

## Liemerse bedrijven stappen door coronacrisis massaal over op 'video bellen'



# 'Online werken is de nieuwe toekomst'

*Ilco den Ouden (op de rug) online in gesprek met collega Johan Doeven.*

Door Sjoerd Geurts

**12 maart 2020 is een datum die in het geheugen van veel ondernemers gegrift staat. Op die dag begon een nieuwe werkelijkheid vol met beperkende maatregelen. Met als doel de corona pandemie te beugelen. Een volledig onbekende ervaring voor iedereen, maar de woorden van minister-president Rutte om thuis te blijven, werden over het algemeen netjes opgevolgd. Thuiswerken werd de nieuwe norm.**

Bijna vier maanden later is de wereld veranderd. Ook Nederland is in een nieuwe werkelijkheid terechtgekomen. Werknemers en scholieren gingen thuiswerken en het contact met relaties moest voortaan 'op afstand' worden geregeld. Veel bedrijven waren niet klaar voor dit nieuwe online tijdperk. DO-IT ICT & Audiovisuele toepassingen in Didam kan er over meepraten. Voor de gelegenheid schuiven directeurs Ilco den Ouden en Johan Doeven aan. DO-IT hielp veel Liemerse bedrijven de afgelopen maanden aan goede en veilige online verbindingen. Hoe kan het ook anders: we kiezen voor een online verbinding. Dit keer via Microsoft Teams. "Online werken is de nieuwe toekomst", poneert Johan

Doeven meteen een mooie stelling. "Ik ben van mening dat we niet meer terugkeren naar het oude." Ilco den Ouden knikt bevestigend.

### Microsoft Teams

Terug naar 12 maart. De dag dat alles anders werd. Een dag die ook gevolgen had voor DO-IT zelf. Ilco den Ouden: "Hier werken zo'n veertig mensen. De medewerkers van onze helpdesk gingen vanaf dat moment thuiswerken. Dat was overigens al langer mogelijk voor deze afdeling. De medewerkers nemen hun telefoon mee naar huis en loggen online in. Dat kon dus al langer, alleen werd het nu plotseling een regel. Maar ook een deel van onze andere medewerkers

ging naar huis. We zijn partner van Microsoft en daarom werkte een deel van ons bedrijf al met Microsoft Teams. We hebben dat direct voor iedereen uitgerold om met elkaar in contact te blijven. Ieder 'team' kan via dit softwareprogramma met elkaar communiceren en dat gebeurde tijdens de lockdown iedere morgen om even bij te praten. Maar ook de contacten met klanten paktten we op deze wijze op." Technisch bleken deze aanpassingen geen probleem voor de automatiseringsspecialist. Maar niet alleen binnen de eigen muren moest er geschakeld worden, ook extern werd het bedrijf bedolven onder de vragen om een online omgeving op te tuigen. Daarnaast bleken veel bedrij-

ven en scholen verlegen te zitten om laptops en webcams. Johan Doeve: "Omdat er veel afspraken wegvielen, konden we die vrijgevallen tijd gebruiken om bedrijven te helpen. We hebben snel nieuwe voorraden ingekocht en uitgeleverd..." Ilco den Ouden: "Gelukkig waren we bij een aantal bedrijven toevallig al bezig met de voorbereidingen om thuiswerken mogelijk te maken. We werken al heel wat jaren met een remote desktop server en veilige VPN-verbindingen die hiervoor geschikt zijn. Alleen moest het plotseling sneller dan gepland. Dat was wel een dingetje."

Daarbij waren de randvoorwaarden voor online werken bij de meeste bedrijven wel aanwezig. Zoals veilige VPN-verbindingen, snel glasvezelinternet en een eigen server. Maar in de thuissituatie waar hele gezinnen online gingen en snel internet niet altijd beschikbaar bleek, ontstonden soms toch problemen. Johan Doeve: "Mensen worden dan creatief. Vaak werd er als alternatief gekozen voor de eigen hotspot op de smartphone, die met 4G wel snel internet mogelijk maakt. Dan moet je wel je natuurlijk wel je dataverbruik in de gaten houden."

DO-IT reikte in de achterliggende periode tientallen bedrijven de helpende hand. Zoals de Liemerse bedrijven Pola Installatietechniek en Von Gahlen.

### **Pola Installatietechniek**



"Ook hier was iedereen in rep en roer", vertelt Dennis Lammers van Technisch Buro Pola Zevenaar BV. "Ons bedrijf bestaat grofweg uit een servicebedrijf en een projectenbedrijf. Totaal werken hier honderdvijftig mensen, waarvan veertig op kantoor. We zijn met een beperkte bezetting op kantoor gebleven, omdat we ook 24/7 service verzorgen aan door de overheid als vitaal bestempelde bedrijven. Met een beperkte bezetting konden we onze essentiële services blijven coördineren met de monteurs in de buitendienst. De kantoormedewerkers die thuis gingen werken, voorzagen we in de week voor de lockdown van de juiste middelen om dit mogelijk te maken. We hebben een rooster gemaakt wie wanneer op kantoor wordt verwacht. Op kantoor zijn namelijk enkele voorzieningen, die niet thuis te organiseren zijn. Zoals

### **Pola: particulier onderhoud stilgelegd**

Het kantoorpersoneel van Pola Installatietechniek kreeg de mogelijkheid om deels thuis te werken. Dit was niet mogelijk voor de monteurs in de buitendienst. Zij kregen op hun beurt echter geen beperking opgelegd bij het uitvoeren van werkzaamheden buiten de deur.

