

Elke printer de juiste werklust

De bezem door het printerpark

Het is niet echt logisch om een kleine printer grote stapels afdrukken te laten maken terwijl de grotere exemplaren haast niet worden gebruikt. Als zo'n situatie ontstaat, en dat gebeurt haast ongemerkt, is het tijd voor maatregelen.

De medewerkers van internationaal advocatenkantoor Clifford Chance in Amsterdam produceren documenten, zeer veel documenten, waarvoor dan ook veel printers worden gebruikt. Alles bij elkaar had het kantoor de beschikking over zowel een eigen reproafdeling, elf multifunctionele printers (MFP's) en meer dan 150 kleine printers, die geregeld last hadden van storingen. "We hadden vijf jaar geleden het idee dat ons machinepark niet optimaal werd gebruikt, maar dat was niet meer dan een gevoel. Er was onvoldoende exact cijfermateriaal om dat idee te staven", zegt Peter van Eijk, IT-manager Benelux van Clifford Chance. Van Eijk: "Om te weten waar we het over hadden, is een eerste inventarisatie gedaan, waarbij we hebben gekeken hoeveel printers er eigenlijk stonden en op hoe die werden gebruikt. Het eerste opvallende resultaat was dat er gemiddeld meer dan één printer per kamer aanwezig was. Ander verrassend meetresultaat was dat die kleinere kamerprinters zwaar overbelast werden, terwijl de MFP's in een aantal gevallen erg onderbelast waren. Een behoorlijke scheefgroei, die in de loop der jaren was ontstaan." Door de overbelasting van de kamerprinters liep die apparatuur geregeld vast, wat

De theorie is mooi, maar de praktijk is niet echt pijnloos

bij de gebruikers tot behoorlijk wat ergernis leidde. "Er waren gemiddeld wel zo'n 70 à 80 storingen per maand, die we ofwel intern konden verhelpen of waarvoor een monteur moest worden gebeld. Dat kostte veel tijd en geld en daarom kwamen we tot de conclusie dat er iets moest gebeuren", zegt Van Eijk.

Fase één

Er werd samen met Xerox een plan opgesteld dat ruwweg uit drie fasen bestond. De eerste daarvan was het inventariseren van de apparatuur en meten van de productie per printer. "Voordat je iets kunt doen, zul je eerst moeten inventariseren wat er nu precies staat en hoeveel er op die apparaten geprint wordt. Daarbij hebben we hulp gehad van Xerox, een van onze twee huisleveranciers. Xerox had de centrale grote printers geleverd. De rest van het printerpark was grotendeels afkomstig van HP, met een paar kleine printers van een ander merk. Bij het tellen van de apparatuur kwamen we er zelfs twee

CASE

■ **Opdrachtgever:** advocatenkantoor Clifford Chance ■ **Doel:** printerpark optimaliseren ■ **Technologie:** extern beheer ■ **Dienstverlener:** Xerox ■ **Kritieke aspecten:** acceptatie bij de 'printereigenaren' ■ **Opmerkelijk:** gemiddeld aantal printers per kamer was meer dan één ■ **ROI:** de helft minder storingen

tegen die voor de afdeling IT onbekend waren. Die zaten niet op het netwerk, maar rechtstreeks op de pc's van medewerkers. Na de inventarisatie is meteen een eerste meting gedaan van het aantal afdrukken, storingen en dergelijke. Na drie maanden werd die meting nog eens herhaald en toen hadden we de gegevens die we wilden hebben op papier", zegt Van Eijk. Op basis van die gegevens werd samen met Xerox een nieuwe printeromgeving ontworpen, waarin alle apparatuur het best tot zijn recht zou komen. We kregen zo een nieuwe verdeling van printers over de etages van het pand. Na enig overleg ging de directie akkoord met de nieuwe indeling", zegt Van Eijk.

