

IAM-NL WEBINAR

“Asset data in een complexe en veranderende omgeving, bij de grootste asset- eigenaar van Nederland”

Luc van de Pol, Senior adviseur informatie, RWS
&
Harold Muller, Assetmanager Waddenzee, RWS

Het webinar start om 11:00 uur

**U kunt vragen stellen via de Q&A knop in het menu.
Tijdens het webinar staan alle bezoekers op ‘mute’**

Inhoud

- Zelf voorstellen
- Assetmanagement proces
 - Balans Kosten, Prestatie en Risico's (en de beleving buiten)
 - Data gedreven organisatie
- Wat is social media
- Hoe wordt social media gebruikt bij publieke infrastructuur
- Effect social media op assetmanagement van de publieke infrastructuur en aanbeveling

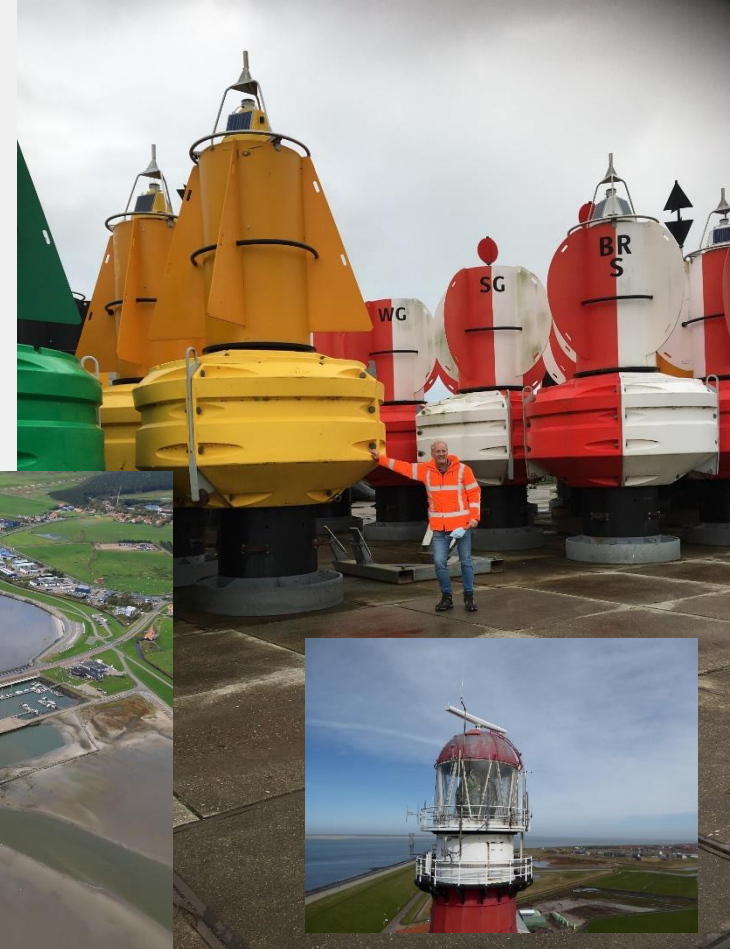
Even voorstellen

Harold Muller

Assetmanager Waddenzee Rijkswaterstaat

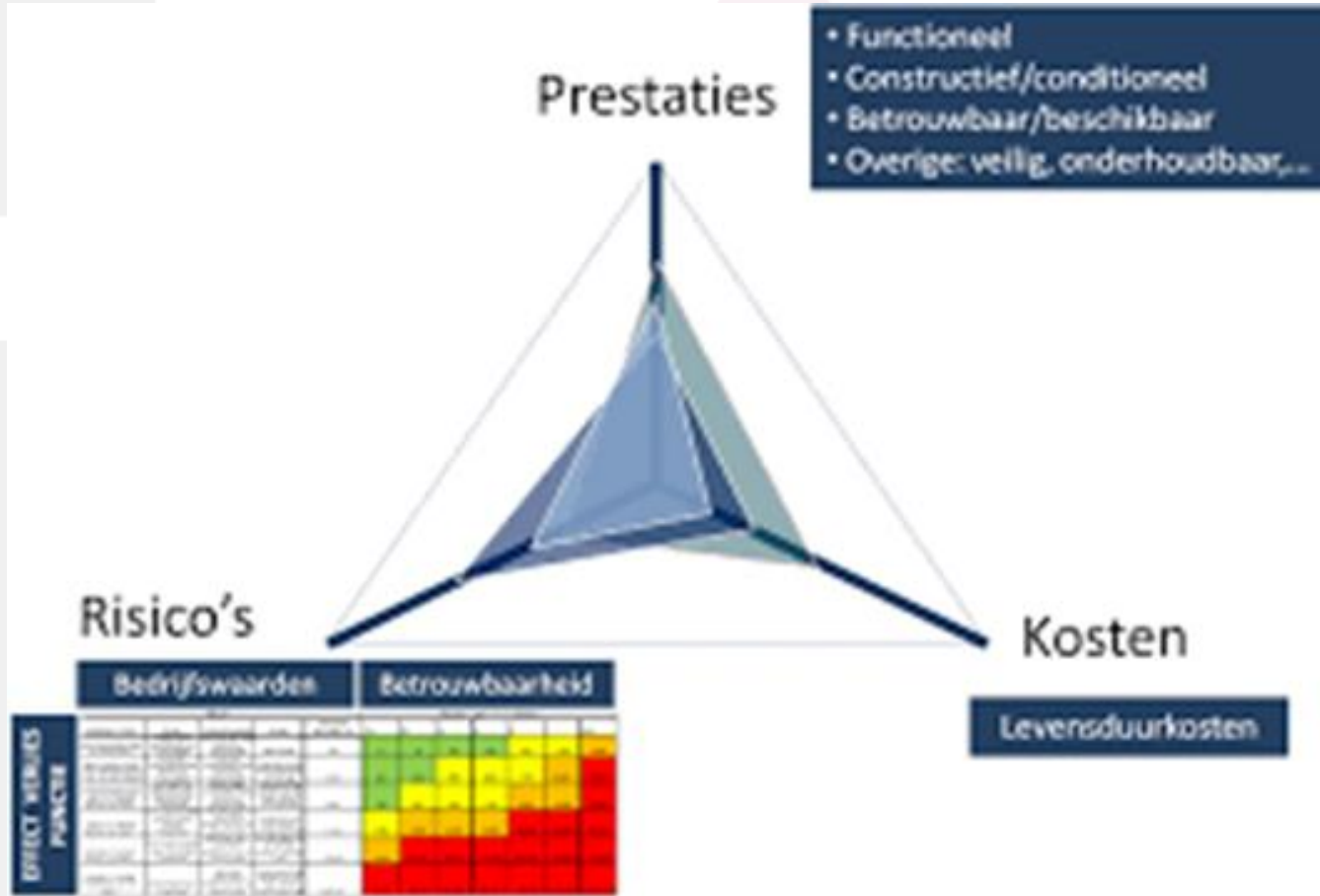
- 24 jaar drinkwatersector gewerkt
- Waarvan 6 jaar internationale drinkwater projecten
- 3 jaar Rijkswaterstaat

- Master Data Science Management
- Onderhoudsmanagement
- HTS E&IA



Assetmanagement

Balans Prestatie-Kosten-Risico's



IAM Model

Group 1 - Strategy & Planning

1. Asset Management Policy
2. Asset Management Strategy & Objectives
3. Demand Analysis
4. Strategic Planning
5. Asset Management Planning

Group 2 - Asset Management Decision-Making

6. Capital Investment Decision-Making
7. Operations & Maintenance Decision-Making
8. Lifecycle Value Realisation
9. Resourcing Strategy
10. Shutdowns & Outage Strategy

Group 3 - Life Cycle Delivery

11. Technical Standards & Legislation
12. Asset Creation & Acquisition
13. Systems Engineering
14. Configuration Management
15. Maintenance Delivery
16. Reliability Engineering
17. Asset Operations
18. Resource Management
19. Shutdown & Outage Management
20. Fault & Incident Response
21. Asset Decommissioning & Disposal

