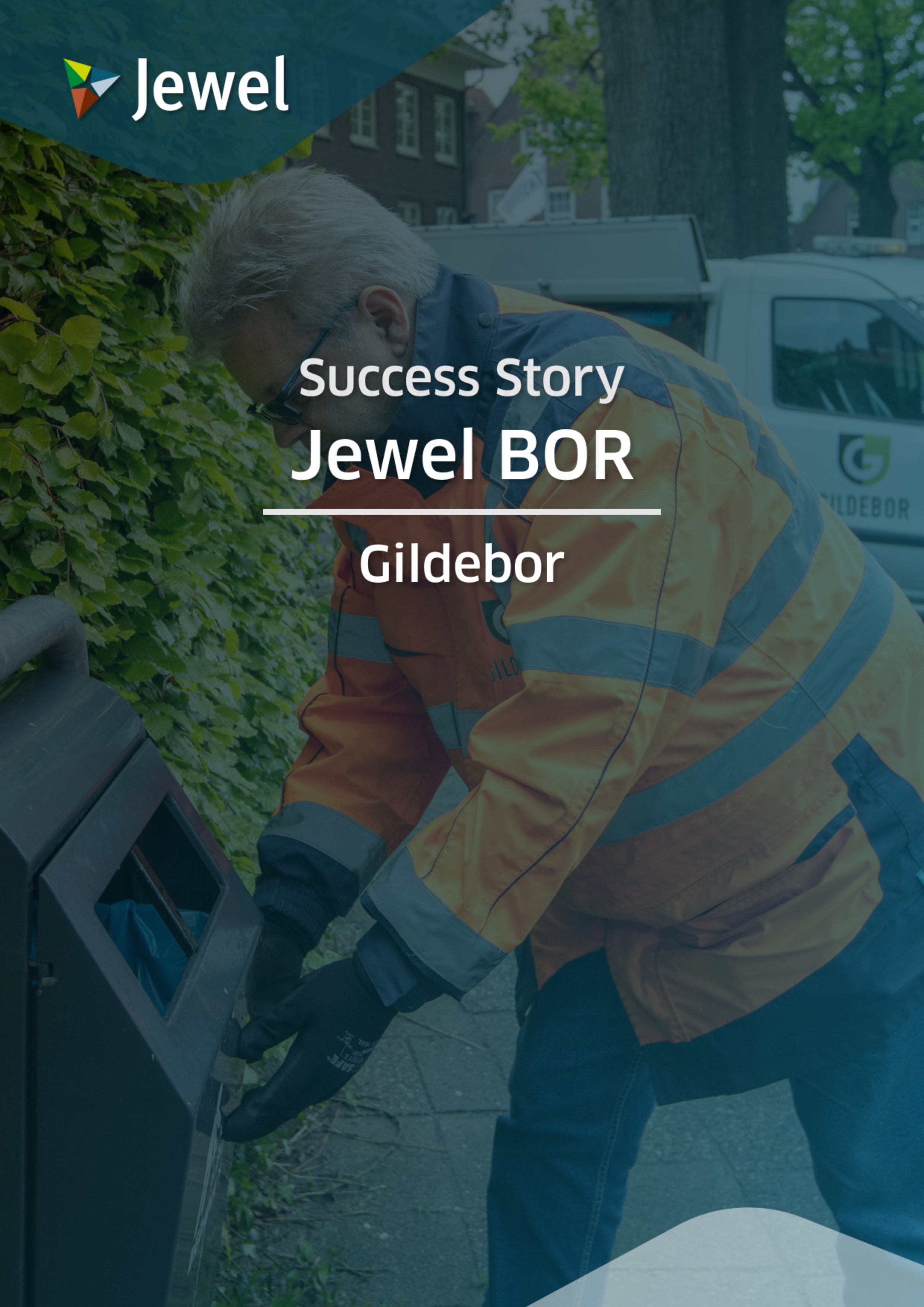




Success Story Jewel BOR

Gildebor





Grip op BOR: zo helpt de Jewel App de vakmensen bij Gildebor

Grip krijgen op het Beheer van de Openbare Ruimte. Beter presteren, effectiever en efficiënter werken, maar ook meer inzicht krijgen om het werk te kunnen verantwoorden. Vol enthousiasme en met een helder opgezet plan begon het kernteam van Gildebor eind 2020 met de implementatie van Jewel BOR. Edwin Egberink en André Wigger vertellen over hun ervaringen.

We zijn een organisatie die in beweging is. Veranderen is kennen, kunnen en willen, maar zeker ook lef hebben. Als we alles blijven doen wat we altijd hebben gedaan, dan verandert er niets.

Gildebor is een jonge organisatie die 4 jaar geleden is ontstaan vanuit de Gemeenten Hengelo en Hof van Twente en de uitvoerende dienst van SWB. 'Samen zijn wij Gildebor. Onderhand zijn we gegroeid naar een bedrijf met 350 medewerkers, waaronder een behoorlijk aantal medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt. Naast doelstellingen op het gebied van effectiviteit en een goed beheer van de openbare ruimte leggen we dan ook de focus op de "zachte" kant, namelijk het ontwikkelen van mensen en hen voorbereiden op de toekomst' geeft André aan.

Digitalisering heeft de toekomst

André: 'We waren er nog niet op voorbereid, maar we merkten dat er iets moest gebeuren om meer grip te krijgen op de openbare ruimte. Daarnaast dachten we: wat doen we nou eigenlijk met al die papieren? Onze collega's gingen met mappen de straat op waarin ze aantekeningen maakten met markeerstiften. En dat terwijl alles eenvoudig op 1 tablet kan. Dat was ons vooruitzicht waarna we als kernteam onze collega's en directie enthousiast zijn gaan maken'.