Fase twee

In de tweede fase werd het aantal MFP's vergroot tot 22 stuks en werd het aantal kamerprinters verlaagd tot minder dan de helft. Ook werd een aantal van deze kamerprinters vervangen met modernere en kwalitatief betere modellen. "Tot zover de plannen zoals die in theorie waren opgesteld", zegt Van Eijk. "En toen kwam de praktijk, waarbij we mensen in een aantal gevallen moesten vertellen dat ze afscheid moesten nemen van hun kamerprinter. Dat was niet altijd een pijnloos proces en het was zeker niet van de ene op de andere dag geregeld. Iedereen was voorafgaand aan die fase uitgebreid geïnformeerd, maar in de implementatiefase bleek dat een individuele benadering vaak toch beter werkt."

Fase drie

Het kantoor zit inmiddels in de derde fase, waar het gaat om het geleidelijk uitfasen van de resterende kamerprinters. "Naarmate de tijd vordert, wordt het makkelijker om de apparatuur weg te halen, aangezien de printers ouder worden en meer mankementen gaan vertonen, waardoor je de eigenaar makkelijker kan overtuigen om er afscheid van te nemen. Ik denk dat deze fase nog een jaar of zo zal duren", zegt Van Eijk. Inmiddels worden alle printers op afstand beheerd, vanuit de Xerox-vestiging in Breukelen. Op het moment dat een storing optreedt en vaak al eerder, krijgt de beheerafdeling van Xerox een seintje, zodat tijdig actie kan worden ondernomen.



Van Eijk: "We maken tussen 8 uur 's ochtends en 6 uur 's avonds gebruik van de beheerfunctie van Xerox. In de overige uren kunnen onze werknemers terecht bij een helpdesk die wordt bemand in het buitenland. De voertaal daar is Engels, maar omdat we een internationaal kantoor zijn, is dat geen enkel probleem. Onze werknemers moeten zeven dagen per week, 24 uur per dag hun werk kunnen doen. Er is wel geopperd dat we dus ook een uitgebreidere 24-uurs-support voor de printers moesten hebben, maar dat bleek duurder dan de helpdesk die we nu op locatie beschikbaar hebben."

Nieuwe werkwijze

Inmiddels is de werkwijze en het printgedrag behoorlijk veranderd. Als er documenten afgedrukt worden, dan gebeurt dat in eerste instantie op de MFP's, en daar wordt in toenemende mate gebruikgemaakt van secure

printing. "Dat wil zeggen dat de documenten pas worden geprint wanneer degene die de papieren nodig heeft, zijn of haar persoonlijke code heeft ingetoetst op de printer. Zo zorgen we er onder meer voor dat vertrouwelijke

afdrukken alleen onder ogen komen van mensen die daarvoor bevoegd zijn. Dat 'meekijken door derden' was voor veel van onze gebruikers een sterke reden om afdrukken op de eigen kamer te willen maken", aldus Van Eijk.

— Tips van Peter van Eijk —

1 Goed beslagen ten ijs komen
"Zorg dat je vooraf alle gegevens hebt verzameld. Wat staat waar, hoeveel kost het en – zeer belangrijk – wat zijn de verborgen kosten?"

2 Gebruikers voorzichtig benaderen
"Hou rekening met de gewoonten van de gebruikers, zeker als het gaat om wat ze 'verworven rechten' noemen, in ons geval het hebben van een eigen printer."

3 Maak er geen haastwerk van
"Neem voldoende tijd om apparatuur

die niet meer nodig wordt geacht, uit te faseren. Hou wanneer nodig de apparatuur aan tot het eind van zijn economische levensduur."

4 Niet blindstaren op één partij
"Oriënteer je zo breed mogelijk; nodig meer dan één marktpartij uit voor advies."

5 Leasen zou ook kunnen
"Bedenk ook wat gunstiger is: apparatuur gewoon kopen of toch liever een huur- of een leaseconstructie."

Gemeenteraden gaan digitaal

Het papierloos werken bij gemeenten zit in de lift, zo blijkt uit onderzoek van de Vereniging Nederlandse Gemeenten. Milieu- en kostenoverwegingen spelen een belangrijke rol bij het besluit om het papier aan de kant te schuiven en de tablet ter hand te nemen.

Peter van Eijck, IT-manager Benelux van Clifford Chance: “‘Meekijken door derden’ was voor veel van onze gebruikers een sterke reden om afdrukken op de eigen kamer te willen maken.”

