



## *Learning Community De Groot Installatiegroep optimaliseert onderhoudsapp voor Sprinklerinstallaties*

De Groot Installatiegroep heeft meerdere positieve ervaringen met Learning Communities. Een prima basis om opnieuw een Learning Community uit te voeren onder leiding van facilitators Dirk Jan Wegman en Sander Bor. Centraal in deze Learning Community stond het optimaliseren van een app voor de rapportages over wettelijk verplicht onderhoud aan en controle op de beveiliging van Sprinklerinstallaties bij klanten. Hans Baan, Hoofd Learning & Development, De Groot Installatiegroep: “We willen samen met medewerkers in verschillende functies (binnen- en buitendienst) de app op een zo makkelijk en effectief mogelijke manier inrichten.”

### Schakel tussen bedrijf en onderwijs

Hans Baan is initiatiefnemer vanuit zijn rol als Hoofd Learning & Development in deze Learning Community: “Hogeschool Saxion en UT begeleiden ons bij onze Learning Communities en vanuit De Groot Installatiegroep ben ik naar hen de schakel toe. Waar nodig, ondersteun ik zowel het onderwijs als ons bedrijf bij onze Learning Communities en neem ik eraan deel.”

### Aanleiding Learning Community

Roy Kienhuis is afdelingshoofd Serviceafdeling Brandbeveiliging bij De Groot Installatiegroep: “Al onze onderhoudsactiviteiten voor sprinklerinstallaties voeren wij uit conform TB80. Dit zijn de regels en normen voor beheer en onderhoud van sprinklerinstallaties. Dit is voor ons en onze klanten een belangrijke meetlat en waarborg om de installatie zo goed als mogelijk in nominale staat te behouden.” Gerrit Ezinga is montageleider S&O Brand en begeleider van monteurs: “Voorheen deden we de controle op ons werk vanuit TB80 in Excel met een zogeheten Rapport van Onderhoud (RVO). Dit stel ik klant specifiek op want elke klant heeft zijn eigen maatwerk-installatie. De monteurs krijgen dit RVO mee. Dit vulden zij tot voor kort na de klus op locatie in Excel op hun tablet in.” Roy: “Maar naast TB80 moeten we, als totaalinstallateur, aan steeds meer regels, richtlijnen en wetten voldoen zoals de Gasketelwet. De applicatie is zo opgebouwd dat deze in de basis gebruikt kan worden voor elke (onderhouds)rapportage. Al die verzamelde data wil ons management nuttig inzetten en daarom is deze sprinkler-app door ICT-partner (Growteq) voor ons ontwikkeld.”

### Inrichting Learning Community

De directie van De Groot Installatiegroep schakelde eerder een app-ontwikkelaar in en die heeft de app op basis van TB80 ingericht. Roy: “Maar vanuit het werkveld kwam er wat weerstand om de app in te vullen. Een goede aanleiding om deze Learning Community te starten. Met als doel uit te leggen waarom we ‘m hebben en vooral: ideeën verzamelen hoe we de app nog beter kunnen inrichten voor een probleemloos, laagdrempelig gebruik. Ook hebben we goed nagedacht over wie we dan voor de Learning Community zouden kunnen uitnodigen en voor wie het nut heeft.” Hans: “Je kijkt daarbij niet alleen naar expertise, maar ook naar karakters en de mix daarvan. Een van nature wat stille medewerker kan toch een enorm wezenlijk punt inbrengen in de Learning Community. Daar ligt ook een rol voor de facilitator, dus om elke deelnemer een podium te geven.” Met de app ging de Learning Community vervolgens concreet aan de slag.



### Optimaliseren van app

De focus van deze Learning Community lag op het optimaliseren van deze nieuwe app. Gerrit: “Hierin verwerken wij digitaal het onderhoud aan de sprinklerbeveiliging dat we halfjaarlijks of jaarlijks uitvoeren bij onze klanten, inclusief de tweewekelijkse testen. Daarmee maken we de beweging van een controlerend naar een meer registrerend rapport.” De app is momenteel concreet in werking, maar nog wel in ontwikkeling. Roy: “We zijn de app nog aan het bijschaven. De Learning Community is afgerond, maar de ontwikkelingen gaan nog wel door. Ook liggen er nog wensen die nog niet gerealiseerd zijn. Het is een continu proces van verbeteren en aanpassen.”

