

# ‘Beter en slimmer je werk doen begint altijd met inzicht’

Data-analist Robert Riteco, sinds twee jaar werkzaam bij de gemeente Rotterdam, is een man met een missie: collega's bewust maken van het goud dat ze met al hun data in handen hebben. ‘Want’, zo benadrukt hij, ‘beter en slimmer je werk doen begint altijd met inzicht.’

TEKST **TJEBBE WIERDA**

In twee maanden wist Robert Riteco, gemeente Rotterdam, samen met een projectteam het aantal intercommeldingen vanuit de parkeergarages en P+R-terreinen met 33 procent terug te brengen en werd data-analyse een vast onderdeel in het beheerproces. Sinds 2016 worden de Rotterdamse parkeervoorzieningen beheerd volgens ‘assetmanagement’. Centraal hierin staat de juiste balans tussen kosten, prestaties en risico's. Het uiteindelijke doel: de Rotterdammer kan rekenen op een goede dienstverlening en passende parkeervoorzieningen die de stad bereikbaar houden.

## **QUICK WINS**

Omdat iedere euro maar een keer kan worden uitgegeven, komt het erop aan te investeren in de juiste maatregelen. Riteco, een van de data-analisten verbonden aan het Rotterdamse programma Informatiegestuurd werken, dook in de lijst met intercommeldingen. Een nachtje doorhalen leverde een waardevolle analyse op en een aantal *quick wins*. Zo bleek een uitrijzuil op een P+R-terrein verantwoordelijk voor een onevenredig groot aantal meldingen. Deze kon vervolgens gericht worden aangepakt. Datzelfde gold voor een paar parkeerautomaten met meer meldingen dan gemiddeld. Ook ging de gemeente op spitsmomenten over op

een slimme deurregeling. Met een paar kleine aanpassingen daalde zo het aantal intercommeldingen in twee maanden tijd met maar liefst 33 procent.

## **STANDAARDONDERDEEL**

‘Als data-analist zie je vaak pas na jaren resultaat van je werk. Het duurt gewoon even voordat inzichten leiden tot een nieuwe en betere aanpak die effect sorteert. In dit geval kon het projectteam snel en direct resultaat boeken. Heel gaaf om te zien.’ Tegelijkertijd werd ook nagedacht over de langere termijn, de borging van het gebruik van data in het beheerproces. ‘Inmiddels is data-analyse een standaardonderdeel in het maandelijkse overleg tussen beheerders, uitvoerders en productontwikkelaars. En we zijn nu aan het nadenken over concrete KPI's (kritische prestatie indicatoren) met daaraan gekoppeld een eigenaar. Denk dan bijvoorbeeld aan een maximaal aantal intercommeldingen of criteria voor de duur van de afhandeling van een probleem. Zo willen we onszelf blijven uitdagen en verbeteren.’

## **KANSEN**

Riteco ziet nog meer kansen voor de toekomst. ‘Eigenlijk wil je je niet steeds hoeven buigen over een uitputtend dataoverzicht, maar gewoon automatisch een seintje krijgen

als iets afwijkt van de standaard. Of, wat bijvoorbeeld ook handig is: een tool die helpt in het prioriteren van binnenkomende gesprekken op basis van de aard van de melding.’ De grote opgave voor data-analisten in het algemeen is het werken aan bewustwording. Professionals moeten het belang van data-analyse inzien en bereid zijn anders naar hun werk te kijken. Het is niet ondenkbaar dat de ‘beheerder van de toekomst’ opschuift in de richting van data-analist. ‘Beter en slimmer je werk doen, begint altijd met inzicht.’

## **GOUDEN TIP**

Een laatste gouden tip dan nog? ‘Bekijk alle softwarecontracten voordat je ze aangaat goed vanuit een dataperspectief. Een check door een data-analist moet net zo normaal worden als een check door een jurist. Daarbij draait het om de vraag: welke data zijn nodig om de bedrijfsdoelstellingen te halen? Zo voorkom je dat een systeem uiteindelijk net niet oplevert waar je naar op zoek bent.’

MEER INFORMATIE:

[www.rotterdam.nl/assetmanagement](http://www.rotterdam.nl/assetmanagement)

TJEBBE WIERDA, Teamleider Productmanagement (afdeling Parkeervoorzieningen), Gemeente Rotterdam