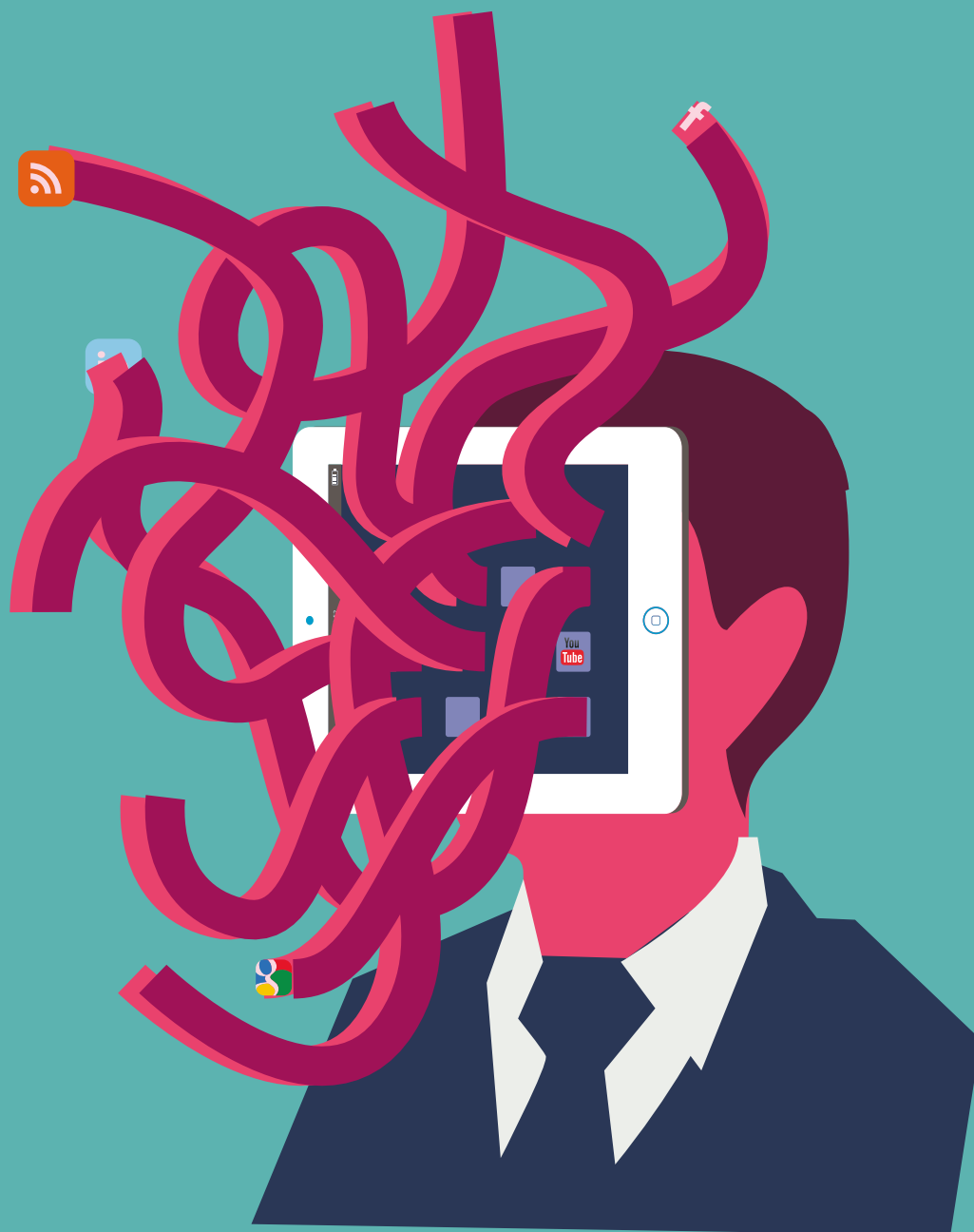


Zaken regelen buiten systeembeheer en managers om

Hoe *apps* de organisatie gaan veranderen



Niet iedereen is ervan gecharmeerd, maar met de smartphone en de tablet rukken ook de apps op. Ze bieden fun en handige informatie. En stap voor stap helpen ze bij het werk. Al gaat dat niet vanzelf, want de doorsnee-systeembeheerder ziet Bring Your Own Device (BYOD) niet zo zitten. Maar toch, gaan apps de organisatie voorgoed veranderen? ‘We staan aan het begin van een revolutie.’