### Veel eisen aan nieuwe app

Roy: “In de Learning Community hebben we met elkaar bekeken hoe de informatie die wij aanleveren voor de app er daadwerkelijk uit moet zien. Ook hebben we onderzocht of de app die informatie vervolgens toegankelijk en helder zou presenteren. De insteek hierbij was dat de rapporten die de app genereert goed overkomen in de app. Zowel voor onze servicemonteurs als de klanten waarvoor we dit werk doen. Niet alleen visueel goed, maar ook inhoudelijk gedegen én gebaseerd op de correcte regel- en wetgeving, voornamelijk TB80.” Gerrit: “Zodra de rapportages inderdaad kloppen en compleet zijn kan de klant in kwestie daarin meekijken via toegang tot een web portal. Het is dus van groot belang dat deze app aan de gestelde en gewenste eisen voldoet.”

### Ingewikkelde materie

Roy: “Het is ingewikkelde materie om op basis van TB80 tot een goed rapport te komen in een app, want TB80 is onderhevig aan veranderingen. Hoe schiet je de data erin? Hoe produceer je vervolgens met de app een logisch en kloppend rapport dat digitaal voldoet aan alle eisen die TB80 stelt?” Gerrit: “Mijn werk behelst ook de door de monteurs in de app ingevoerde rapportages daadwerkelijk, aan het eind van de rit, inhoudelijk te beoordelen. Wat is er goed? Wat moet beter? Vanuit die rol als kwaliteitsbewaker nam ik deel aan deze Learning Community want ik zit van voor tot achter in dit proces.” Roy: “Nu, in de verbeterde app, schiet je de aanpassingen snel in, heel gemakkelijk.”

### Gewaardeerde inbreng vanuit pure praktijk

Danny is servicemonteur op de afdeling voor onderhoud aan sprinklerinstallaties. Hij en zijn collega's werken daadwerkelijk met de app en de rapporten: “Tijdens mijn werk in de buitendienst moet ik na onderhouds- en testbezoeken de app vullen met data voor de rapporten. Die data gaan daarna naar Gerrit, maar voorheen zag je niet waar het in resulteerde. Door mee te doen aan de Learning Community kreeg ik het totale beeld van alle processen rondom de app. Dan zie je met elkaar dat het echt wel meer is dan een paar tekstvelden invullen en op verzenden drukken. Ook zag ik in dat er collega's bij de rapportages betrokken zijn die ik eerder niet goed in beeld had. Bijvoorbeeld een medewerker van de administratie die betrokken is vanuit de facturering van onze werkzaamheden. Dat heeft mijn blik verruimd.”

### Spreekbuis namens collega's

Het is heel belangrijk om in je Learning Community mensen te hebben die met de oplossingen die je samen bedenkt in de praktijk moeten werken, benadrukt Danny: “Daar komt bij dat ik door mijn inbreng in de Learning Community ook kan spreken namens mijn collega-monteurs die niet deelnamen om hen vervolgens enthousiast te maken voor een goed gebruik van de app. Daarom was ik enthousiast om mee te doen met deze Learning Community, samen met twee collega's. Want op dat moment kan er nog echt iets met je ideeën gedaan worden door aanpassingen in de app. Ik kon inbrengen waar ik in de praktijk met deze app tegenaan zou kunnen lopen. Daar is in de Learning Community goed naar geluisterd waardoor ik vervolgens in de praktijk beter en met meer plezier met de app kan werken.”



Overigens, ook collega's vanuit de planning en werkvoorbereiding namen deel aan de Learning Community.

### Stroomversnelling bij de ontwikkeling van de app

In totaal telde deze specifieke Learning Community tien sessies. Is dat genoeg om tot een werkende app te komen. Roy: "Nee, de app is nog steeds in ontwikkeling. Daar gaat nog wel wat tijd mee gemoed. Toch zijn we heel tevreden over de Learning Community. Waarom? We zijn een grote organisatie met meerdere vestigingen waar collega's werken die te maken gaan krijgen met deze app. Daardoor kregen we eerder sporadisch en gefragmenteerd informatie over de wensen voor de werking van de app terug. Dat kan remmend werken op het proces. Het grote voordeel van deze Learning Community was dat we elke week input ontvingen vanuit het veld, zowel van de collega's die ermee aan de voorkant als aan de achterkant werken. Dit leverde heel snel heel veel input achter elkaar op. Je bespreekt de ideeën elke week supergeconcentreerd met elkaar in de LC. Dankzij de Learning Community met vaste, geplande bijeenkomsten kregen we een stroomversnelling bij de ontwikkeling van de app. Wat deze LC bewerkstelligd heeft, is dat we een meer gerichte flow in dat proces krijgen." Hans: "Roy noemde onze meerdere vestigingen in het land. Hoe bereik je die met de materie rond deze app? Wat mooi was, is dat de input vanuit de Learning Community rechtstreeks zijn weg vond naar het divisieoverleg met de leidinggevenden van de verschillende vestigingen. Zij bleven daardoor goed aangehaakt en zij verspreidden de ontwikkelingen rond de app verder de organisatie in."

