



aanpak 
begeleidings
ethiek

Verslag workshop
Aanpak Begeleidingsethiek
Intra day planning van monteurs

ECP

Platform voor de
InformatieSamenleving

STEDIN.NET

Voorwoord

De toenemende digitalisering brengt ingrijpende veranderingen met zich mee, in allerlei sectoren. Nieuwe mogelijkheden voor communicatie, monitoring en analyse roepen vragen op. Wat is de positie van de mens in deze omgeving, hoe staat het met data, met privacy, wat doen algoritmes en wat willen gebruikers eigenlijk? Begeleidingsethiek is ethiek die zich specifiek met dit soort vragen bezighoudt. Hij is gebaseerd op techniekfilosofie, die uitgaat van eeuwenoude verwevenheid tussen mens en technologie.

De Aanpak Begeleidingsethiek is een concrete aanpak waarin betrokkenen met elkaar in dialoog gaan over de effecten van de nieuwe technologie én de waarden die daarbij in het geding komen. Dat zijn vaak waarden gelieerd aan autonomie van de gebruiker, efficiëntie van het proces, transparantie van het algoritme, privacy, et cetera.

Tijdens de sessie komen verschillende stakeholders als gebruikers, ontwikkelaars, beleidsvormers en beslissers met elkaar in gesprek. Na de dialoog hebben de deelnemers ethische handelingsopties gegenereerd, waarvan verschillende vaak direct opgepakt kunnen worden. Er is gezamenlijk gekeken welke waarden we in het digitale domein belangrijk vinden en hoe we die willen verankeren en borgen in digitale processen en handelingen. Dit alles om ook bij verdere digitalisering op het vertrouwen van de samenleving en de participanten kunnen blijven rekenen. Dit is niet in één stap te realiseren het is een continu proces waarin deze workshop een schakel is.



Workshop aanpak begeleidingsethiek

Initiatiefnemers: Jorian Gauw (Stedin)

Moderatoren: Daniël Tijink (ECP) & Merel Noorman (TILT)

Op 11 april 2022 organiseerde Stedin op initiatief van Joris Gauw (Stedin) een sessie begeleidingsethiek over de casus 'Intra day planning van monteurs'. Aan de workshop namen een aantal deelnemers (zie bijlage voor specificatie) deel onder leiding van Daniël Tijink (ECP) en Merel Noorman (TILT).

De doelstelling is tweeledig:

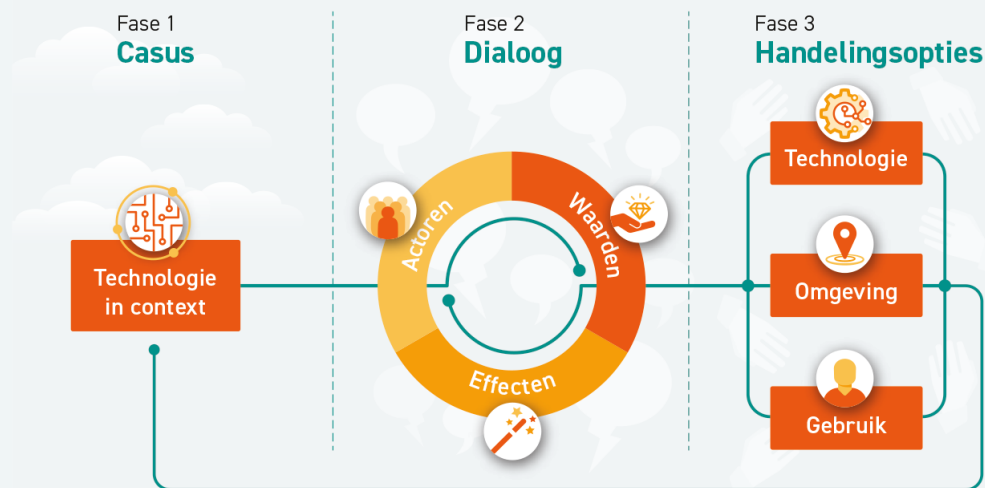
- ▷ Leren tijdens de workshop
 - Welke effecten, waarden en actoren worden genoemd
 - Welke handelingsopties zijn er om de toepassing te verbeteren
- ▷ Leren over de Aanpak Begeleidingsethiek
 - Hoe kan de organisatie deze methodiek gebruiken rondom ethische kwesties en technologie-implementaties

