

## Evaluatie bij afronding contract GLS

# Tussentijdse evaluatie gebruik EDM

opgesteld door  
Luuc Elzinga

kenmerk  
BR/DIV/772795

versie  
2.0

datum  
5 oktober 2005

bijlage(n)  
Grafiek aantallen registraties

status  
Definitief

geautoriseerd door/paraaf  
Jo Coeymans & Rob Blaas

niets uit dit werk mag worden  
verveelvoudigd en/of openbaar  
gemaakt worden door middel van  
druk, fotokopie of op welke andere  
wijze dan ook, daaronder mede  
begrepen gehele of gedeeltelijke  
bewerking van het werk, zonder  
voorafgaande schriftelijke  
toestemming van de  
Projectorganisatie Betuweroute.

Projectorganisatie Betuweroute afdeling Documentaire InformatieVoorziening (DIV)

Laan van Westroijen 6  
4003 AZ Tiel

Postbus 6038  
4000 HA Tiel

t +31 344 69 85 56  
f +31 344 69 85 85

# inhoud

<b>1</b>	<b>Inleiding</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Meetpunten &amp; Methode</b>	<b>4</b>
2.1	Meetpunten uit doelstellingen EDM	4
2.2	Methode van evaluatie	5
<b>3</b>	<b>Resultaten</b>	<b>6</b>
3.1	Verwachting en werkelijk gebruik EDM in cijfers	6
3.2	EDM in het overdrachtsproces	7
3.3	Uitvoeringsproces	7
<b>4</b>	<b>Conclusie</b>	<b>9</b>
	<b>Bijlage 1</b>	<b>10</b>
	A. Faciliteren overdracht gemakkelijker	10
	B. Minder en eenvoudiger papieropslag	10
	C. Sluitend systeem omwille van complete (elektronische) dossiers (en archieven)	11
	D. Uniforme werkwijze	12
	E. Toegankelijkheid	12
	E1. Kennisborging van onderbouworganisatie	12
	E2. Toegankelijkheid documenten voor meer mensen dan alleen het secretariaat	13
	E3. Toegankelijkheid vanaf andere locaties	14
	F. Status en voortgang van belangrijke documenten beheersen	14
	<b>Bijlage 2a Grafiek aantal registraties (per maand)</b>	
	<b>Bijlage 2b Grafiek aantal registraties (per maand gestapeld)</b>	

# 1 Inleiding

Bij gelegenheid van de afronding van de werkzaamheden van het contractteam Geluidsschermen (GLS) in 2005 heeft het Managementteam (MT) van de Directie Uitvoering (DU) gevraagd om een evaluatie van de ervaringen van GLS met Elektronisch Document Management (EDM). Geluidsschermen is het eerste contractteam dat met EDM heeft gewerkt gedurende de looptijd van het contract en nu bijna afgerond is.

Door nu terug te kijken naar de voor- en nadelen die het GLS team heeft ondervonden in het gebruik van EDM is het wellicht mogelijk andere teams van dienst te zijn met deze ervaringen. In dit memo wordt speciaal voor het MT een overzicht geboden van de 'lessons learned' op het gebied van EDM. Deze ervaringen worden en werden ook op andere niveaus gedeeld:

- in het gebruikersplatform (eens per twee maanden)
- in het contractsecretarissen-overleg (eens per twee maanden).
- In de kwartaalrapportage DIV aan elk team, sinds begin dit jaar elk kwartaal vanuit DIV aan elk contractteam gerapporteerd over de voortgang van het documentbeheer, waar EDM een onderdeel van is (via de contractsecretaris).
- In de reguliere gesprekken van de DIV adviseurs met de verschillende medewerkers

Zodoende vinden de 'lessons learned' al sinds de introductie van EDM ingang bij de medewerkers binnen het documentbeheer van elk team/afdeling.

## 2 Meetpunten & Methode

### 2.1 Meetpunten uit doelstellingen EDM

Bij de besluitvorming over de invoering van EDM in 2003 zijn - globaal - de volgende criteria van doorslaggevend belang geweest<sup>1</sup>.

Algemeen criterium voor de invoering van EDM is betere toegankelijkheid van documentaire informatie, zodat op tijd en adequaat gereageerd kan worden bij de uitvoeringsprocessen van de DU en bij het overdrachtsproces.

