

Digitale 'Deltawerkers' denderen door

Waterschap Brabantse Delta op stoom met beheerste documentoutput

Innovatief zijn ze zeker, daar in het Brabantse land. Een modern nieuw kantoor onlosmakelijk verbonden met een historische omgeving, inclusief bijbehorende gebouwen (koetshuis), hypermoderne flexwerkers en flexwerkplekken en strak geregeld digitaal documentbeheer. Wat wil een mens nog meer? Dat de verwerking van je zakelijke, uitgaande documenten daar naadloos op aansluit. En dat doet het; met SmartDocuments.

Als Waterschap Brabantse Delta (WBD) bestrijkt de organisatie in haar werkzaamheden een regio die zich uitstrekt van Waalwijk tot Zeeland. En de werkzaamheden binnen dat gebied hebben betrekking op onder meer zuivering van (oppervlakte)water, dijkbeheer, naleving en handhaving van milieuwetgeving, schouwen van sloten enz. WBD heeft het er maar druk mee met haar ca. 650 werknemers. Er gaan ook de nodige documentstromen gepaard met al deze activiteiten en WBD is bovendien een heel innovatieve organisatie als het gaat om de inrichting van werkprocessen en documentstromen. Ze zijn dan ook al behoorlijk lang actief met digitaal documentbeheer. Carolina de Kievit en Jolanda Rutters zijn secretaresses en leiden zo veel mogelijk deze documentstromen in goede banen. 'Althans, voor een deel dan, uiteraard', aldus De Kievit. 'Wij zijn niet direct de spil in het bedrijf, maar hebben als ondersteunende dienst en als applicatiebeheerders voor de uitgaande documenten wel met veel van die verschillende documentstromen te maken. Maar uiteraard zijn er veel meer diensten die elk hun eigen verantwoordelijkheden hebben. Maar Jolanda en ik zijn wel de mensen achter het beheer van de documentcreatie.'

'Al in de jaren '90 zijn we begonnen met BCT's Corsa als postregistratiesysteem', vult Jolanda Rutters aan. 'Dat ging toen nog niet verder dan de registratie van alle inkomende en uitgaande documenten in het systeem. Later - in volgende versies - werden de documenten zelf ook gedigitaliseerd, waardoor het een veel volwaardiger en completer documentmanagement systeem (DMS) werd. De documenten werden geregistreerd op basis van een uniek nummer en zo gekoppeld aan Corsa. Dat was een stukje maatwerk en de sjablonen die we tot voor kort gebruikten voor al die verschillende soorten uitgaande documenten en voor de diverse afdelingen maakten we in Word. Zoals zoveel organisaties deden en nog doen waarschijnlijk.'

'Het werd echter wel duidelijk dat die manier van werken niet langer meer te handhaven was in combinatie met het DMS. Het was te intensief en voor het beheer ook niet de eenvoudigste oplossing, om het maar zacht uit te drukken. We zochten daarom een nieuwe oplossing voor met name de uitgaande documenten, die direct gekoppeld kon worden met het Corsa DMS, want daarover waren we heel tevreden', aldus De Kievit.

Aanbesteding

Er volgde een aanbestedingsprocedure en al snel werd duidelijk dat SmartDocuments Nederland het dichts bij de wensen van Waterschap Brabantse Delta kwam. Rutters: 'Eigenlijk kon niemand ons eisenpakket helemaal invullen, dus misschien wilden we wel gewoon te veel. Maar goed, die laatste aspecten die we toch per se wilden hebben, zouden dan als maatwerk kunnen worden ingevuld. SmartDocuments zorgde er in ieder geval voor dat dat deel tot een minimum beperkt bleef.'

Een bezoekje aan Brabant Water, die SmartDocuments al gebruikte, een demonstratie over hoe het allemaal zou kunnen bij WBD en de gesprekken met mensen van SmartDocuments Nederland leidden al snel naar de volgende stap: een demonstratie ter plaatse bij WBD. 'Toen werden we echt enthousiast. Toen we eenmaal zagen hoe

eenvoudig in het gebruik en hoe effectief SmartDocuments werkte voor zowel de gebruikers als de applicatiebeheerders, wij dus, was de keuze snel gemaakt. SmartDocuments moest het worden', geeft De Kievit nog steeds enthousiast aan.

En het vervolgtraject ging zo mogelijk nog sneller. Rutters: 'Ik denk dat het hele traject niet meer dan vier maanden in beslag heeft genomen. In die periode moesten wij als applicatiebeheerders ook de 400 bestaande sjablonen omzetten naar SmartDocuments sjablonen. Dat was meteen een mooi moment om er eens de bezem door te halen. Want je weet hoe het gaat: er komen wel steeds meer sjablonen bij, maar er gaan er eigenlijk nooit af, ook al worden ze niet of nauwelijks meer gebruikt. Omdat ze ook niet in de weg staan, blijven die vervolgens bestaan en raak je langzaam maar zeker het overzicht een beetje kwijt. Nu we toch de overstap moesten maken, was het dus een goed moment om het aantal sjablonen en waarvoor ze ooit waren gemaakt eens onder de loep te nemen. Van de 400 bleven er vervolgens 'maar' 200 over.'