Group 4 - Asset Information

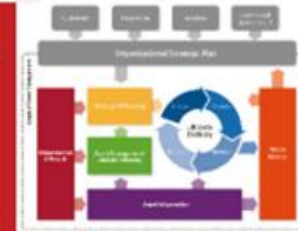
22. Asset Information Strategy
23. Asset Information Standards
24. Asset Information Systems
25. Data & Information Management

Group 5 - Organisation & People

26. Procurement & Supply Chain Management
27. Asset Management Leadership
28. Organisational Structure
29. Organisational Culture
30. Competence Management

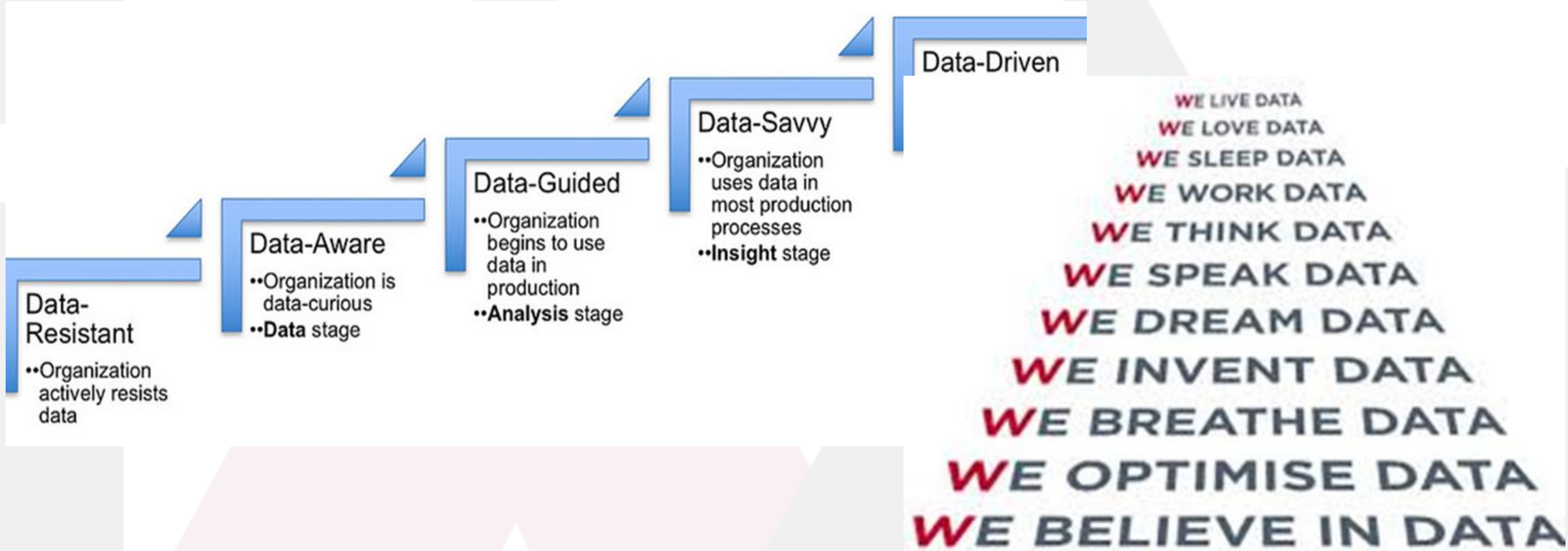
Group 6 - Risk & Review

31. Risk Assessment & Management
32. Contingency Planning & Resilience Analysis
33. Sustainable Development
34. Management of Change
35. Asset Performance & Health Monitoring
36. Asset Management System Monitoring
37. Management Review, Audit & Assurance
38. Asset Costing & Valuation
39. Stakeholder Engagement



* Source – Asset Management; an Anatomy (2016), The Institute of Asset Management (IAM)

