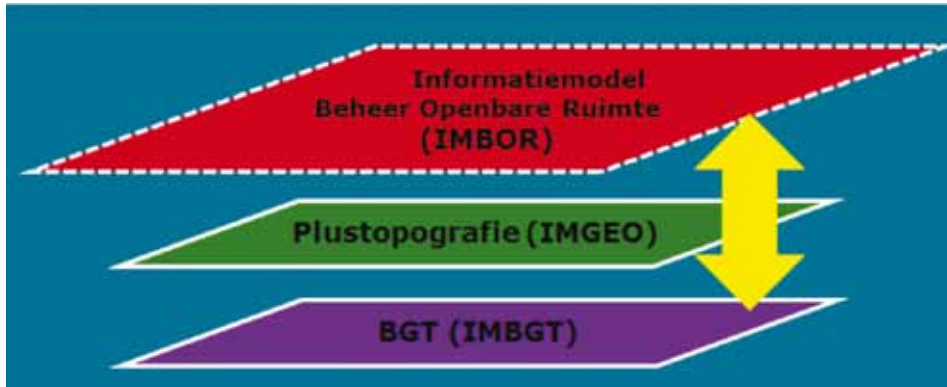
Het is aan te bevelen om de tijdens de implementatie van het eenmaal gekozen beheersysteem opgestelde procedures en vervaardigde producten vast te leggen en op te nemen in een 'handboek beheersysteem'. Leg daarin niet alleen afspraken vast over de wijze van inwinning van vaste gegevens, maar ook over bijvoorbeeld het organisatiebreed beschikbaar stellen van gegevens via een Viewer. Daarnaast vermeld je van de verschillende onderdelen de betrokken personen, hun taken en verantwoordelijkheden en de periode waarin dit onderdeel uitgevoerd wordt.

Training

Besteed tijdens de implementatie ook aandacht



Een goed gekozen en slim geïmplementeerd beheersysteem levert daadwerkelijk een bijdrage aan beter en efficiënter (boom)beheer.



aan de uiteindelijke gebruikers van het systeem. Een korte training of workshop is meestal genoeg om te rekenen op blijvend enthousiasme. Ontwikkel daarnaast een begrijpelijke mutatiemethodiek om het systeem zuiver en up-to-date te houden. Ingevoerde gegevens en beheersvariabelen zijn nou eenmaal onderhevig aan veranderingen.

In de praktijk zie je vaak dat door een onvolledige implementatie het rendement van een beheersysteem ondermaats is. Om het gebruik en rendement te vergroten is het raadzaam om inhoudelijk de vervolgstappen te bepalen op welke wijze het aanwezige beheersysteem operationeel gemaakt kan worden. Zorg er dan ook meteen voor dat er onderlinge afstemming plaatsvindt met andere vakdisciplines binnen de beheerorganisatie.

Leg vast wat je inventariseert!

De ingevoerde informatie bepaalt wat je uit het beheerpakket haalt!

Een belangrijk onderdeel van de implementatie is de vulling van het systeem met (vaste) inventarisatiegegevens. Leg vooraf uniform vast wat er allemaal in het beheersysteem moet worden opgenomen en wat de gewenste nauwkeurigheid daarvan is, zodat alle betrokkenen ook exact weten wat er aan gegevens uit het beheersysteem kunnen worden verlangd. Dit onderdeel wordt vaak ernstig onderschat, maar is van groot belang voor de betrouwbaarheid van de data. Niet alleen de actualiteit, maar ook de zekerheid

van de inhoud is sterk bepalend voor het gebruik en rendement van het beheerpakket. Als men weet wat er wel of niet (en de reden waarom niet) is opgenomen in het beheerpakket, dan ontstaat er begrip en draagvlak voor het beheerpakket.

Ga stapsgewijs te werk bij het vastleggen van de op te nemen gegevens. Maak eerst een hoofdindeling van de inventarisatiegegevens en stel deze vervolgens vast. Werk deze indeling uiteindelijk tot op detailniveau verder uit. Daarbij is het praktisch, dat door de betrokkenen veel foto's worden gemaakt, die de situatie verduidelijken. De foto's twijfelgevallen gaan helpen bij het bepalen en vastleggen van de grenzen tussen de verschillende inventarisatiesoorten. In welk beheerpakket dient de verhoging in de verharding met boomspiegel opgenomen te worden en op welke wijze?