Edwin voegt toe: 'we kregen eerst geluiden als: moet dat allemaal wel? Wat kost dat wel niet? We willen mensen in beweging zetten en we geloven dat we dit met name kunnen doen als we ons voorbereiden op de toekomst. Het gaat daarbij niet om het controleren van de medewerkers, maar juist om hen te laten zien waartoe zij allemaal wel niet in staat zijn. Daar mogen ze de credits voor krijgen.'

| Moet dat allemaal wel? Wat kost dat wel niet?



Betrokken medewerkers

Een aantal collega's zag het werken met een tablet in het begin nog niet helemaal zitten. Uiteindelijk is dit vrij snel omgeslagen naar een positief beeld volgens André: 'Tweewekelijks vinden er terugkoppelingsmomenten plaats om medewerkers en assistenten aan te haken op allerlei taakniveaus. Wat hebben we met elkaar gedaan? De teams kunnen in deze sessies zelf hun routes maken en zien wat de beeldkwaliteit is. Onze visie is dat onze medewerkers voldoende taakvolwassen moeten zijn om dat zelf te kunnen doen. Als dat niet lukt krijgen ze natuurlijk ondersteuning. We zetten de kwaliteiten op de juiste manier in.'

We praten meestal niet over beperkingen, maar over aandachtspunten. Iets wat je nog niet kan, kun je ontwikkelen.

Om een beter beeld te krijgen hoe onze collega's op het werken met Jewel reageren hebben we een basaal medewerkers-tevredenheidsonderzoek gedaan. De medewerkers zijn veelal positief in hun antwoorden op alle vragen en vinden dat Jewel hen helpt bij de uitvoering van hun taken. We kunnen dus stellen dat onze collega's in zijn algemeenheid gewoon goed zijn aangehaakt.'



Het werk gaat door tijdens de vakantieperiode

‘Ook als een medewerker op vakantie gaat, wordt het werk gewoon gedaan’, geeft Edwin aan. ‘Collega’s vinden het fijn om te zien dat hun wijk er goed bij ligt. Voorheen hoorde je: ‘uh ja, ik weet niet welke collega dat is geweest... er is niets gebeurd’. Je krijgt dan dus onderling gepraat. Nu hebben we veel meer betrokkenheid. De laagdrempeligheid daarbij is heel belangrijk. We benadrukken ook dat fouten maken mag. Daar leer je alleen maar van. Collega’s praten onderling met elkaar waarvan ze ook weer leren.

Om meer grip op BOR te krijgen hebben we een heldere opdracht meegegeven aan de collega’s buiten:

- Jij weet waar je moet zijn om je taak uit te voeren
- Jij kunt zelf ook controleren of je de taak hebt uitgevoerd
- Jij kunt opmerkingen maken en foto’s toevoegen
- Jij kunt aangeven of er bijzonderheden zijn
- Jij mag fouten maken, stel zo veel mogelijk vragen, begrijp je iets niet, vraag hulp
- Er zijn altijd collega’s (vraagbakens) waar je op terug kan vallen

We geven onze collega’s mee dat het er niet om gaat dat wij hen controleren, maar dat zij zichzelf controleren. Daar zien we extra betrokkenheid ontstaan. Collega’s zien dat er bijvoorbeeld al een hele tijd een afvalbak in de stad gerepareerd moet worden. Nu maken ze daar met de tablet een foto van, zodat dit zo snel mogelijk opgelost kan worden.

We zien heel veel positieve energie bij onze medewerkers. Het werkt als een olievlek!

‘Ook de mensen die eerst sceptisch waren, waaronder een aantal vaklieden, zijn inmiddels om. Zij gebruiken Jewel nu voor o.a. de bestrijding van de eikenprocessierups, maaien en bomen water geven. We zien daar hele mooie spin-offs ontstaan’, geeft Edwin aan.

Vol enthousiasme de toekomst tegemoet

'We zijn begonnen met de inzet van 15 tablets, alleen voor het vegen en het legen van afvalbakken. We zagen de goede resultaten en het enthousiasme binnen de organisatie, maar zagen ook dat het werk gewoon een stuk makkelijker ging. De medewerkers werken heel gemakkelijk met Jewel en inmiddels zijn we dan ook begonnen met nieuwe werksoorten. We hebben de ambitie om Jewel uit te rollen binnen de hele organisatie. Daar hoort ook een groter aantal tablets bij.



Bij het bomen water geven zagen we bijvoorbeeld dat we in plaats van 2 tractorcombinaties, nu slechts 1 combinatie hoeven in te zetten in het seizoen. Een behoorlijke besparing! Dankzij de tablet weten medewerkers nu waar alle bomen staan en dat maakt het werk veel efficiënter. We hebben daarnaast afgelopen jaar ook minder veegmachines ingehuurd, puur omdat we nu een beeld hebben van waar we zijn', Aldus André.

Onze medewerkers zijn trots op wat ze hebben gedaan en dat kunnen ze nu ook laten zien. Het wordt uitgedrukt in de rapportage, die niet alleen voor de opdrachtgever relevant is, maar zeker ook voor de medewerkers zelf.

Meer weten?

We vertellen je graag meer over Jewel BOR

strommelen@jewelsoftware.com | +31 6 86883999