

Jan Stevens (Standvast Wonen):

## Documentmanagement optimaliseren als eerste stap naar browserbased werken

Efficiënt documentmanagement is een voorwaarde om volledig vanuit een browser te kunnen werken. Dat zegt **Jan Stevens**, ICT-adviseur van **Standvast Wonen**. Aan *CorporatieGids Magazine* legt hij uit hoe zijn corporatie voorsorteert op een browserbased toekomst: "Het succes van documentmanagement wordt bepaald door hoe medewerkers hiervan gebruikmaken."

**S**tandvast Wonen werkt de komende tijd naar haar 'stip op de horizon': "Voor ons is dat een cloudstrategie en de ambitie om over een paar jaar volledig vanuit een browser te werken," begint Jan. "De eerste fase in dat traject is het realiseren van een centrale plek voor medewerkers waar zij informatie kunnen delen, terugvinden en samenwerken. Hiervoor hebben wij onze documentmanagementprocessen geoptimaliseerd."

### **Juist, relevant en betrouwbaar**

De essentie van documentmanagement is volgens Jan het ondersteunen van processen zodat deze optimaal uitgevoerd kunnen worden. "Een belangrijk onderdeel daarvan is het snel kunnen beschikken over de juiste, relevante en betrouwbare informatie. Hier kun je zowel de huurder als eindgebruiker binnen de organisatie naar tevredenheid mee bedienen. Maar documentmanagement gaat ook verder dan dat,

---

zoals het vereenvoudigen van het applicatielandschap of het beter voldoen aan wet- en regelgeving.”

### Voorbeeldgedrag

Om processen goed te kunnen ondersteunen, moet documentmanagement door de hele organisatie heen op een goede manier worden uitgevoerd. “Je kunt namelijk een mooi systeem neerzetten om structuur aan te brengen, het succes is uiteindelijk afhankelijk van hoe goed de medewerkers hiervan gebruikmaken. Dit valt en staat met voorbeeldgedrag hoog vanuit de organisatie. Onze bestuurder slaat bijvoorbeeld zelfstandig documenten op, maakt vergaderdossiers aan van waaruit zij documenten deelt met betrokkenen en zelf makkelijk informatie kan terugvinden. Dit geeft een signaal naar de rest van de medewerkers dat het gestructureerd opslaan van informatie aan de achterkant veel voordelen biedt.”

### Volledig en snel

Naast goed handelen van de medewerkers is het gebruik van een ICT-oplossing rondom documentmanagement onontbeerlijk, vertelt Jan: “Wij maken hiervoor sinds begin dit jaar gebruik van E-Content van Van Dinther. In onze oude situatie was informatie lastig terug te vinden binnen Standvast Wonen. Informatie lag fysiek verspreid opgeslagen en ons digitale archief was incompleet. Dit zorgde onder andere voor verwarring door dubbele versies van documenten. Daarnaast voldeden wij niet aan de AVG, omdat documenten geen bewaartermijn hadden. Het kiezen voor een nieuwe ICT-oplossing voor documentmanagement zorgt ervoor dat wij sneller bij informatie terecht kunnen, deze informatie vollediger is én wij voldoen aan wet- en regelgeving.”

### Voor de hele organisatie

Bij de realisatie van het nieuwe systeem heeft Standvast Wonen input gevraagd van onder andere medewerkers van dagelijks en planmatig onderhoud en het mutatieproces. Op de vraag of juist deze afdelingen gebaat zijn bij een goed functionerend documentsysteem, vertelt Jan: “Ja en nee. Het mutatie- en onderhoudsproces heeft hier zeker voordeel van, maar het gaat verder dan dat. Door het systeem breed in te zetten in de organisatie, hebben bijvoorbeeld KCC-medewerkers beschikking over de informatie van planmatig onderhoud. Zij kunnen daarmee documenten terugvinden die voorheen niet beschikbaar waren, en zo huurders beter helpen. Uiteindelijk is de hele organisatie dus gebaat bij efficiënte documentmanagementprocessen.”

### Medewerkers meenemen

Het is daarbij belangrijk om de hele organisatie mee te nemen bij de implementatie, vertelt Jan: “Wij hebben geprobeerd zoveel mogelijk de behoeften van eindgebruikers mee te nemen in het project en hen nauw hierbij te betrekken. Het doel is namelijk niet het opleveren van een technisch werkend systeem, maar een systeem dat ondersteuning biedt aan medewerkers in het uitvoeren van hun taken en processen.



Een belangrijke succesfactor daarbij is de eindgebruiker niet alleen mee te nemen in het voortraject of de uitvoering, maar ook in de nazorg. Tijdens die fase kun je namelijk continu het systeem en proces finetunen zodat het resultaat optimaal is.”

### Autorisaties

De herziene documentmanagementprocessen zorgden er ook voor dat Standvast Wonen voldoet aan de AVG. “Voorheen maakte wij gebruik van een ‘alles open, tenzij’ strategie,” legt Jan uit. “Dat is nu omgeslagen naar een ‘need to know’ werkwijze. Medewerkers hebben alleen autorisaties wanneer ze documenten écht nodig hebben voor hun werk. Daarbij maken wij nu ook gebruik van bewaar- en vernietigings-termijnen, en worden bepaalde soort documenten die niet in een DMS thuishoren – zoals identiteitsbewijzen – automatisch herkend en verwijderd.”

### Zelfstandig informatie structureren

Vooruitkijkend naar het ‘documentmanagement van de toekomst’, ziet Jan mogelijkheden weggelegd voor het gebruik van Artificial Intelligence. “Documentsystemen die op basis van eigen intelligentie zelfstandig informatie gestructureerd kunnen opslaan en metadata kunnen toewijzen, kunnen juist in dit proces hun meerwaarde bieden. En misschien nog wel meer dan dat, bijvoorbeeld Artificial Intelligence die de toon van berichten kan ontcijferen en op basis daarvan de urgentie of afhandeltermijn bepalen, waardoor wij als organisatie slimmer te werk kunnen gaan.”

### Volgende stap

Nu de eerste fase van het traject richting browserbased werken vanuit de cloud is afgerond, maakt Standvast Wonen zich klaar voor de volgende stap. “Dat betreft het opschonen van archieven,” legt Jan uit. “Per afdeling gaan we samen met de eindgebruikers een aanpak bedenken om data zo efficiënt mogelijk over te zetten. Zodra dat is gebeurd, zijn we klaar om de cloudstrategie te realiseren. Daarmee willen we gebruikers de volledige ervaring bieden om vanuit hun browser te werken, maar nog belangrijker is dat we de samenwerkingsomgeving willen verbreden. Dat betekent dat je mensen direct bij het proces betreft en samenwerkt binnen één omgeving. Niet alleen interne medewerkers, maar ook de externe partners.” ■