

'ONS kan met het DMS volledig digitaal werken'

Veel Nederlandse overheden zijn bezig met het inrichten van een documentmanagementsysteem om de werkprocessen te ondersteunen en hun archivering te regelen. Hoe doen bedrijven net buiten de overheid dat? Ronald Groeneweg bezocht de ONS Groep in Schiedam, een multi utility bedrijf met producten en diensten op de servicegebieden 'milieu', 'infrastructuur', 'media' en 'energie'. Interview met Robin Lansbergen die het documentmanagementsysteem OpenIMS (verder aangeduid als het DMS) bij de ONS Groep implementeerde.

Hoe was de situatie bij ONS voordat jullie met het DMS gingen werken?

"De afdeling DIV gebruikte een softwarepakket om de inkomende post te registreren. Dat was alles. In het bedrijf kon niemand gebruik maken van het postpakket."

Keuze

Wat wilden jullie met het DMS bereiken?

"ONS wilde een digitaal informatiesysteem waarin je alle informatie kon opslaan en raadplegen. De inkomende, uitgaande en interne documenten. Het gaat ons om de informatie zelf, niet om de documenten. Die informatie moet op alle werkplekken beschikbaar komen."

Waarom is de keuze op OpenIMS gevallen? Er zijn zoveel andere pakketten...

"We hebben een selectietraject doorlopen. Eerst functionele eisen opgesteld, op basis van gesprekken met managers en vertegenwoordigers van de clusters. Aan de aanbesteding hebben vier bedrijven meegedaan. Na de eerste ronde bleven er twee over. Die hebben we gevraagd een presentatie te geven en een bedrijfsbezoek te organiseren bij een bedrijf waar hun product werd gebruikt. OpenIMS kwam als beste uit de bus. Het is geen zwaar pakket en het vraagt niet zoveel van de pc's, zodat we die niet hoefden te vervangen. Het is gebaseerd op internet, het sluit aan bij wat de medewerkers van ONS kennen. Daardoor biedt het ook mogelijkheden voor thuiswerken. Verder is OpenIMS prettig geprijsd en krijg je de broncode cadeau.

De visie van OpenSesame, de leverancier, op de implementatie van het systeem spreekt ons aan. Snelheid en eenvoud. Het is een mooie uitdaging te werken met een frisse, jonge en flexibele partij."

Implementatie

Welke uitrolstrategie hebben jullie gekozen?

"Onze uitrolstrategie is niet overhaast geweest. We hebben de tijd genomen om een plan van aanpak op te stellen. Daarna zijn we aan de implementatie zelf gaan werken. OpenSesame heeft het plan van aanpak gemaakt op basis van onze inbreng. De softwareontwikkelaar van OpenSesame verzorgde de inrichting van het systeem. Wij startten met het communicatieproces. De implementatie zelf was gefaseerd, per cluster. Een organisatorische keuze:

clusters werken tamelijk afgebakend en langs duidelijke lijnen. Het is ook niet zo dat werkprocessen altijd clusteroverstijgend zijn: vaak vinden ze binnen de clusters plaats en moet je alleen letten op de communicatie tussen clusters.

We hebben per cluster zo'n twaalf mensen gevraagd of ze 'kerngebruikers' wilden worden. Ze kregen een opleiding van anderhalve dag, de gewone eindgebruikers een training van 2,5 uur. Werken met kerngebruikers heeft enorme voordelen: bij iedere werkplek is een kerngebruiker in de buurt die de eerste klappen opvangt.

De rolverdeling tussen OpenSesame en ONS was duidelijk. De projectorganisatie van ONS was leidend. OpenSesame had een aantal aanspreekpunten binnen de ONS nodig en concentreerde zich op de technische verwezenlijking van de wensen. Het mooie is dat het allemaal in goede harmonie is verlopen. Je hoort wel eens anders."

Draagvlak

Hoe heb je de medewerkers van ONS zover gekregen dat ze met OpenIMS gingen werken?

"De medewerkers van ONS reageerden wisselend. Sommigen zeiden: 'Dit had al veel eerder moeten gebeuren!' Anderen waren afwachtend: 'Het zal moeilijk worden, maar ik zie het nut van het systeem wel in.' Er waren er ook die niks van het systeem wilden weten, die zeiden: 'Laten we toch alles lekker bij het oude houden.' Er moet altijd draagvlak zijn voor een DMS. Daar hebben we veel aan gedaan, we hebben afdelingsoverleggen bezocht en managementteams. Niet dat we iedereen steeds zijn zin gaven, maar we hebben serieus geluisterd. De clusters hebben hun inbreng terug kunnen zien in de inrichting van het pakket. Als het nodig was, hebben we ze om goedkeuring gevraagd.

Bijna alle clusters werken nu met het DMS. Je ziet in de praktijk een diversiteit aan manieren van werken. De inkomende post wordt standaard gedaan, want de afdeling DIV is daarvoor verantwoordelijk. Over de interne en uitgaande post hebben we minder regie. Je ziet dat het een groeiende stroom is, steeds meer mensen gaan werken met het DMS.