Data gedreven organisatie



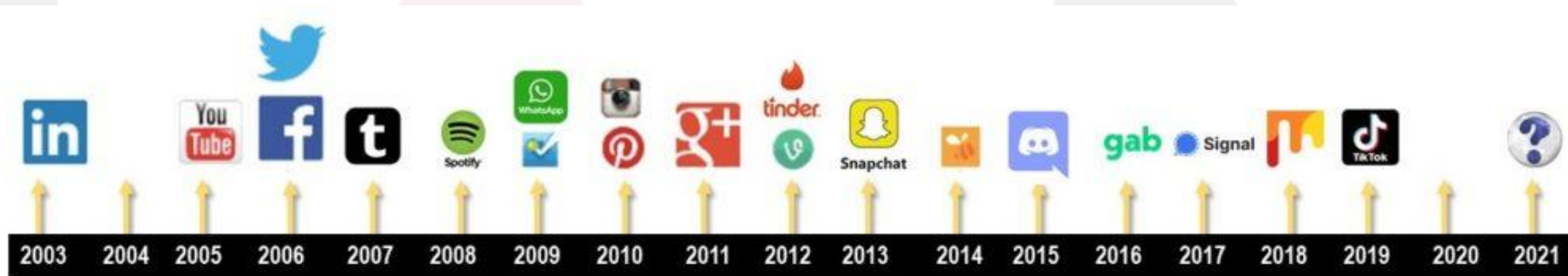
Data gedreven (overheids)organisatie

DATA GEDREVEN ORGANISATIE

Meer inzichten komen vanuit data. Hierdoor zijn de inzichten beter onderbouwd. Dit leidt tot meer doelgerichte, volledige en adequate beslissingen waardoor de beoogde waarde beter wordt behaald.