Dennis Lammers van Pola Serviceafdeling: "We hebben wel besloten het onderhoud bij particulieren tijdelijk stop te zetten en het zakelijk onderhoud naar voren te halen in de planning. Daarbij heb je namelijk meer werkruimte. Door die verschuiving was het later ook eenvoudiger om het particulier onderhoud weer op te starten en in te lopen. Op bouwplaatsen konden we met enkele aanpassingen - zoals extra toiletgelegenheden - aan de slag blijven. Wel hebben we besloten op sommige locaties even geen zzp'ers of onderaannemers in te schakelen en het werk met eigen mensen op te pakken."

het afdrukken van werktekeningen in groot formaat. Vandaar dat we zijn gaan rouleren met het personeel zodat er veilig gewerkt kon worden, met in achtname van de richtlijnen van het RIVM."

Pola kende voor de coronacrisis geen gestructureerd 'thuiswerkbeleid'. Dennis Lammers: "Er werd wel eens vanaf huis gewerkt, maar dat was incidenteel. Thuiswerken gaf voor ons meteen twee uitdagingen: hoe maak je dit mogelijk en hoe werk je samen als je niet bij elkaar zit. Probleem één was snel opgelost: in 2019 had DO-IT aanpassingen gedaan in onze ICT omgeving, waardoor het veilig mogelijk was om extern in te loggen. Voorafgaand aan de lockdown hebben we tien laptops aangeschaft en geconfigureerd voor de gebruikers. Samen met DO-IT pasten we in de eerste week van de lockdown meteen ook onze office licenties aan, zodat we Microsoft Teams professioneel konden gebruiken. Sindsdien vergaderen we op die manier dagelijks met alle projectteams, chef-monteurs en opdrachtgevers."

### **Samenwerken**

Probleem twee bleek voor Pola nog wel een uitdaging. Hoe werk je als collega's samen wanneer je niet bij elkaar zit? Dennis Lammers: "Zowel leidinggevenden als werknemers moesten wennen aan de situatie, van aansturing tot het wel of niet hebben van controle over inzet en productie. Hier zijn wij nog steeds met elkaar over in gesprek. Voor de crisis stonden wij er als Pola redelijk conservatief in. De meeste collega's wonen in Zevenaar en omstreken. Thuiswerken, terwijl de kinderen thuis zijn, was en is eigenlijk niet gewenst, vinden wij. In deze situatie is dit natuurlijk wel voorgekomen en het personeel is er goed mee omgegaan."

Thuiswerken zal ook volgens Pola in de toekomst niet meer weg te denken zijn. "Maar wel anders dan nu. In de toekomst zie ik meer integratie van de losse tools die we nu nog gebruiken. En dat zijn er best veel. Een voorbeeld: wij werken nu met meerdere systemen naast elkaar: zoals VPN/RDP, Teams, Outlook, ons ERP pakket, de telefooncentrale app en losse apps als bijvoorbeeld WhatsApp en Evernote. Wij zijn nu aan het kijken hoe we dit in de nabije toekomst kunnen stroomlijnen, zodat informatie in één keer op de juiste plek komt. Ook zal het werk anders worden ingericht met meer focus op het stellen van gezamenlijk doelen."

### **Liemers College**

Ook scholen werden door DO-IT geholpen om een digitale slag te maken. Ilco den Ouden: "We hebben de digitale lesmethodieken tot het eind van het jaar gratis beschikbaar gesteld. Om scholen snel te kunnen helpen en ze kennis te laten maken met de nieuwe wereld." Een school die de omslag aan den lijve meemaakte is het Liemers College in Zevenaar en Didam. Directeur Maarten Delen van het Liemers College kijkt met 'positieve verbazing' terug naar wat er in zijn school allemaal tot stand is gekomen tijdens de coronacrisis. "Van het een op het andere moment moesten we leerlingen naar huis sturen en begon het hoofdstuk 'afstandsonderwijs'. Er kwamen allemaal vragen op ons af. Hoe communiceer je met de

Maarten Delen (Liemers College): 'Positieve verbazing'.