TEKST WALTER VAN HULST

ILLUSTRATIES AAD GOUDAPPEL

Zomaar wat berichten uit de media tijdens het schrijven van dit artikel. Bijna twee miljoen klanten van ING Bank gebruiken de Mobiel Bankieren App. Vanaf eind november, zo is het plan, kunnen ze via hun smartphone met de stem betalingsopdrachten geven. UberPOP is voorlopig toch toegestaan in Duitsland, heeft een rechtbank in Frankfurt geoordeeld. Eerder had een lagere rechter het

TERWIJL CONSUMENTEN HET GEMAK VAN DE KLEINE PROGRAMMA'S OP HUN SMARTPHONE EN TABLET OMARMDEN, GING DE ONTWIKKELING VAN TOEPASSINGEN VOOR DE ZAKELIJKE MARKT VEEL LANGZAMER.

regelen van een (goedkope) particuliere taxirit via deze app verboden. Op de IFA in Berlijn, 's werelds grootste beurs op het gebied van consumentenelektronica, heeft Philips BlueTouch en PulseRelief gelanceerd, respectievelijk tegen rug- en spierpijn. Beide producten bestaan uit twee elementen die je als een grote pleister op je lichaam kunt plakken, verbonden door een kabeltje. Bij de ene zorgt blauw led-licht (in die pleisters) voor

extra doorbloeding, de andere werkt met elektrische pulsjes. De bediening gaat via een app, die ook laat zien wanneer, hoe vaak en hoe lang je het apparaat gebruikt. Sowieso liet Philips vooral nieuwe apps zien: bijvoorbeeld een waarmee de gebruiker van een koffiemachine zijn persoonlijke smaak kan bepalen en een om muziek van het onlinemuziekplatform Spotify rechtstreeks naar luidsprekers te sturen.

Kip met gouden eieren

Het leek in het begin vooral iets voor de jeugd, voor nerds en hipsters, software downloaden op je mobiel-tje. Maar het ging wel erg makkelijk en het was leuk, het weerbericht checken of even tussendoor scrabbelen met vrienden op afstand. WhatsApp groeide in korte tijd uit tot een wereldhit, net als de spelletjes Angry Birds en Candy Crush Saga. Inmiddels zijn apps niet meer weg te denken en je kunt het zo gek niet bedenken of *'there must be an app for that'*. Voor Apple blijkt de vinding een kip met gouden eieren, de App Store zette vorig jaar tien miljard dollar om. Facebook nam de foto-app Instagram over voor één miljard dollar en later WhatsApp voor maar liefst tien miljard dollar.

Terwijl consumenten het gemak van de kleine programma's op hun smartphone en tablet omarmden, ging de ontwikkeling van toepassingen voor de zakelijke markt veel langzamer. Inmiddels is dat aan het bijtrekken. Nu de consument thuis gewend is geraakt aan al die handigheden, wil hij ze ook op het werk kunnen gebruiken. De grote appstores bieden inmiddels allerlei toepassingen. Naast de vele Office-achtige pakketjes zijn apps



VAN DER LOO: 'SOMMIGE APPS WORDEN VOORTDUREND Aangepast, ZE ZIJN EIGENLIJK NOOIT AF.'

populair die documenten of visitekaartjes scannen en omzetten naar een pdf. Ook apps voor geluidsopname en directe vertaling van spraak doen het erg goed. Yammer wordt veel gebruikt als een vorm van social media binnen organisaties en WhatsApp heeft inmiddels ook de bestuurskamers bereikt.

Van A tot App

Links en rechts schieten nu de bedrijven uit de grond die *business apps* ontwikkelen. 'We staan pas aan het begin van een revolutie', stelt David van der Loo (29). Hij deed de master Information Management aan de universiteit in Tilburg, een studie op het grensvlak van organisatie en ICT. Onder de naam Appar startte hij een eigen bedrijf waarmee hij organisaties helpt

bij de ontwikkeling van apps. 'Van A tot App, in zeven stappen. We richten ons op het proces, niet op het programmeren zelf.' Daarnaast heeft de jonge ondernemer het platform AppSpecialisten.nl opgezet, een wegwijzer voor bedrijven naar

ZOWAT ALLE TAKEN VAN DE TRADITIONELE SECRETARESSE LATEN ZICH 'VERAPPEN'.

de voor hen meest geschikte ontwikkelaars en een kennisbank voor bedenkers, makers en andere geïnteresseerden.