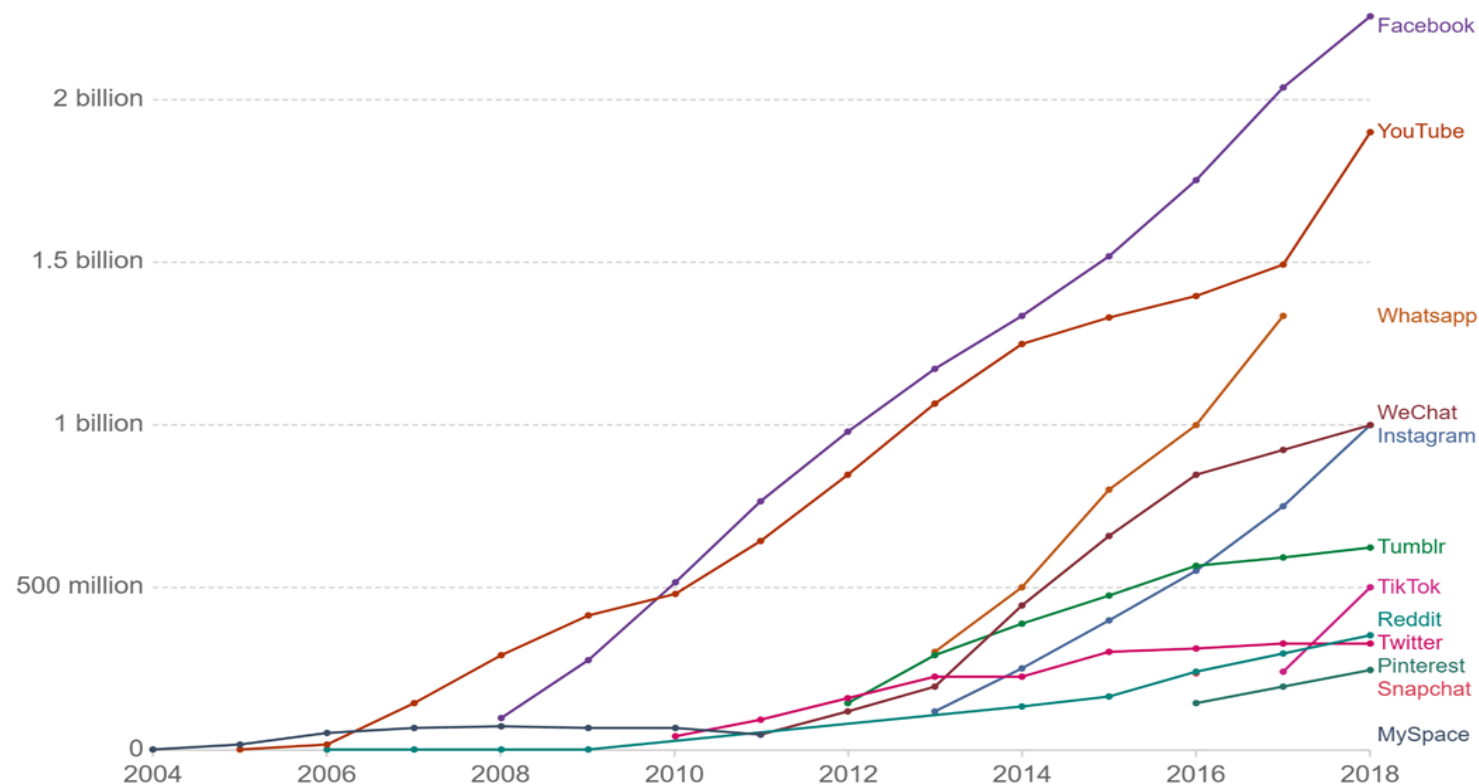


Wat is Social Media



Number of people using social media platforms, 2004 to 2018

Estimates correspond to monthly active users (MAUs). Facebook, for example, measures MAUs as users that have logged in during the past 30 days. See source for more details.



Source: Statista and TNW (2019)

Our World
in Data

Top 10 Social Motivations

% of millennials who say the following are their main reasons for using social media

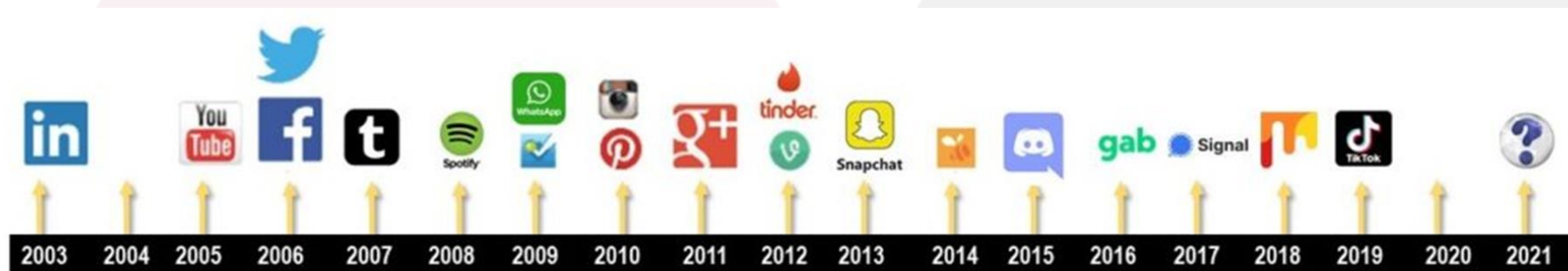


Social Media

- Enerzijds groeit social media enorm in zijn populariteit maar anderzijds is social media een directe zorg voor besluitvormers binnen publieke infrastructuur bij het nemen van beslissingen (Aaen, Lyhne, & Nielsen, 2018).
- Social media wordt tegenwoordig zo veel gebruikt dat overheidsorganisaties dit strategisch moeten goedkeuren en gebruiken in hun voordeel (Thackeray, Neiger, Smith, & Van Wagenen, 2012).
- Het lijkt erop dat in de publieke organisaties de ontwikkeling van social media langzamer gaat dan bij commerciële organisaties (Sharif, Troshani, & Davidson, 2015)
- Social media en textmining technieken geven waardevolle inzichten over verwachtingen van klanten. Dit kan managers helpen bij het nemen van beslissingen (Nave et al., 2018)

Wat is Social media

- Social media zoals Facebook, Twitter en LinkedIn bied mensen netwerkconnectiviteit (Asur & Huberman, 2010).
- Een recentere definitie (Carr & Hayes, 2015) vrij vertaald als “Social media zijn via Internet-based systemen dat gebruikers in staat stelt om op opportunistische manier te communiceren door content te plaatsen dan wel te reageren op content, een interactie op te bouwen met anderen”.