Dit algemene criterium is verdeeld in de volgende deel-doelstellingen van EDM:

#### 1. Overdrachtsproces

*A. Faciliteren overdracht gemakkelijker*

#### 2. Uitvoeringsproces

##### 2.1. Efficiency

*B. Minder en eenvoudiger papieropslag*

##### 2.2. Kwaliteitsverbetering

*C. Sluitend systeem omwille van complete (elektronische) dossiers (en archieven)*

*D. Uniforme werkwijze voor borging van kwaliteit binnen de projectorganisatie, EDM moet passen binnen de procedure documentbeheer.*

*E. Toegankelijkheid:*

- E1. Kennisborging onderbouworganisatie: toegankelijkheid van alle gegevens over documenten via één systeem
- E2. Toegankelijkheid documenten voor meer mensen dan alleen het secretariaat
- E3. Toegankelijkheid vanaf andere locaties dan waar het fysieke document opgeslagen is

*F. Status en voortgang van belangrijke documenten beheersen*

De vraag is in hoeverre de genoemde doelstellingen door de invoering van EDM bij het contractteam Geluidsschermen bereikt zijn en wat daaruit geleerd kan worden voor de overige teams van de Directie Uitvoering. Tevens is deze evaluatie aangegrepen om een tussenevaluatie te doen voor het gebruik van EDM binnen het documentbeheer van alle contractteams van DU. Zodoende kunnen ook de 'lessons learned' uit andere contractteams op managementniveau bruikbaar worden gemaakt voor de gehele Directie Uitvoering.

In deze tussenevaluatie wordt geen kosten/baten-analyse gemaakt, vanwege het feit dat deze evaluatie zich richt op de kwalitatieve 'lessons learned' in de uitvoering.

<sup>1</sup> Bronnen: (A) *Projectplan EDM-pilot*, Ad Broeders (BR/SI/02/322113), (B) *Eindrapportage EDM Pilot*, Ad Broeders (BR/SI/01/361223), (C) *Projectopdracht Definitiestudie EDM bij overdracht en bovenbouw*, Rob Blaas (BR/BB&SI/00/ 276870), (D) *Definitiestudie EDM BB&SI en overdracht*, Rob Blaas (BR/BB&SI/00/295865).

## 2.2 Methode van evaluatie

Om deze evaluatie uit te voeren is de volgende methode gebruikt:

1. Samenvatten van doelstellingen EDM uit de projectplannen en -studies.
2. Per doelstelling de volgende documenten onderzoeken op relevante informatie
  - de verslagen en agenda's van het gebruikersplatform
  - de kwartaalrapportages documentbeheer door DIV/Advies van alle teams/afdelingen van DU
  - de starttoets en het verbeterplan van het team Geluidsschermen
  - de verslagen en agenda's van de contractsecretarissenoverleggen DU
3. Interview met Contractsecretaris Geluidsschermen, Karina Scholsz, aan de hand van de bovengenoemde doelstellingen, d.d. 20 juli 2005.
4. Overzicht maken aantallen registraties en medewerkers in PowerDOCS d.d. 29 sep. 05.
5. Resultaten van bovenstaande samenvatten in rapport
6. Op basis van rapport zijn conclusies getrokken door Rob Blaas (manager IM), Jo Coeymans (hoofd DIV) en Luuc Elzinga (adviseur DIV).

## 3 Resultaten

In dit hoofdstuk wordt een overzicht gegeven van de evaluatieresultaten op de hoofdpunten van de in het voorgaande hoofdstuk genoemde meetpunten. Gedetailleerdere informatie van elk meetpunt is te vinden in bijlage 1.

Daarnaast wordt hieronder ook enige informatie gegeven over de omvang van het gebruik van EDM afgezet tegen de verwachtingen zoals geschetst in de *Definitiestudie EDM* (kenmerk BR/BB&SI/00/295865; op pagina 4 en in bijlage 3).

### 3.1 Verwachting en werkelijk gebruik EDM in cijfers

De hieronder weergegeven getallen zijn in grafiekvorm terug te vinden in bijlage 1.