Van der Loo onderscheidt een viertal terreinen. Allereerst de app als extra en direct communicatiekanaal naar een doelgroep. Daarnaast kan een app extra service bieden. Denk aan bankieren met je mobieltje, en de Appie app en de AH wijnvinder van Albert Heijn. 'Het versterkt de band met je klanten en vergroot de loyaliteit', zegt Van der Loo. In sommige bedrijfstakken gaat dat nog veel verder. Bij kranten en tijdschriften bijvoorbeeld vormt de app een niet meer weg te denken schakel. Maar dan gaat het om grote aantallen gebruikers. In het algemeen is extra omzet genereren via een app - de derde mogelijke toepassing - volgens Van der Loo niet makkelijk vanwege de toch niet geringe investering. 'Een app ontwikkelen kost veel meer dan een website laten maken. Van een paar duizend euro tot soms vele tienduizenden euro's. Van de honderd apps die ik van

dichtbij heb zien ontstaan, lag de gemiddelde prijs rond 19.000 euro. En daar komt het beheer en onderhoud nog bij. Sommige apps worden voortdurend aangepast, ze zijn eigenlijk nooit af.'

Bureaucratisch ongemak

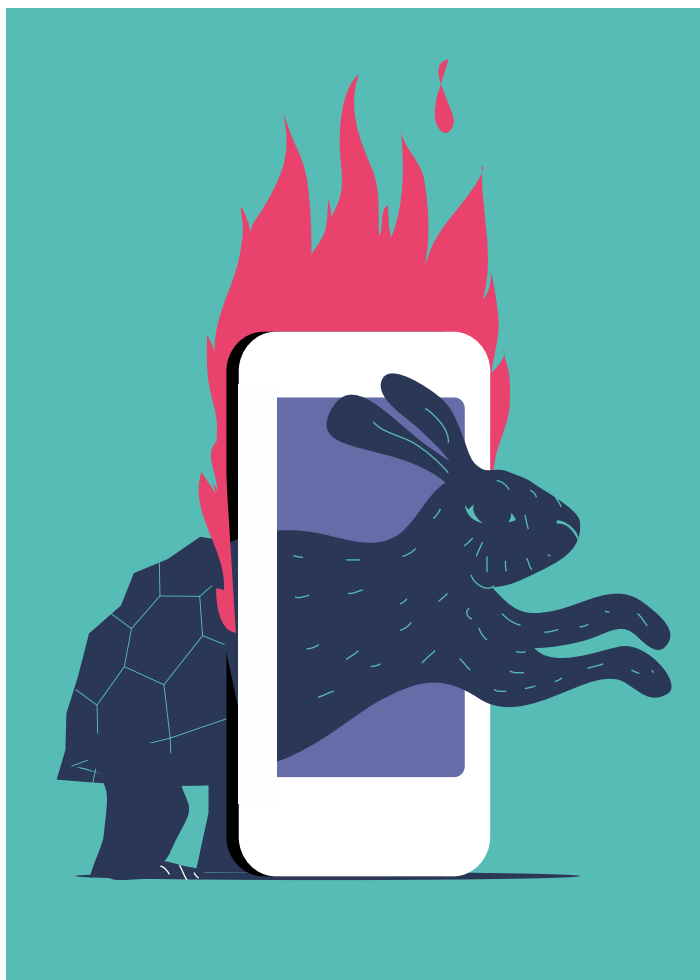
Het vierde terrein waarop de app zijn nut kan bewijzen, is de verbetering van de processen binnen de organisatie. Dat begint bij onderlinge interne communicatie, uitwisseling van informatie, afspraken maken en het beheer van allerlei documentenstromen. Zowat alle taken van de traditionele secretaresse laten zich 'verappen'. Maar het kan veel verder gaan. Links en rechts in de schoonmaakbranche en de zorg worden apps gebruikt voor het invullen van roosters, diensten en werkbriefjes.