We hebben veel draagvlak in de organisatie. Het management staat als een blok achter het gebruik van het systeem. Belangrijker is dat medewerkers het nut inzien. We dwingen het gebruik tech-

Er moet altijd draagvlak zijn voor een DMS. Daar hebben we veel aan gedaan. Clusters hebben we, als het nodig was, om goedkeuring gevraagd



nisch niet af, de sjablonen in Word zijn buiten het systeem om te gebruiken. Maar als we merken dat mensen hardnekkig buiten het DMS werken, willen we gebruik misschien wel technisch afdwingen. Ik denk dat het niet nodig zal zijn."

Flexibel

Wat heeft ONS bereikt dankzij OpenIMS?

"We hebben bereikt dat we informatie gemakkelijk kunnen terugvinden. Alles is op de werkplek beschikbaar, niemand hoeft meer naar een archief te lopen. Ook hebben we inzicht gekregen in hoe documenten tot stand komen, hoe informatie binnen en tussen afdelingen loopt. Daarnaast is de facturenstroom nu op orde. Paraferen gebeurt digitaal. De historie van de factuur wordt vastgelegd. Je weet altijd waar de factuur is. Je weet hoe het staat met de afhandeling van facturen. Het is echt een succesnummer. De invoering van een DMS betekent sowieso dat je de procedures tegen het licht moet houden."

Wat zijn de sterke punten van jullie DMS?

"Het is een flexibel pakket dat gemakkelijk aan de wensen van de organisatie is aan te passen. Ook waren de mensen van OpenSesame altijd bereid af te wijken van vooraf afgesproken zaken. Dat is een voordeel van de kleinschaligheid van de leverancier: als wij een verandering voorstellen, voeren zij die gemakkelijk en snel door. Een voorbeeld: tijdens een training vroegen vier mensen of iets kon worden aangepast. Ik zei toen: "Ik vind eigenlijk ook dat het anders moet." Nou, we gingen koffie drinken en toen we terugkwamen, was de verandering doorgevoerd."

Heeft OpenIMS punten die voor verbetering vatbaar zijn?

"Een paar. Het opslaan en afhandelen van e-mail in het DMS verloopt niet zo simpel als ik zou willen. Nu moet je te vaak klikken en iets invullen. Er zit wel een e-mailmanagementsysteem in OpenIMS, maar dat slaat de mailtjes eigenlijk alleen maar plat op. Gelukkig is OpenSesame bezig dit allemaal te verbeteren."

Werkbaar

Hoe is de archivering in jullie DMS geregeld?

"We hebben de ordeningsstructuur in OpenIMS bepaald in overleg met de eindgebruikers. Het is niet zo dat de ordeningsstructuur één op één is gekopieerd van de netwerkschijven. Er is veel veranderd en vereenvoudigd, de nieuwe structuur moest voor iedereen werkbaar zijn."

Bij sommige clusters is de ordening ingrijpend aangepast. Infra bijvoorbeeld ging werken met projectdossiers. Voorheen werkte iedereen daar met een kast papier op zijn eigen werkplek, nu zijn er gedeelde projectdossiers. Het project speelt zich van A tot Z af binnen het DMS."

De algemene ordeningsstructuur sluit aan bij de organisatie van de ONS Groep. De uitgangspunten bij de ordeningsstructuur waren pragmatisch en bedrijfsmatig. We moeten ermee kunnen werken. Bij voorkeur archiveren we in projectdossiers, maar er zijn natuurlijk ook personeelsdossiers en klantendossiers."

We gebruiken de ordening niet echt voor het selecteren op bewaren en vernietigen, zoals de overheid. In principe blijven in ons

systeem alle documenten altijd beschikbaar. Praktisch zal dat niet gaan. Daarom ontwikkelen we samen met OpenSesame queries om documenten die mogen worden vernietigd, uit het systeem te halen. Je hebt daarvoor wel metadata nodig op basis waarvan je een zoekvraag kan stellen. Dat kan heel eenvoudig de datum van aanmaak van het document zijn, maar je kunt ook bewaartermijnen aan documenttypen toekennen. We zijn er nog niet helemaal uit. Dat is niet zo gek, want we hebben het DMS ingevoerd om het dagelijks werk te ondersteunen. Op dat punt is het geslaagd: ONS kan met het DMS volledig digitaal werken."

Wat ga jij, als de implementatie voorbij is, met al je tijd doen?

"Een goed werkend DMS levert tijds winst op, vooral voor de gebruiker, maar ook voor DIV. Veel werkzaamheden veranderen; de wijze van postregistratie, het kopiëren en de werkwijzen op de postkamer. Een DMS vraagt wel onderhoud in de vorm van functioneel en technisch applicatiebeheer. Een deel van mijn tijd zal daarin gaan zitten, maar er is straks ook meer ruimte voor verbeteringen en nieuwe ontwikkelingen op het gebied van DIV en het DMS in het bijzonder."

Meer informatie via de links: www.ddisplay.nl, www.ongroep.nl en www.openims.com. ●

Ronald Groeneweg is adviseur bij Digital display, het bureau dat de aanbesteding en implementatie van OpenIMS bij de ONS Groep in een adviserende rol begeleidde.



Interview: Ronald Groeneweg.
Ronald.Groeneweg@ddisplay.nl

We hebben het DMS ingevoerd om het dagelijks werk te ondersteunen. Op dat punt is het geslaagd: ONS kan met het DMS volledig digitaal werken