leerlingen? Hoe maak je afspraken? Hoe gaan we aan de slag? Ik sta er versteld van hoe snel we een nieuwe realiteit hebben gecreëerd. Dat deden wij met Microsoft Teams om online les te kunnen geven en onze digitale leeromgeving Its Learning waar de leerlingen precies kunnen zien wat ze moeten doen. Iedereen pakte het positief op. Ook de docenten die wat minder thuis zijn in de online technieken. Die werden weer geholpen door collega's die er wel wat meer kaas van hadden gegeten. Zodat iedereen het snel onder de knie kreeg. Ook onderwijstechnisch bezorgde deze situatie nieuwe inzichten. Wij roepen al jaren dat de leerling meer zijn eigen regie moet pakken, maar gebeurde er nog niet zo veel. Plotseling moest dit ook echt gebeuren! En we stellen al langer vraagtekens bij het nut van doubleren. Moet een leerling in alle gevallen wel een jaar overdoen als één cijfer tekort komt? We vonden daar van alles van, maar deden er nog weinig aan. Nu kijken we versneld of we meer maatwerk kunnen bieden, zodat een leerling toch overgaat, maar wel de vakken die minder zijn ondertussen bijspijkt. We zijn anders naar het beoordelings- en bevorderingssysteem gaan kijken. Ik denk ook dat deze periode Liemers-

breed kan leiden tot nieuwe vormen van samenwerking op onderwijsgebied. Er liggen al plannen om in september een conferentie te organiseren met andere Liemerse scholen. Onder druk van deze crisis gebeuren er dus ook mooie dingen!"

## 'Snel een nieuwe realiteit gecreëerd'

Ilco den Ouden (DO-IT) denkt eveneens dat 'corona' zorgt voor een grote efficiëncyslag richting de toekomst. "We gaan straks echt niet altijd meer naar de klant toe als we elkaar via een goede verbinding ook online kunnen spreken. De reistijd die je altijd kwijt was, gebruik je straks anders. En daarin is veel mogelijk. Conferenties, één op één gesprekken, noem maar op. Al moet je er wel aan denken dat je niet altijd ver komt met gratis versies van videoconferencingprogramma's. Je krijgt meer mogelijkheden bij een abonnement. Een voorbeeld is Microsoft Teams. Daarbij kun je alleen in een betaalde versie mensen via je agenda uitnodigen. Dat dan wel..."

### Van Schip Hoveniers: bedrijf zit niet op slot

Van Schip Hoveniers in Aerdt heeft de deuren tijdens de coronacrisis open kunnen houden. Tot genoegen van eigenaar Gijs van Schip. "Over het algemeen konden we gewoon doorwerken, al waren er wel wat 'kleine oneffenheden'. We hebben de hygiëne maatregelen aangescherpt. Zo mochten maximaal twee mensen in een bus plaats nemen. Iedere bus was voorzien van water en zeep met ontsmettingsmiddel. Tijdens de werkzaamheden hielden we netjes anderhalve meter afstand in acht. Bij klanten gingen we ook niet naar binnen. Kortom: we hebben er alles aan gedaan om veilig te werken."



### INTER voorziet IC's van camerabewaking

Het Duivense bedrijf INTER merkte de coronagevolgen aan den lijve met thuiswerkende medewerkers, klanten die opdrachten 'on hold' zetten of juist versneld uitgerold wilden hebben. En natuurlijk de strenge voorzorgsmaatregelen om op locatie aan de slag te mogen. Zoals in veel Nederlandse ziekenhuizen waar de specialisten van INTER met spoed videoconference communicatie oplossingen hebben geïnstalleerd.

"Wij zijn aan de slag gegaan op veel intensive care (IC) afdelingen", vertelt René Steinmann, senior accountmanager Medical van INTER. "Speciaal voor deze situatie hebben we bijvoorbeeld een mobiele videoconference trolley ontwikkeld, die ook van de ene naar de andere plek gerold kan worden. Daar waar we niet vast mochten of konden installeren, was dit een praktische oplossing. Ook handig voor ziekenhuizen die tijdelijke IC's hebben ingericht of de corona-tenten die een periode buiten ziekenhuizen stonden. De trolley kunnen ze in de toekomst altijd elders weer inzetten."



INTER richtte daarnaast tijdelijke IC's in met individuele camerabewaking. "Om zo efficiënt mogelijk patiënten op de aparte IC-kamers te kunnen bewaken. We hebben deze camerabewaking in totaal voor 72 tijdelijke IC-afdelingen en zestien tijdelijke isolatiekamers geleverd. Om het personeel te ondersteunen. Je kunt je voorstellen dat ze niet voor ieder wisselende

kamer op willen gaan in de bekende coronasituatie. Dankzij de camerabewaking kun je zelfs 's nachts zien of iemand er rustig bij ligt. Voordeel is ook dat je je dan niet helemaal hoeft om te kleden. Voor de patiënt heeft het op afstand monitoren als voordeel dat hij of zij niet gestoord hoeft te worden."

Richting de toekomst kijkt INTER al naar nieuwe toepassingen. René Steinmann: "Zoals thermische camera's die koorts meten op afstand. Dit kan zowel in ziekenhuizen als bij bedrijven ondersteunend werken in de anderhalve meter maatschappij. Maar ook digitale signalen om met schermen een routing aan te geven. Vaak mogen mensen maar één kant op lopen en kun je ze op deze manier beter begeleiden bij de route."

