

Innovatief Heemskerk (Noord-Holland):

Bescheiden gemeente met grote (digitale) ambities

Bij de overstap van het 'eerste' documentmanagement systeem naar een nieuw, moderner en meer geschikt systeem voor de gemeente, miste Heemskerk toch wel iets. Het nieuwe systeem, Decos Web Edition, had nog geen adequate module voor documentcreatie en –output, althans niet volgens de wensen van Heemskerk. Dat bleek heel goed op te lossen: een koppeling met SmartDocuments maakt de weg vrij voor nieuwe impulsen aan de gemeentelijke organisatie.

Het Noord-Hollandse Heemskerk is een gemeente met zo'n 35.000 inwoners. Maar ondanks de toch niet al te indrukwekkende grootte is deze gemeente wel degelijk innovatief en vindingrijk als het gaat om inzet van ICT. Al sinds lange tijd maakte de gemeentelijke organisatie gebruik van een documentmanagement systeem. Thea Molenaar, (mede-)projectleider en applicatiebeheerder binnen Facilitaire Zaken daarover: 'Eigenlijk waren we daar behoorlijk vooruitstrevend mee, maar het systeem raakte wat verouderd. Dat is natuurlijk ook een beetje het risico als je er snel bij bent. Maar bij de overgang naar een nieuw systeem werd meer druk gelegd op de internetaspecten van documentbeheer. Dat kon het vorige systeem in ieder geval niet en er volgde een aanbesteding voor het nieuwe fundament van onze administratieve organisatie. Vooral dus die webgebaseerde documentmanagement functionaliteit liet de balans doorslaan naar Decos, met Decos Web Edition. En toen moest het gebeuren.'

Weloverwogen keuze

Ondanks de weloverwogen keuze voor Decos veranderde dat niets aan het feit dat in die nieuwe omgeving niet een allesomvattende voorziening was voor documentcreatie, document output en huisstijlmanagement voor de toen bestaande situatie. Molenaar: 'Dat wisten we bij de aanschaf, uiteraard. Maar we wisten ook dat SmartDocuments Nederland en Decos partners zijn en dus moest daar de oplossing gezocht worden. Dat bleek prima te gaan. Althans, het had nog wel wat voeten in de aarde voordat alles écht goed ging, maar dat heeft vooral te maken met het feit dat de koppeling tussen Decos en SmartDocuments nog wat minder uitgekristalliseerd is als bijvoorbeeld de koppeling met Corsa van BCT. Die komt gewoon vaker voor en daar is dus veel meer ervaring mee opgedaan. De koppeling met Decos had een wat meer basaal karakter, er moest nog een en ander aan bijgeschaafd worden. Toen dat eenmaal was gerealiseerd werkte het prima.'

Ook binnen de gebruikersgemeenschap moest men even wennen aan de nieuwe omgeving. Zoals zo vaak voorkomt, was men gewend aan Word-sjablonen, door de applicatiebeheerder beheerd en aangestuurd. Molenaar: 'Dat waren er toentertijd ongeveer 200. En ook hier, zoals ook wel vaker voorkomt, vormde de overgang een mooi 'evaluatiemoment' om te bezien welke sjablonen er nog echt wel nodig waren. Dan blijkt toch dat in de loop van de tijd verschillende opties overbodig waren geworden en kon het aantal van 200 worden opgeschoond naar een wat beter hanteerbaar aantal.'

Gebruikers gewend

Het voordeel van een innovatieve gemeente als Heemskerk is wel, dat gebruikers al gewend waren te werken met vormen van huisstijlmanagement, beheer van uitgaande documenten en documentmanagement in het algemeen. Maar er zijn intussen nog veel meer ontwikkelingen gaande. Het procesmatig en zaakgericht werken staan in de belangstelling en er is – onder meer - een DocumentStructuurPlan (DSP). 'Kortom, genoeg veranderingen die ook allemaal langs de weg der geleidelijkheid binnen Heemskerk ingevoerd gaan worden', aldus Molenaar.

'Een groot voordeel van de koppeling van SmartDocuments met het Decos DMS is dat de uitgaande documenten nu direct binnen het DMS worden geregistreerd en gearhiveerd. Alles is digitaal beschikbaar, maar je weet ook precies wat waar bij hoort en in welke context je iets moet lezen. Voor de gebruikers betekent deze combinatie tussen Decos en SmartDocuments een mooie gestandaardiseerde omgeving en werkwijze. Het geeft hun helderheid over wat, waar en hoe. Daarnaast is er een consistent en consequent gebruik van bepaalde documenten met bepaalde content. Geen geknip en geplak, maar duidelijke documenten met de juiste tekstblokken. Het geheel vormt een eenduidig en uniform platform. En daarnaast – ook niet onbelangrijk - is het beheer een stuk eenvoudiger geworden. Natuurlijk was er in het begin even die 'hickup' in de overgang, maar ik weet zeker dat dit wel vaker voorkomt bij dergelijke projecten. Zeker als de producten uit een andere koker komen en dus niet van één leverancier. Dat maakt het altijd wat lastiger in het begin. En ook nu nog zijn er best dingen die nog voor verbetering vatbaar zijn. We willen bijvoorbeeld nog meer uitbreiding in de koppeling, door meer invoervelden toe te voegen. Maar ook de wet- en regelgeving op dit gebied werken niet altijd even lekker mee en lopen dan niet in de pas met ICT om de invoering van bepaalde nieuwe mogelijkheden daadwerkelijk snel(ler) door te voeren. Wij zijn echter tevreden over hoe SmartDocuments nu is ingeburgerd in onze organisatie.'

Digitale overheid

Heemskerk gaat verder op de ingeslagen weg. Steeds meer processen en content worden gedigitaliseerd en komen ook al direct digitaal de organisatie binnen. Dat was mede de reden voor de keuze voor de webgebaseerde Decos-omgeving. De Digitale Overheid komt er aan en in Noord-Holland gaan ze mee in de vaart der volkeren. Dankzij de combinatie tussen Decos en SmartDocuments is in ieder geval een fors deel van de (digitale) documentlogistiek onder controle.