Geen overdaad

'Als je dit hoort dan lijkt het misschien alsof er een overdaad aan sjablonen was, maar dat is eigenlijk niet helemaal terecht', aldus De Kievit. 'Een deel van de sjablonen konden we samenvoegen en een deel was daadwerkelijk niet meer nodig dus die werden 'afgeschaft'. Omdat we erg veel ervaring hadden in het werken met die sjablonen en omdat SmartDocuments eenvoudig is in het gebruik ging dit hele proces toch nog behoorlijk snel. We hebben nu dus nog 200 sjablonen. En eigenlijk is dat voor de 30 bestaande afdelingen binnen Waterschap Brabantse Delta heel redelijk. Die afdelingen hebben allemaal hun eigen specifieke werkzaamheden en dus ook hun specifieke documenten en bestuursstukken. Zo beschouwd is 200 sjablonen dus echt niet zo vreemd.'

Eenmaal ingevoerd in SmartDocuments en de gebruikers geïnstrueerd werd duidelijk wat de grote voordelen van het gebruik hiervan waren. Rutters: 'Voor de gebruikers is het werken met sjablonen voor uitgaande documenten een stuk eenvoudiger geworden, veel sneller ook. Het systeem zorgt er bovendien voor dat de kans op fouten een stuk kleiner is geworden. De koppeling met BCT's Corsa maakt die kans ook nog een stuk kleiner. Alle documenten worden op basis van gegevens als datum, NAW, auteur, onderwerp, DSP-code (DocumentStructuurPlan) en zaaknummer bijvoorbeeld ook direct ingevoerd in het Corsa DMS. Geen document 'ontsnapt' op deze manier aan een correcte afhandeling, registratie en (digitale) archivering. Door al die aspecten hebben we meteen een goede bewaking van 'het zaakgericht werken' binnen WBD. Alles gaat volgens de juiste kanalen, volgens de juiste processen en procedures en het resultaat is een goed geoliede documentmanagement en -creatiemachine.'

Controle

In totaal gaat het bij WBD om ongeveer 15.000 externe uitgaande documenten en 15.000 interne 'uitgaande' documenten. De Kievit: 'Of dat heel veel is weet ik niet, maar een paar duizend documenten per maand lijkt mij toch aardig wat. En dan is het heel plezierig dat je er een strakke controle over hebt. En houdt.'

De afdeling DIV is 'verdeelsleutel' van Waterschap Brabantse Delta. Daar komen de documenten binnen en vindt de algemene registratie plaats. Die afdeling verdeelt vervolgens de documenten naar de verschillende bedrijfsbureaus. Elke sector binnen WBD heeft namelijk zijn eigen bedrijfsbureau en alle in- en uitgaande documenten voor de sectoren verlopen via dat bureau. Daar vindt de verdere, aanvullende registratie per sector plaats. Per afdeling is één aanspreekpunt geïnstalleerd om ervoor te zorgen dat niet-gebruikte sjablonen, wensen om sjablonen te veranderen en zo meer gecoördineerd worden doorgestuurd naar de applicatiebeheerders De Kievit en Rutters. 'Dat werkt wat overzichtelijker en effectiever dan wanneer iedereen maar bij ons komt om te vragen of er iets kan worden aangepast, verwijderd of wat dan ook', aldus Rutters.

SmartDocuments wordt binnen de hele organisatie ingezet voor alle uitgaande documenten. 'Maar het is nog niet zover dat daar een (elektronische) handtekening mee gegeven kan worden', haast Rutters zich te zeggen. 'Dat is de volgende stap: de toevoeging van een elektronische handtekening aan een uitgaand document, en liefst ook via

SmartDocuments, maar die stap is eerlijk gezegd niet (alleen) aan ons, dat is ook aan de rijksoverheid en de wetgever om dat toe te staan binnen bepaalde kaders. De discussie daarover is volgens mij nog volop gaande, maar dat het er ooit komt is wel zeker.'

Over toekomst gesproken: Waterschap Brabantse Delta wil meer. Nu ze eenmaal hebben geroken aan alle voordelen, zoals consistentie, eenvoud, beheersbaarheid, kosten- en tijdbesparing, bewaking van de huisstijl, om er een paar te noemen, kunnen ze niet wachten om verder te gaan. De Kievit: 'Met versie 6.6 van SmartDocuments die straks komt is alweer zoveel meer mogelijk. Dan wordt het ook voor de gebruikers nog weer makkelijker gemaakt om ermee te werken en de koppelingen naar de backoffice gaan ook net weer een stap verder. Kortom, kom maar op!'