Troetel-eik



Amoveren infrastructuur



Beschikbaarheid brug



Social media en Assetmanagement

Infrastructuur bedrijven



Social media; Aanspreekbaar (webcare)



- In het verleden via mail, telefoon, brief, fysiek contact.
- Er komen steeds meer vragen binnen via social media. Verjonging maatschappij en populariteit social media. Laagdrempeliger
- Vragen/meldingen over Storingen, hinder, (soms comfort)

Social media; Reputatie management



- Doel de gap over hoe de buiten wereld denkt (beleving) en hoe de organisatie acteert zo klein mogelijk te houden.
- Veel mooie foto's over de infrastructuur.
- Gebruiker meenemen in het mooie werk.

Social media; informatie kanaal



- Vertellen wat er buiten gebeurt, hoelang en waarom dit gebeurt
- Doel openheid te geven. Publieksbeleving te sturen.
- Met name bij calamiteiten.

Social media; sentiment analyse



Publieksbeelden, stakeholdersbeelden en omgevingsbeelden ophalen

Voornamelijk

- In het hier en nu, analyse wordt gebruikt in de communicatie keten

Kans

- Trends van sentimenten meten en spiegelen tegen de Assetmanagement prestatie en besluitvorming

Sociaal media en de relatie met Assetmanagement



Social media binnen de publieke infrastructuur wordt voor de volgende toepassingen gebruikt ;

- Aanspreekbaar (**storingen**)
 - Informatie delen (**preventief onderhoud , prestaties**)
 - Reputatie management,
 - Sentiment analyse (**Risico's, prestaties**)
-
- Binnen calamiteitenorganisatie wordt social media veel toegepast. (**correctief onderhoud**)
 - Social media sentiment analyse wordt vooral in de communicatieketen geadresseerd.

Social media data analyse



sproutsocial

Monitoren

Coosto, OBI4wan, Meltwater, Tracebuzz, Buzzcapture, Brandwatch, iMonitoring

Publiceren

Hootsuite, Agorapulse, SocialFlow, Coosto, Meltwater, Tracebuzz, iMonitoring, Oktopost, Sprout social

Managen

OBI4wan, Sprout Social, Buzzcapture, Meltwater, Hootsuite, Coosto, Tracebuzz, Agorapulse, Brandwatch

Effect sociaal media op Assetmanagement



- Social media commotie
 - > journalistieke aandacht
 - > media commotie
 - > bestuurlijke aandacht
 - > politieke commotie.

Hierdoor worden vooraf genomen assetmanagement besluiten aangepast

- Door het gebruik van social media kan het sentiment op ondervonden hinder beter gestuurd worden.
- Social media analyse kan ingezet worden om de publieksbeleving van de prestaties van de infrastructuur te meten en hiermee kan assetmanagement omgevingsgerichter worden.
- Buiten naar binnen halen.

Aanbeveling



- Social media sentiment nulmeting vooraf, tijdens en na grote infrastructurele projecten.
- De operationele assetmanagement organisatie deelgenoot maken van de mogelijkheden en onmogelijkheden van social media toepassingen en dan met name sentiment analyse en informeren van werkzaamheden.
- Zorg voor een publiekscommunicatieplan bij grote contracten, zodat je van een aannemer kan eisen om infrastructuur informatie te (laten) delen via social media.
- Laat gewoon eens een data analist social media data verkennen / analyseren en relatie met assetmanagement data leggen.

Vragen?



Of neem contact op:

Luc van de Pol

Email: luc.vande.pol@rws.nl

Harold Muller

Email: harold.muller@rws.nl

Volgende Webinars:



Donderdag 29 april, 11 uur:

Data visualisatie op een tankterminal in Antwerpen: one single source of truth.

Thomas Koop, CEA Systems en Koen Penneman, PipeXperts

Donderdag 20 mei, 11 uur:

Asset management en slim datagebruik in de spoorwereld

Bob Huisman, Nederlandse Spoorwegen