Het verslag bevat de volgende elementen:

- ▷ Toelichting op de Aanpak Begeleidingsethiek
- ▷ Weerslag van de workshop



Aanpak begeleidingsethiek



De aanpak bevat de volgende fasen:

Fase 0 Introductie

Introductie over de doelstelling en een toelichting op het model en het gedachtengoed

Fase 1 Toelichting

Hoe ziet de technologie eruit en in welke context wordt deze toegepast

Fase 2 Dialoog

- ▷ Een korte ronde waarin de deelnemers aan de workshop de betrokken actoren benoemen
- ▷ Brainwrite waar deelnemers mogelijke effecten benoemen en bespreken
- ▷ Benoemen van waarden die een rol spelen bij die effecten

Fase 3 Handelingsopties

In subgroepjes gaan de deelnemers op zoek naar handelingsopties vanuit de technologie, de omgeving en het individu.



Fase 1

Technologie en context

Uitleg over de Intra day planning van monteurs

De casus betreft een nieuw innovatief systeem, Intra day, dat bedoeld is om medewerkers van de afdeling Planning beter te ondersteunen. Om de planning te verbeteren koppelt het systeem diverse data. De data waar het hier om gaat betreffen onder meer: monteurs, opdrachten, vaardigheden, locatie van de opdracht (GPS), verwachte duur van de opdracht, de locatie van de monteur en de reistijd.

De belangrijkste verandering met het nieuwe systeem is dat de afdeling Planning suggesties krijgt met betrekking tot de beschikbare monteurs, hun actuele locaties en de geschatte eindtijd van de lopende opdracht.



Fase 2

Dialogo

In deze tweede fase gaan de deelnemers in gesprek over wie er betrokken zijn bij de inzet en het gebruik van het nieuwe Intra day planning systeem. Ook buigen zij zich over de positieve en negatieve effecten van deze inzet, en benoemen zij belangrijke waarden waar rekening mee gehouden moet worden bij de inzet van een dergelijke toepassing.

Actoren:

Bij de actoren is de vraag wie er betrokken is of geraakt wordt door de case. De deelnemers aan tafel vertegenwoordigen al een deel van die actoren. Ze noemen de volgende betrokkenen:

- Uitvoerder WV
- Planner (dag planning, storingsreceptie (CSR))
- Monteurs
- Analisten (rapportages)
- Klanten
- IT ontwikkelaars en beheerders van o.a.:
 - Click
 - Webfleet
 - S&O applicatie
 - De Website
- Asset management
- Medewerkers van Storingscompensatie
- Teamleiders
- Woordvoering
- Privacy officer
- Ondernemingsraad
- Compliance officer
- Aannemers
- Senior bedrijfsvoerders
- Medewerkers van Logistiek en Materiaal
- Human Resource

De vraag aan de deelnemers was om in het vervolg van de sessie ook te proberen vanuit deze perspectieven hun inbreng te geven.



Effecten:

De vraag is hier welke positieve en negatieve effecten de invoering en het gebruik van Intra Day hebben.

Positieve effecten

1. Gedrevenheid van medewerkers (uitvoering + planning)
2. Kortere onderbrekingstijd tijdens een storing
3. Verlaging van de kosten
4. Minder planners
5. Efficiëntere inzet van medewerkers
6. Hogere klanttevredenheid
7. Vaker in een keer goed plannen en dus minder gedoe
8. Minder reisbewegingen
9. Systeem meer actueel dan een WV
10. Imagoverbetering Stedin
11. Transparantie voor de klant

Negatieve effecten

1. Betrouwbaarheid planningssysteem (click)
2. Monteurs kunnen het gevoel hebben dat ze in de gaten worden gehouden
3. Complexiteit in planningssysteem (click)
4. Gewicht in de bus (max 3500 kilo) is beperkt, waardoor reistijd langer is
5. Automatisch toewijzen van storingen kan ervoor zorgen dat uitloop van een storing niet wordt meegenomen tijdens Intra day planning
6. Minder planners
7. Aanwijzingen (niet) actueel in systemen
8. Werkdruk verhogend
9. Het verdwijnen van kennis door automatisering/afhankelijkheid met IT
10. Onbetrouwbare data, dus onbetrouwbare uitkomsten
11. Meer reisbewegingen
12. Verhoogde kans op datalekken door complexere IT/veiligheid
13. Vaardigheden en specialisaties (niet) actueel in systemen