### Continu proces van actie en reactie

Gerrit: "In een Learning Community is het een continu proces van actie en reactie. Niet alleen in de LC zelf, maar ook in de groeps WhatsApp S&O Brand LC. Alle betrokkenen zaten in die app dus werd er dagelijks gereageerd op elkaars ervaringen en gemelde verbeterpunten. Daardoor leefde de materie ook enorm buiten de sessies om. Ook hebben we uit de LC verbeteringen meegenomen voor in ons dagelijkse werk. Zoals het nu digitaal uitvoeren van tweewekelijkse testen. Eerder gebruikten we werkbonden en ging er tijd overheen voordat ons signalen bereikten over wat er eventueel bij de klant aan de hand was. Nu komt die info digitaal direct bij ons binnen en kunnen we onmiddellijk actie ondernemen. Niet alleen ons scheelt dat werk, maar ook de klant."

### Positieve rol facilitators

Met elkaar overleggen binnen een groepje medewerkers om een uitdaging te tackelen is bij De Groot Installatiegroep een reguliere activiteit. Wat maakt een Learning Community anders? Roy: "Da's toch de rol en inbreng van een externe partij zoals de facilitator. Dat maakt het proces van overleg en stappen maken toch wel makkelijker. Bij ons waren dat Dirk Jan Wegman en Sander Bor van Hogeschool Saxion. Zij zitten de sessies van de Learning Community voor, halen punten aan en maken overzichten. Opgeteld gaf ons dat heel duidelijk inzicht in hoe we het hele traject voor de app zouden kunnen doorlopen. Ofwel: waar start je en hoe en waar eindig je naar tevredenheid? Zo krijg je in een rechte lijn met elkaar een resultaat en niet via allerlei omwegen." Hans: "Wat hun rol ook interessant maakte, is dat je aan alles merkt dat zij technisch bedrijfskundigen zijn die uit ervaring doorgronden hoe een praktische insteek het beste kan werken. Ze komen allebei uit het veld." Gerrit: "Ook hun enthousiasme werkte heel aanstekelijk."

### Belangen middelen

Eveneens speelt mee dat alle deelnemers aan de Learning Community uiteraard een ander belang hebben bij de uitwerking van de app, geeft Roy aan: "Ik, als hoofd van Serviceafdeling Brandbeveiliging, keur bepaalde ontwikkelingen in de app wel of niet goed vanuit mijn specifieke belang. Een externe deelnemer zoals de facilitator overziet dat makkelijk en krijgt de belangen sneller verenigd, bijvoorbeeld door tijd te vragen om naar elkaars belangen te luisteren. Zo word je stevig gestimuleerd



om ook een andere weg in te kijken, de weg van de belangen van je collega's." Wat ook helpt, benadrukt Roy, is dat de LC alle vrijheid kreeg van de directie om stappen te zetten en besluiten te nemen. Hans: "Een ander belang is dat we medewerkers niet kunnen verplichten mee te gaan met de digitalisering, maar we kunnen wel goodwill kweken door digitalisering zo laagdrempelig als mogelijk is aan te bieden zoals met deze app."

### Praktisch voorbeeld van slagkracht

Hans: "In een gemiddeld projectteam zit een projectleider, werkvoorbereider, engineer en misschien montageleider. Daar nemen de directe medewerkers niet aan deel. In de LC zit je in een afgesloten ruimte met zowel directe als indirecte medewerkers en heb je de luxe dat je per sessie twee uur volledig uit je werksituatie bent gehaald. Daardoor krijg je de tijd om eens rustig naar elkaar te luisteren. Per functie kun je dan op tafel leggen wat een bepaalde ontwikkeling, zoals deze app, met jou en je werk doet. Neem deze app: de monteurs gaven aan dat de app, als ze onder in een parkeergarage zitten, niet werkt. Daar zou je zo aan voorbijgaan maar in de LC komt dit op tafel, luistert iedereen ernaar en zie je samen de urgentie om ook dit praktische facet te tackelen. Dus, we gingen met de app direct naar een parkeergarage om te testen en al de week daarop lag dit resultaat op tafel in de LC, met terugkoppeling aan alle deelnemers van de LC. In een normale projectsetting zou je dit issue meerdere keren moeten melden met veel tijdverlies door de waan van de dag."