Analyse ■ Wendbaar

En er zijn al apps voor kilometerregistraties, onkostendeclaraties, schadeformulieren en ander bureaucratisch ongemak. Diabetici prikken thuis bloed en geven de resultaten door via een app. En Buurtzorg Nederland test op dit moment een app die de verpleegkundigen op locatie toegang geeft tot allerlei relevante informatie. Al die apps knagen aan het solide, gestandaardiseerde ICT-systeem dat de afgelopen decennia bij veel bedrijven en organisaties is gebouwd. Voorheen had je bij de baas veel betere computers

SNYDER: 'BEDRIJVEN ZITTEN NOG STEEDS VAST AAN OUDE PROCEDURES, TERWIJL HUN MEDEWERKERS EEN PAAR STAPPEN VERDER ZIJN.'

en telefoons, maar nu kun je met de gadgets thuis veel sneller en veel makkelijker overweg dan met dat logge systeem op het werk. Bezorgde eerder de laptop veel systeembeheerders al kopzorgen, nu iedereen zijn eigen smartphone of tablet op de werkvloer gaat



Appstores puilen uit

'Een telefoon, een iPod én het internet in je zak', zei Steve Jobs bij de lancering van de iPhone begin 2007 (zich wellicht niet realiserend hoe belangrijk de camerafunctie zou worden). Een jaar later opende Apple zijn App Store, die ook werd opengesteld voor derden. Het begon met een 500-tal programmaatjes, maar inmiddels is er keuze uit ongeveer 1,3 miljoen apps. De digitale softwarewinkel van Apple draait vijf tot zes miljoen dollar omzet per dag en is daarmee marktleider.

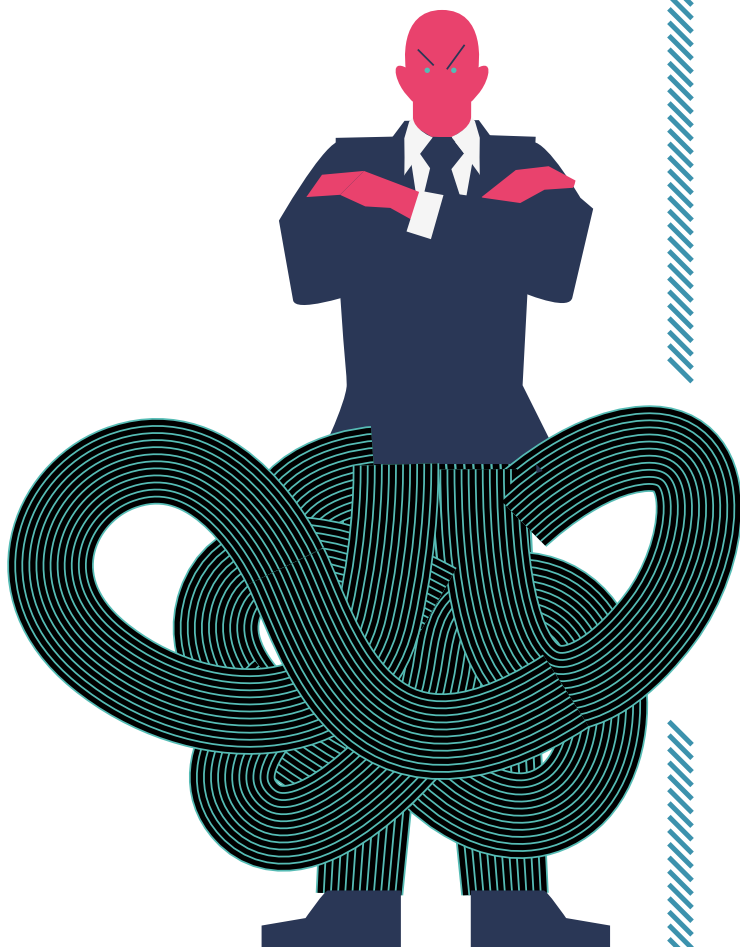
Bij concurrent Google Play (voorheen Android Market) zijn ongeveer evenveel apps te vinden, maar het verdienmodel is wat anders. Ondanks de voorsprong van Android als besturingssysteem haalt Google Play niet de omzet van de Apple Store. Op ruime afstand volgen de Windows Phone Store en de Windows Store. Nog kleiner zijn BlackBerry World en de Ovi Store van Nokia. En dan is er nog een aantal merkonafhankelijke appwinkels zoals Handango en GetJar.