FOTO: NOVUM/WFA

Jolanda Waaijer, raadsgriffier van de Overijsselse gemeente Hardenberg, heeft een advies voor gemeenten die papierloos willen vergaderen. “Rigoreus overstappen. We zijn zo gewend aan papier dat het moeilijk is om niet meer van papier te lezen. Het is een knop die je moet omzetten. Je moet je er echt toe dwingen.”

In januari vergaderde Hardenberg als eerste gemeente in Nederland geheel papierloos. Alle vergaderingstukken, agenda's en geluidsfragmenten zijn digitaal beschikbaar in het raadsinformatiesysteem dat via internet voor iedereen toegankelijk is. Daarnaast kunnen de stukken op de iPad worden gelezen. Dat apparaat wordt betaald uit de vergoeding die raadsleden kregen om een computer aan te schaffen. Al eerder begonnen vijftien raadsleden van de gemeente aan een proef met een e-reader.

Hardenberg kreeg de afgelopen maanden dan ook al heel wat collega-gemeenten over de vloer die het naadje van de kous wilden weten. Want ook Nijmegen, Grave, Etten-Leur, Castricum, Gouda en Culemborg, om er maar enkele te noemen, willen papierloos vergaderen. Sommige zijn nog aan het experimenteren,

andere hebben de besparingen reeds tot achter de komma uitgerekend. Zo denkt de gemeente Zwolle 70.000 euro te kunnen besparen op print-, papier- en bezorgkosten. Meer dan 40 procent van de Nederlandse gemeenten werkt al geheel of zelfs geheel papierloos, zo becijferde de Vereniging Nederlandse Gemeenten een dezer dagen. In de gemeenten waar dat nog niet het geval is, wil 78 procent van de bestuurders, raadsleden en ambtenaren overstappen op papierloos werken.

Besparingen zijn vaak nog niet eens de belangrijkste reden om eraan te beginnen. “Voor ons was duurzaamheid de belangrijkste overweging”, zegt Jolanda Waaijer. “Nu zijn alleen nog de vergaderingen van de gemeenteraad en de vergaderingen van het college papierloos. Het ambtelijk apparaat is dat nog niet. Hoewel papier nooit helemaal zal verdwijnen, wordt ook daar over papierloos vergaderen nagedacht.”

Met iPad beter te doen

Hardenberg moest het wiel nog helemaal uitvinden, zegt Waaijer. Samen met het Rotterdamse bedrijf NotuBiz, dat nu ook andere gemeenten in het papierloze traject begeleidt. De Rotterdammers faciliteren al elf jaar het vergaderproces van gemeenteraden, waterschappen en Provinciale Staten. “Vanaf 2008 zijn we ons gaan richten op papierloos vergaderen”, zegt directeur Rufus Flipse. “Eerst met eReaders van iRex. Maar dat bedrijf ging failliet en de apparaten hadden beperkingen. Met de iPad konden we onze doelstellingen beter realiseren, bijvoorbeeld doordat berichten draadloos konden worden ontvangen. En de iPad had ook genoeg processorsnelheid om snel te kunnen schakelen tussen raadsstukken.”

NotuBiz stelt aan raadsleden een persoonlijke en beveiligde NotuBox ter beschikking, waarin vergaderstukken digitaal beschikbaar zijn. Daarnaast kunnen raadsleden eigen documenten toevoegen aan hun NotuBox. Al deze vergaderstukken en documenten zijn vervolgens als

pdf-bestanden te raadplegen op hun eigen mobiele apparaat. De distributie van de stukken kan worden afgestemd op de rechten van de gebruiker. Op basis van het serienummer van de iPad kunnen de raadsleden specifieke documenten ontvangen. Op de iPad kunnen ook aantekeningen worden gemaakt, en sinds kort kan dat ook in de applicatie van NotuBiz zelf.