Waarden:

De relevante waarden zijn door de facilitators geïnventariseerd terwijl de deelnemers bezig waren met het benoemen van effecten. Achter veel effecten gaan waarden schuil. Die lijst is gedeeld met de deelnemers en door hen besproken en aangevuld. Dat leverde de volgende lijst met waarden op:

| Waarden | |
|--|----------------------|
| Professionaliteit/autonomie | Gezondheid |
| Verantwoordelijkheid | Werktevredenheid |
| Privacy | Vakmanschap/Wijsheid |
| Betrouwbaarheid (Klanttevredenheid) | Zorgvuldigheid |
| Vertrouwen | Kwaliteit |
| Transparantie | Duurzaamheid |
| Flexibiliteit/creativiteit | Menselijkheid |
| Effectiviteit/doeltreffendheid | Veiligheid |
| Efficiëntie | Integriteit |
| Betekenisvol | Kwantiteit |

Uit deze lijst met waarden zijn drie waardes gekozen die deelnemers het belangrijkste vonden:

- Betrouwbaarheid
- Effectiviteit/doeltreffendheid
- Menselijkheid



Fase 3

Handelingsopties

In het proces van het opstellen van de handelingsopties zijn de drie belangrijkste waarden uit de vorige fase meegenomen. De deelnemers kregen een uitleg over de verschillende categorieën binnen de handelingsopties. Het kan bijvoorbeeld gaan over het ontwerp van de technologie, het aanpassen van de omgeving waarbinnen de toepassing functioneert en het gedrag van mensen. De deelnemers worden in drie werkgroepen verdeeld en gaan ieder aan de slag met een van deze drie gespreksonderwerpen. Dat leidt tot handelingsopties per categorie.

Technologie:

Betrouwbaarheid

- Tijdig beschikbaar maken data voor website/mail t.b.v. communicatie met de klant.
- Omlaag brengen van storingsgevoeligheid
- Gebruik van visualisaties in storingsketen om het proces in beeld te krijgen.

Effectiviteit

- Zorg dat de data kwaliteit op orde is
- Aandacht voor elimineren, specificeren, standaardiseren en automatiseren
- Reduceren van klik-handelingen voor de planners en de monteurs.
- Gebruik bewezen technologie

Menselijkheid

- Zorgen dat de data op order is, bijvoorbeeld ook over de vaardigheden en certificering van de verschillende monteurs
- Gebruikersvriendelijkheid testen met gebruikers
- Niet alles automatiseren
- Adequate mogelijkheden in monteurs keuzeaanbod ipv 1-op-1
- Het systeem moet de monteur ondersteunen, geen extra digitale/administratieve taken
- Het systeem stimuleert menselijk contact ('STinder' app).
- Pas als de monteur een storing afmeldt wordt de volgende aangeboden
- Geen locatiegegevens aan de klant over de monteur
- Zorg voor een goede opleiding en training.



Omgeving:

Betrouwbaarheid

- Aandacht voor de begrijpelijkheid naar de klant
 - Op tijd naar de klant communiceren via de website en SMS
 - Blijven communiceren naar de klant.
 - De aannemer en storingsregisseur heeft een belangrijke rol in verwachtingsmanagement richt de klant.
- Knoppengedrag monteur automatiseren
- Betere en efficiëntere informatieverstrekking over het type klus, bijvoorbeeld gas of iets anders. Met name met het oog op veiligheid en financiën.
- Duidelijke afspraken over beschikbaarheid.
- Er moet een back-up systeem van het communicatiesysteem maar ook het kennissysteem (als er iets uit valt zijn er mensen die de communicatie goed kunnen overnemen).

Effectiviteit doeltreffendheid

- Inzicht in de vaardigheden van de monteurs; deze kennis moet aanwezig zijn in het systeem.
- Uitvoerders en teamleden moeten betrokken worden bij de ontwikkeling van het systeem.
- Belangrijk om pilots te doen.
- Aandacht voor RACI: responsible, accountable, consulted and informed

Menselijkheid

- Compliance en audits uitvoeren mbt werkafspraken en wetgeving.
- Privacy evalueren na een verandering in het proces
- Kennis, vaardigheden en expertise moeten behouden worden bij de medewerkers.
- Gebruikersvriendelijkheid moet op orde zijn; de gebruiker moet het begrijpen.
- Sociale interactie is belangrijk. De techniek moet ondersteunend zijn.