Lang niet alle apps zijn succesvol. Recent onderzoek wees uit dat tachtig procent van de 1,3 miljoen apps in de App Store niet of nauwelijks wordt gebruikt, terwijl er nog steeds elke maand zo'n 60.000 nieuwe bijkomen. Dus is er een app voor apps, genaamd AppShopper Social. Daarmee kun je bijvoorbeeld per thema, onderwerp of categorie (bijvoorbeeld voor iPad of iPhone) bijhouden wat er aan nieuwe apps is bijkomen. Al met al lijkt er een verzadiging op te treden. Het bureau Deloitte wist onlangs te melden dat we voor het eerst in jaren gemiddeld minder apps per maand downloaden. De concurrentie om de (blijvende) aandacht van de gebruiker zal heviger worden. Bijkomend probleem: nog steeds willen negen van de tien mensen geen cent betalen voor een app. In de praktijk blijken zelfs maar 3 op de 1.000 apps een betaalde download.

Energiebeheerder actief met apps

Stedin is de schakel tussen de energieleveranciers en ruim twee miljoen klanten, met name in de Randstad. De organisatie is verantwoordelijk voor ontwikkeling, aanleg, beheer, onderhoud en management van energienetten, zowel voor elektriciteit als gas. Dit voorjaar lanceerde Stedin een app die klanten actuele informatie geeft

over storingen, die duidelijk aangegeven staan op een kaart. Eerder al werden monteurs uitgerust met een iPad-plus-app. Via GPS kent de iPad de locatie van de monteur, en die weet op zijn beurt via de app precies waar de leidingen lopen, waar werkzaamheden plaatsvinden en waar storingen zijn. Scheelt veel zoeken en bellen.



gebruiken, slaat de schrik hun om het hart. Want de veiligheid gaat toch voor alles!

Bring Your Own Device

Bring Your Own Device (BYOD) is de term die in ICT-land is bedacht voor dit verschijnsel. In principe is er een aantal oplossingen denkbaar. Nog steeds zijn er organisaties en bedrijven die gebruik van eigen apparaten verbieden. Maar dat doet het imago en de aantrekkingskracht met name op jongere medewerkers geen goed. Een groeiend aantal bedrijven en organisaties schrijft bepaalde apps voor of laat bedrijfseigen apps ontwikkelen. Van der Loo: 'Met name de grotere kunnen zich dat permitteren. Zij verdienen de investering snel terug. Maar veel kleinere bedrijven en organisaties zien op tegen de kosten. Bovendien, de voorhoede ziet wat er gaande is, maar veel bedrijven en organisaties weten nog niet welke kant ze op moeten. "We moeten iets met apps" zeggen ze dan. Maar wat precies, daar hebben ze nog geen duidelijk idee van.'

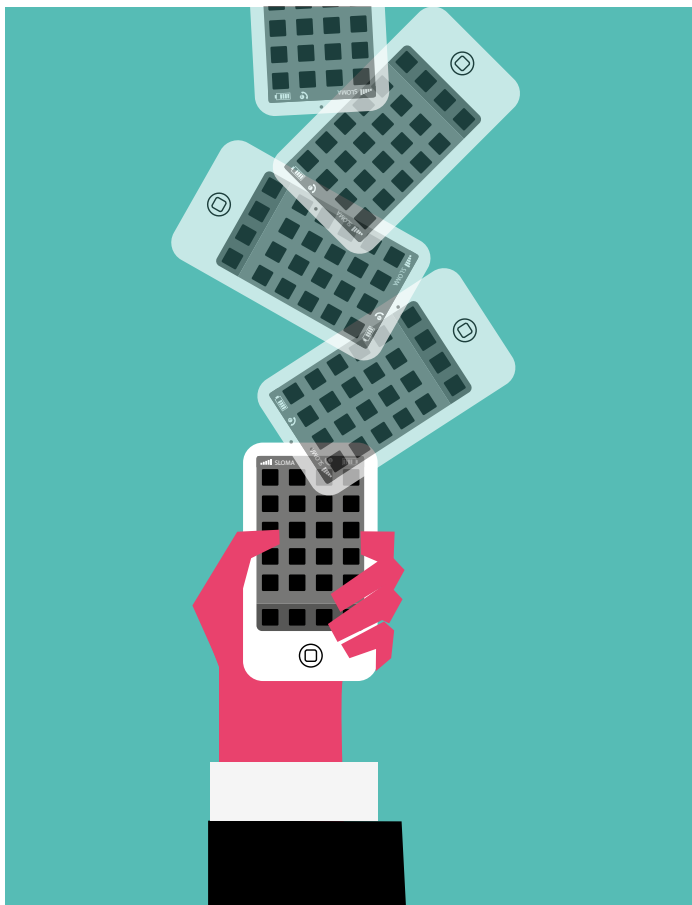
Zelfs bij de grotere gaat het niet zonder hobbels. Bijna