En de Rotterdammers hebben de smaak te pakken, want men wil ook een applicatie ter beschikking stellen aan geïnteresseerden die openbare stukken van de gemeente tijdig willen ontvangen. Ook video-opnamen zouden in de toekomst in de iPad-applicatie worden opgenomen. “We zien nu wel versneld partijen de markt betreden, alleen doen die nog weinig met tablets”, zegt Flipse. En juist

Papierloos gaan werken vraagt rigoureuze overstap

die tablets zijn volgens NotuBiz belangrijk omdat alternatieven als intranets als nadeel hebben dat je altijd online moet zijn. Dat nu veel gemeenten standaardiseren rond de iPad, komt eigenlijk omdat NotuBiz alleen voor dit platform een app heeft ontwikkeld, maar het bedrijf profileert zich bij voorkeur als apparaatonafhankelijk. Binnenkort komt er ook een Android-versie. Volgens griffier Waaijer van Hardenberg is het echter niet verstandig om binnen een gemeente een mix van apparaten te gebruiken. Dat maakt het beheer en met name de ondersteuning vanuit de griffie ingewikkeld. “Wij blijven daarom voorlopig bij de iPad 1.”

Hoewel de ondersteuning vanuit de griffie en de afdeling ICT belangrijk is,

helpt het als raadsleden zelf het initiatief nemen om digitaal te gaan werken, stelt Peter Joosten, onderzoeker en adviseur bij Necker van Naem. Raadsleden horen positieve geluiden van partijgenoten in andere gemeenten, waardoor een enthousiaste kopgroep ontstaat. Zowel de griffie als de afdeling ICT moet de gebruikers van de tablets zo veel mogelijk ondersteunen in het digitaal lezen en bewerken van de raadsstukken, schrijft Joosten. “Dit vraagt aandacht voor de werkprocessen op de griffie. Welk softwarepakket van een marktpartij wordt gekozen, wordt er gewerkt met gratis software en hoe worden de documenten naar de griffie verstuurd? Daarom moet je de tijd nemen om te kijken hoe de documentenstroom naar, door en vanuit de griffie verloopt en welke aanpassingen nodig zijn om te zorgen voor een vlekkeloze digitale distributie naar de raadsleden.”

Bescheiden beginnen

Flipse van NotuBiz raadt de gemeenten aan om met een bescheiden proef te beginnen. “Er is altijd sprake van een overgangssituatie waarin je nog met papier moet werken. Bovendien kun je raadsleden niet zomaar een iPad of een ander tablet in de maag splitsen. Je ziet dan ook dat gemeenten het op hun eigen manier doen: als raadslid kun je dan kiezen: een gratis iPad, maar dan geen papier. Of papier, maar dan geen iPad.”

Het is voor velen nog even wennen. Niet iedereen is even tevreden over de digitalisering. Uit de peiling van de Nederlandse Vereniging van Gemeenten, waaraan 479 raadsleden, wethouders, griffiers, gemeenteambtenaren, burgemeesters en gemeentesecretarissen meededen, blijkt dat de laatste twee categorieën het meest tevreden zijn. Bij wethouders en raadsleden bevalt het voor ruim 40 procent ‘prima’ en voor een ongeveer even groot deel ‘matig’. Een kwart van de respondenten zegt nog steeds evenveel te printen als voorheen; 8 procent vreemd genoeg zelfs méér dan ervoor.

Jan Libbenga



Raadslid W.H. Dogger van de gemeente Hardenberg kan via zijn iPad bij alle vergaderingstukken, agenda's en geluidsfragmenten. In januari vergaderde Hardenberg als eerste gemeente in Nederland geheel papierloos.

FOTO: GEMEENTE HARDENBERG

De nieuwe apparatuur voldoet aan de strengste milieunormen en ook in het gebruik wordt het milieu zo veel mogelijk ontlast. Alle MFP's zijn standaard ingesteld op dubbelzijdig printen, en als medewerkers vinden dat er enkelzijdig moet worden geprint, dan dienen zij daar zelf een handeling voor te verrichten. Daarnaast blijft de boodschap 'hoe minder er geprint wordt hoe beter' en wordt er geëxperimenteerd met extra functies op de MFP's als het scannen en e-mailen van documenten.

Kosten

Over de kosten van de hele operatie is moeilijk een uitspraak te doen, omdat er ook nieuwe printers zijn aangeschaft. Een splitsing van de kosten is niet gemaakt. Wel daalt het papiergebruik doordat zo veel mogelijk dubbelzijdig wordt afgedrukt en dat levert natuurlijk een besparing op.

Richard Keijzer/r.keijzer@sdu.nl