IMBOR geeft meer duidelijkheid

Het is van belang om zo veel mogelijk aan te sluiten op de aanwezige standaarden. Voor IMBGT is dit een wettelijke verplichting, voor IMGeo daarentegen is dit nog geheel vrijwillig. IMBGT is dan ook vastgesteld, IMGeo bevat nog te weinig

details voor het beheer van de openbare ruimte. Ingenieursbureau Alfons Schuurmans en Digitree hebben ter voorbereiding op de consultatie in nauwe samenwerking met de CROW een basis voor IMBOR uitgewerkt.

IMBOR is een verdere doorontwikkeling van IMGeo, waarbij de informatie van de beheerder centraal hebben gestaan. De vraag was telkens: Wat is er voor beleid, beheer, uitvoering en inspectie aan inventarisatiegegevens noodzakelijk?

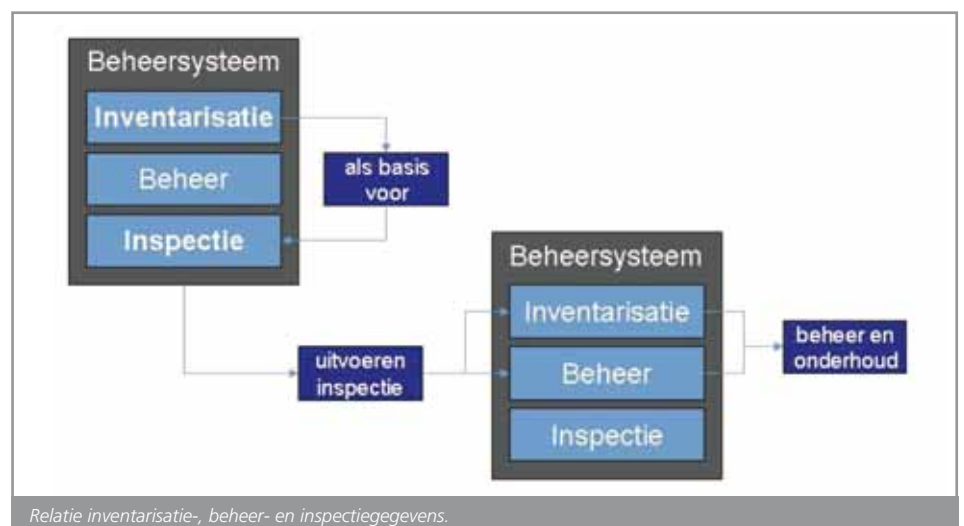
De aanwezige publicaties en nationale standaarden zijn daarbij als basis genomen. De gegevens voor IMBOR zullen als attribuut worden opgeslagen.

Inventarisatie, beheer en inspectiegegevens

De informatie die aanwezig is (of zou moeten zijn) in een beheerpakket kun je onderverdelen naar:

- Inventarisatiegegevens
- Beheergegevens
- Inspectiegegevens

De inventarisatiegegevens beschrijven de kwantiteit van het te onderhouden areaal. Wat heb ik aan areaal en waar is het gesitueerd? Deze gegevens dienen als basis voor o.a. het uitvoeren van boominspecties. Eerste prioriteit bij de uitvoering van inspecties heeft natuurlijk het vastleggen van de kwaliteitstoestand van het areaal, maar daarnaast dienen de inventarisatiegegevens geactualiseerd te worden, mochten er afwijkende situaties worden aangetroffen. Denk hierbij dan aan soortnaam, diameter, standplaats e.d. Zijn de inspecties eenmaal weer ingelezen, dan vormen de resultaten daarvan op hun beurt de input voor



Relatie inventarisatie-, beheer- en inspectiegegevens.



Mogelijke oorzaken mutaties vaste gegevens.

Mogelijke oorzaken mutaties beheergegevens.

het beheer en onderhoud op korte en middel-lange termijn.

Van project naar beheerfase

Van intensieve voorbereiding naar genieten van een werkend beheersysteem. Voor de implementatie van een beheerpakket is het noodzakelijk dat niet alleen stap voor stap de uitgangspunten worden vastgelegd, maar dat deze ook bewaakt worden. Het vastleggen van de uitgangspunten vindt feitelijk plaats in de producten van je plan van aanpak. Zodra een product eenmaal werkend is opgeleverd, gaat het over van de projectfase (realisatie) naar de beheerfase en wordt het naar de toekomst toe conform de uitgangspunten gebruikt en zeker ook beheerd. Toekomstige (maatschappelijke) ontwikkelingen en/of wijzigingen in beleid kunnen het noodzakelijk maken om uitgangspunten in de beheerfase aan te passen.