### Elke deelnemer het juiste podium

Wat ook goed werkt, geeft Hans aan, is het compleet uittekenen van alle functies en werkstromen die met een ontwikkeling, zoals deze app, te maken krijgen: "Dan zie je snel waar er knelpunten zitten en kun je die direct met alle betrokkenen aan tafel oplossen. Zo geef je elke medewerker het podium dat hij of zij verdient."

### Toelichting facilitator

Dirk Jan Wegman is hoofddocent Technische Bedrijfskunde aan Hogeschool Saxion. Sander Bor is docent Technische bedrijfskunde aan Hogeschool Saxion. Beiden namen deel aan de LC over de sprinkler app bij De Groot Installatiegroep. Dirk Jan: "Sander had officieel de rol van toegevoegd technisch docent en ik die van facilitator. Maar in de praktijk van deze LC liepen deze rollen in elkaar over. Dat kón ook omdat Sander en ik heel goed kunnen samenwerken."

### Meer administratieve last

Dirk Jan: "De app in kwestie was opgezet voor de geautomatiseerde en gedigitaliseerde certificering van sprinkler installaties. Voorheen deden de monteurs dit in Excel en in de praktijk bleek de app veel meer administratief werk op te leveren, vooral rond hun tweewekelijkse controles op Sprinklerinstallaties. In Excel kostte dat vijf minuten en de nieuwe app vergde voor hetzelfde werk zo'n 25 minuten. Daar zat wat weerstand bij de gebruikers."

### Starten met detailanalyse

Dirk Jan, Sander en alle leden van de LC hebben eerst het complete proces binnen de app geanalyseerd, geschetst en gedetailleerd uitgetekend, van werkvoorbereiding tot en met uitvoering. Dirk Jan: "Wie stopt daar wat in en wat gebeurt daarmee? In de LC zagen we in dat dit een enorm complex geheel bleek te zijn. Nieuwe installaties breng je er relatief eenvoudig in, maar voor bestaande installaties die je in de app wilt plaatsen moest er onnoemelijk veel worden uitgedroogd én vervolgens handmatig ingebracht in de app."



### Nuttige IT-schakel

Wat nuttig bleek te zijn aan de deelname aan de LC was een IT-collega van De Groot die de schakel vormde tussen de maker van de Grotec app en De Groot. Dirk Jan: “Daardoor konden we in de LC al direct schakelen op verbeteringen ten gunste van de monteurs die de hele dag door met de app moeten werken. Die verbeteringen leverden in de LC direct veel goodwill op en daarmee hadden we ons doel voor deze LC bereikt. De app is nu ook 100% gelijnd met het controleprotocol zoals dat geldt voor Sprinklerinstallaties: TB80. Een voordeel is ook dat de monteurs nu heel eenvoudig in de app kunnen invoeren als zij een situationele verandering tijdens de inspectie constateren, bijvoorbeeld een drukmeter die niet goed functioneert. De app stuurt die melding direct door naar de werkvoorbereiding die dit onmiddellijk pareert met een werkbon.”

### Succesfactoren: vaste structuur en verdieping

Tot slot benoemt Dirk Jan graag enkele algemene factoren die de LC bij De Groot Installatiegroep tot een succes maakten: “Sander en ik hebben technisch inzicht én de wil om ons compleet in de materie van de betreffende LC te verdiepen. Dat zijn toch wel succesfactoren die meehelpen een LC te laten slagen, naast uiteraard de vakkundige inzet van de leden van de LC zelf. We vragen dóór en lezen alle relevante documenten zoals TB80 die bij deze LC een cruciale rol speelde.” Ook noemt Dirk Jan de inhoudelijk uitstekend leidende rol van Roy Kienhuis, afdelingshoofd Serviceafdeling Brandbeveiliging bij De Groot Installatiegroep. Dirk Jan: “Ook een grote kracht van de LC is dat iedereen elke week bij elkaar zit en écht de tijd krijgt om issues direct op te lossen. Die vaste structuur is essentieel.”