VAN DER LOO: 'HET ONTWIKKELEN VAN EEN APP MOET BEGINNEN BIJ DE GEBRUIKER, OF DAT NU DE KLANT OF DE MEDEWERKER IS.'

zestig procent van de werknemers van middelgrote tot grote bedrijven ziet af van het gebruik van de mobiele bedrijfsapps die men eigenlijk moet gebruiken voor het werk, bleek eind 2013 uit een onderzoek in opdracht van Mobiquity, een gespecialiseerde adviseur en leverancier van zakelijke applicaties. Veel medewerkers kiezen toch voor apps uit publieke appstores, met alle risico's van dien. 'Geen wonder dat de tevredenheid over mobiele bedrijfsapps tekortschiet. Bedrijven zitten nog steeds vast aan oude procedures, terwijl hun medewerkers een paar stappen verder zijn', zegt Scott Snyder, hoofd strategie van Mobiquity.

Zelforganisatie

'Het ontwikkelen van een app moet beginnen bij de gebruiker, of dat nu de klant of de medewerker is', benadrukt Van der Loo. 'Managers dienen zich daarbij faciliterend op te stellen.' Hier zit misschien ook een diepere laag als het gaat om het gebruik van apps en de tegenstand die het her en der oproept. Jazeker, apps dienen het gemak en kunnen zorgen voor efficiency en kostenbesparingen. Maar in feite zijn het in veel



DE WAAL: 'HET KOST MOEITE OM IN JEZELF TE INVESTEREN EN NIEUWE TRUCJES TE LEREN.'

gevallen handige hulpmiddelen om direct en decentraal verbindingen te leggen, vaak om gevestigde, bestaande instituties en structuren heen. Veel apps ondersteunen in zekere zin vormen van zelforganisatie. Niet alleen de systeembeheerder krijgt het gevoel dat hij de controle kwijtraakt, wellicht constateert ook menig manager dat door het gebruik van apps allerlei zaken buiten hem om worden geregeld.

Het softwarebedrijf **ASK Community Systems** in Rotterdam benoemt het ook met evenzoveel woorden. Zij ontwikkelen applicaties 'die leiden tot minimale regeldruk', 'die zorgen dat uw medewerkers continu met elkaar in verbinding staan - dit garandeert de flexibiliteit om snel te kunnen reageren op last-minutesituaties', en 'die het mogelijk maakt dat uw medewerkers onderling de

Hackaton als vorm van cocreatie

Het wordt een hackaton genoemd. Computerprogrammeurs, andere slimmeriken en soms ook creatieven zoals grafisch ontwerpers gaan een of meerdere dagen bij elkaar zitten om apps te bouwen. Wikimedia, de vereniging die onder andere Wikipedia ondersteunt, organiseert regelmatig zulke bijeenkomsten. Ook in Eindhoven en Amsterdam zijn van tijd tot tijd hackatons als onderdeel van de Open Data-beweging om met gegevens van overheden innovatieve apps te ontwikkelen.

Bij PinkRocade loopt het project PinkValley, waarbij experts op allerlei gebied bij elkaar komen om apps voor de overheid te bedenken.

Als proef organiseerde Philips vorig jaar tijdens de Dutch Design Week in Eindhoven een hackaton rond Hue, de nieuwe led-verlichting in huis die je met een smartphone of tablet bedient. Inmiddels heeft Philips Lighting een permanent online-ontwikkelplatform rond Hue. Recentelijk deden enkele honderden programmeurs mee aan de Dutch Open Hackaton in Amsterdam, waar behalve Philips ook Albert Heijn, Bol.com, KLM, Transavia, Schiphol en Rabobank gebruikmaakten van deze vorm van cocreatie.

Een digitale overheidswinkel?