Bijhouden van veranderingen/mutatiebeheer

Als veranderingen niet worden doorgevoerd raakt een systeem snel verouderd. Bevindt een beheersysteem zich eenmaal in de

Interactief platform Beheerwijzer.nl (voor gebruikers door gebruikers)

Beheerwijzer.nl is het interactief platform voor gebruikers en leveranciers van beheerpakketten van de openbare ruimte. Het platform is een oplossing, waar zowel gebruikers als leveranciers van beheersystemen hun kennis en ervaring kunnen delen.

Gebruikers van beheersystemen, beheerders en leveranciers leveren via het interactieve platform informatie aan met betrekking tot beheersystemen. Deze gegevens worden, na een controletoeets, geautomatiseerd aan elkaar gekoppeld.

Ingenieursbureau Alfons Schuurmans is de initiatiefnemer van het interactieve platform.

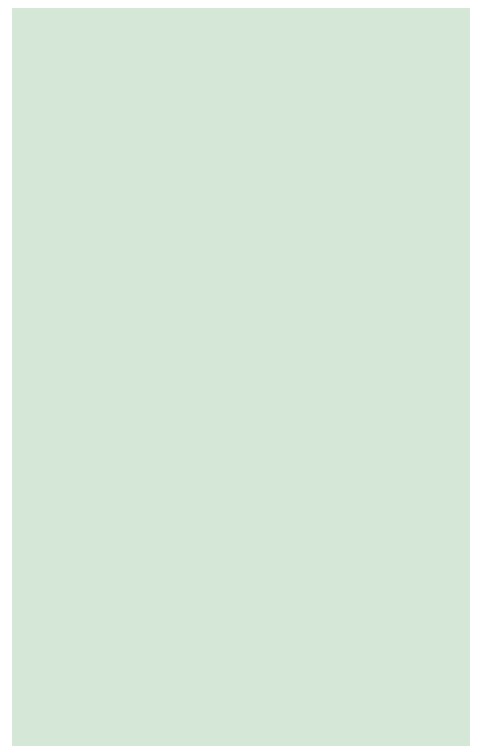
beheerfase, dan is de bijhouding van gegevens een belangrijke vereiste. Als je opgetreden veranderingen niet in het systeem doorvoert, dan raakt het systeem al snel verouderd en daardoor in onbruik, hetgeen als kapitaalsvernietiging kan worden aangeduid.

Wanneer de uitgangspunten goed bekend zijn, wordt het volledig doorgeven van mutaties meer en meer een vanzelfsprekendheid. Hierdoor blijft het systeem actueel en betrouwbaar. Dit geeft nogmaals aan hoe belangrijk het is, dat iedereen op de hoogte is van die uitgangspunten, zoals een definitie en visualisatie van de vaste inventarisatiegegevens.

Bij het mutatiebeheer worden verschillende mutatieveroorzakers onderscheiden, die elk op hun eigen niveau invloed uit kunnen oefenen op de actualiteit en betrouwbaarheid van de inhoud van het beheersysteem. Zo zijn er fysieke mutaties te onderscheiden als gevolg van grote en/of kleine wijzigingen, die optreden in de buitenruimte. Daarnaast zijn er ook (maatschappelijke) ontwikkelingen, welke van invloed kunnen zijn op de (beheer)gegevens in het systeem. Denk daarbij aan prijsstijgingen of nieuwe technologie.

Samenvattend

Het aanschaffen en installeren van een beheersysteem is niet iets wat je als beheerorganisatie vaak doet. Er zijn veel aanbieders van systemen op de markt met elk hun eigen specialiteiten, maar ook met hun eigen tekortkomingen. Oriënteer je derhalve goed. Let daarbij niet alleen op het systeem zelf. Zorg voor een goede aansluiting op de BGT en voor de toekomst dus ook alvast op IMGeo en de in ontwikkeling zijnde IMBOR. De implementatie van een beheersysteem vergt een gedegen voorbereiding om de te verrichten investering optimaal te laten renderen.



Alfons Schuurmans is eigenaar van ingenieursbureau Alfons Schuurmans en initiatiefnemer van Beheerwijzer.nl.