Mens:

Betrouwbaarheid

- Duidelijke afweging welke informatie aan de klant wordt verstrekt en hoe
 - Storing op (huis)adres
 - Monteur onderweg/op locatie
 - Website
 - CSR
 - SMS
- Knoppengedrag monteur automatiseren
- Inrichten vaardigheden managementsysteem



Effectiviteit doeltreffendheid

- Goede werkprocessen
- Inrichten vaardigheden managementsysteem
 - Vaardigheden
 - Skills
 - Specialisaties
- Business rules gezamenlijk opstellen
 - Type storing, vaardigheden, opdrachten, locatie, oplosduur, reistijd
- Voor de veiligheid/bruikbaarheid IT systemen is het belangrijk dat
 - Data juist worden ingevuld
 - Systemen juist worden gebruikt
 - Goed uitgelegd wordt wat het opbrengt
 - Mensen eerder betrokken worden en goed opgeleid zijn

Menselijkheid

- Menselijk contact centraal stellen: bellen bij overdracht
- Goed uitleggen aan gebruikers wat het opbrengt en hen eerder betrekken
- Goed opleiden van gebruikers
- Gezamenlijke besluitvorming over de inrichting van de systemen nastreven
- Wachtdienst vs reguliere werktijd – moet er een mogelijkheid zijn om de zichtbaarheid van de locatie uit te zetten.
-



Terugblik en afronding

Aan het einde van de workshop wordt teruggekeken en besproken wat de Aanpak Begeleidingsethiek concreet heeft opgeleverd. De deelnemers geven aan dat het veel nieuwe inzichten en bruikbare praktische oplevert waar men mee aan de slag kan. Daarnaast wordt de brede groep van deelnemers als meerwaarde ervaren. Het is goed om vanuit de verschillende rollen te kijken en op deze manier de betrokkenen vroeg in het proces aan tafel te hebben. Dat draagt bij aan een beter werkproces en een breder gedragen uitkomst.

Een mooi nieuw inzicht dat alle deelnemers deelden was dat sociale interactie en menselijkheid belangrijk zijn. “Automatiseren moet samen blijven gaan met elkaar bellen.” Een ander inzicht was dat er goed gekeken moet worden naar wat het wat het systeem gaat opleveren: “helpen we de monteurs en planners er mee?”. Daarnaast moeten er duidelijke business regels in gezamenlijkheid worden afgesproken.

De combinatie van een duidelijke casus, enthousiaste deelnemers, en een aanpak die zorgt voor duidelijke uitkomsten in een korte tijd was dus een succes, “maar het is begin”.



De deelnemers

1. **Karsten Achthoven – PO ketenteam Storingen**
2. **Valeska Blok – Teamleider Planning**
3. **Tim Stelma – Data analist Instandhouding**
4. **Wilco Elskamp – Hoofduitvoerder Elektra**
5. **Mike Grootens – Ontwikkelaar Click**
6. **Tanja Gommers – PO functieteam planning**
7. **Peter Valk – Medewerker processen en kwaliteit CSR**
8. **Ruud de Ruiter – Senior Uitvoerder**
9. **Martijn van den Bos – Teamleider CSR**
10. **Manoah Sapulette – Technisch specialist gas**
11. **Rob de Grijs – Analist Instandhouding**

Toehoorders vanuit de OR (initiator van de sessie)

Zij namen niet actief deel aan de sessie, maar waren op de achtergrond (tweede rij) aanwezig. De OR was de initiatiefnemer van de sessie op dit onderwerp en een van de gremia binnen Stedin, die het onderwerp verder oppakt.)

1. **Marcel Steinz**
2. **Adri de Bruijne**
3. **Sabine Loopik**
4. **Rik Bakker**
5. **Jorian Gauw (initiatiefnemer)**

Moderatoren:

Daniël Tijink (ECP | Platform voor de informatiesamenleving)

Merel Noorman (TILT, Universiteit Tiburg)





Verslag workshop
Aanpak Begeleidingsethiek
Intra day planning van
monteurs

Meer informatie over de Aanpak Begeleidingsethiek,
waaronder dit verslag, vindt u op

www.begeleidingsethiek.nl