Elke maand komen er bij de gemeente Eindhoven drieduizend klachten binnen over illegale stort van afval, straatverlichting die het niet doet of stoeptegels die los liggen. In 2010 lag het aantal meldingen nog rond de tweeduizend per maand. Volgens de gemeente ligt dat met name aan de app BuitenBeter. In een handomdraai kun je een klacht indienen, inclusief foto. De gemeente kan de ernst meteen inschatten, weet direct de locatie en houdt de melder op de hoogte van het vervolg. Sinds de introductie in Eindhoven in 2010 heeft BuitenBeter zich over heel

Nederland verspreid. Vergelijkbare apps zijn Makkelijk Melden, Verbeter de Buurt en Burger Contact. In januari was Eindhoven ook de eerste met de Begrotingsapp, die de financiën van de gemeente inzichtelijk maakt. Diverse andere gemeenten hebben dit voorbeeld gevolgd. De Nederlandse overheid, zowel lokaal als landelijk, doet haar best om de digitale service te verbeteren, al gaat dat niet altijd even gemakkelijk. Zaken als koppeling van gegevens en databases, veiligheid, privacy en betrouwbaarheid spelen een rol. En in een aantal gevallen moet

de organisatie erop ingericht worden. Als het gaat om apps is er bijvoorbeeld Vergunningcheck om te zien of een bouwvergunning nodig is, een app Grondwet die niet alleen de juridische tekst geeft maar ook in toegankelijke taal omschrijft wat er staat en een Wettenpocket-app die behalve wet- en regelgeving ook aanvullende informatie geeft over jurisprudentie en beleid. Bekend is ook de AmberAlert-app bij vermissing van personen. De BIG Register app laat zien welke zorgverleners officieel geregistreerd staan, van specialist tot verpleegkundige. BZ Reisadvies geeft

actuele informatie over veiligheidsrisico's in bepaalde landen en advies wat te doen bij bijvoorbeeld verlies van een paspoort.

Maar ondanks deze voorbeelden is er nog een wereld te winnen. Links en rechts zijn initiatieven om meer overheidsapps te genereren of zelfs te komen tot een appstore voor de overheid. Maar wie bepaalt dan welke apps wel en niet in die digitale winkel mogen? Wie bewaakt de kwaliteit? En wie betaalt dat allemaal?

plannen afstemmen, waarbij ze de relevante informatie bij de hand hebben om het werk efficiënt uit te voeren.'

In de cloud

Jan de Waal (64) werkt bij de bibliotheek in Oss. Hij deed een opleiding tot personeelsfunctionaris maar koos later voor het bibliotheekwezen, waar hij zijn hobby - de digitale wereld - tot zijn vak maakte. De Waal twit-

te krijgen. 'De organisatie verandert niet zo snel als ik dacht of had gehoopt. Mensen raken verslaafd aan het gebruik van bijvoorbeeld ms Word. Het kost moeite om in jezelf te investeren en nieuwe trucjes te leren.'

In de cloud moet je wel anders denken en werken, stelt De Waal. 'Soms hebben mensen niet eens in de gaten dat ze alles anders zijn gaan doen. Of het werken met apps gaat leiden tot andere manieren van werken, of dat we eerst de organisatie moeten aanpassen om meer apps te gaan gebruiken? Ik denk én-én. Veel mensen hebben thuis een geavanceerdere ICT-omgeving dan op het werk. Elke nieuwe technologie heeft voor- en tegenstanders. Als die vernieuwing niets extra's biedt, wordt het niks. Maar als het wel iets extra's biedt, gaat de invoering vaak vanzelf. Dan is zo'n nieuwe technologie niet tegen te houden.' ■

NOG STEEDS WILLEN NEGEN VAN DE TIEN MENSEN GEEN CENT BETALEN VOOR EEN APP.

tert, plaatst filmpjes op YouTube, schrijft blogs, runt de website Digibieb en geeft lezingen en workshops. Over wendbaarheid gesproken. 'Digitale duizendpoot en profet' stond er boven een artikel over hem in het landelijke Bibliotheekblad. Door zijn toedoen zette de bieb in Oss al in 2007 de eerste stappen 'in de cloud'. En het liefst zou hij morgen alle medewerkers voorzien van een Google Chromebook en met de hele organisatie die digi-wolk binnen stappen. De Waal heeft uitgerekend dat dat flink wat kosten kan besparen, bijvoorbeeld ten opzichte van het gebruik van dure servers. Maar het valt niet mee om de systeembeheerder en de collega's mee