#### *Aantal medewerkers met EDM toegang*

In juni 2002 werd verwacht dat er maximaal 40-80 medewerkers zouden zijn. Op dit moment (peildatum 30 september '05) zijn er 120 actieve accounts. In totaal zijn er 168 accounts uitgegeven voor DU. In principe wordt er per medewerker 1 account uitgegeven, in een aantal gevallen zijn er meerdere accounts per medewerker uitgegeven. Totaal zijn er ongeveer 115 medewerkers met toegang tot EDM op de genoemde peildatum.

#### *Locaties met EDM toegang*

Vooraf werd verwacht dat op 4 verschillende bedrijfslocaties toegang tot EDM nodig zou zijn. Op het hoogtepunt tot nu toe is er op 7 locaties toegang tot PowerDOCS geweest (Tiel, Echteld, Zevenaar, Ochten, Oud-Alblas, Botlek en Barendrecht. Utrecht niet meegerekend omdat deze alleen als tijdelijke werkplek voor PowerDOCS gebruikt). Momenteel is van deze locaties alleen Ochten geen EDM locatie meer.

#### *Aantallen registraties*

Totaal worden zo'n 500.000 geregistreerde documenten verwacht bij de Directie Uitvoering, waarvan 200.000 overdrachtsdocumenten (inclusief onderbouw-documenten die relevant zijn bij overdracht van het geheel van de Betuweroute.) De overige 300.000 documenten zijn documenten die relevant zijn voor de uitvoeringswerkzaamheden van de Directie Uitvoering, maar niet voor overdracht richting opdrachtgevers.

Momenteel zijn er 113.000 documenten gedigitaliseerd door de Directie Uitvoering inclusief alle versies van een document (totaal zijn er 78.000 unieke docsnummers). Daarnaast zijn er ruim 18.000 onderbouw documenten gedigitaliseerd, zodat naast hun registratieprofiel ook het volledige document digitaal beschikbaar is.

Deze 113.000 documenten zijn verdeeld over de teams en afdelingen van de Directie Uitvoering. In percentages uitgedrukt is de verdeling van het aantal documenten als volgt:

SPTES	44,7%
GLS	19,5%
B&B	13,4%

TTI	9,7%
SI	6,6%
DIR	5,3%
PB	0,5%
V&G	0,4%

In de bijlagen is een grafiek opgenomen waarin per maand en per team de ontwikkeling van het aantal registraties is te zien (bijlage 2a en 2b).

### 3.2 EDM in het overdrachtsproces

In de fase van de overdracht van documenten van onderbouw naar bovenbouw is nauwelijks gebruik gemaakt van EDM (bewuste keuze). Alleen de afdeling Systeemintegratie heeft tot nu toe ca. 18.000 documenten gedigitaliseerd van de beschikbare onderbouwdocumenten binnen EDM, voornamelijk voor overdracht aan de toekomstige beheerder (en het tijdelijk beheer). Ervaring van SI is dat het zoeken naar documenten in archieven die je niet kent een eenduidige en consequente opzet van dat archief vraagt. Ook bij het team van Geluidsschermen heeft men deze ervaring (maar dan voor het eigen archief). Bij Geluidsschermen is het archief eenduidiger toegankelijk dan bij de onderbouwcontracten. Niettemin leren de resultaten uit de kwartaalrapportages DIV dat aan de consequente en eenduidige indeling van de archieven bij de meeste teams van de Directie Uitvoering verbetering nodig is.

De ervaring bij Geluidsschermen leert dat er minder verschillende overdrachtspartners zijn dan bij de onderbouwcontractteams. Er is daarom minder gebruik gemaakt van digitale overdracht, waardoor er ook minder efficiency voordelen te behalen zijn.

Verder bleek de aannemer in het geval van de 'as built'-tekeningen de papieren exemplaren niet tegelijk met het digitale exemplaar te hebben geleverd, waardoor achteraf werk ontstond om beide exemplaren te verbinden in EDM.

Digitale overdracht is alleen gemakkelijker wanneer er geen originele handtekeningen op papier worden verwacht door de externe partij en de juiste bestands-formaten worden geleverd. Hierover kunnen het beste vooraf met leveranciers en ontvangers van de overdrachtsdocumenten afspraken worden gemaakt. Efficiency voordelen worden pas bereikt als er meerdere partijen zijn waaraan dezelfde documenten moeten worden overgedragen.

### 3.3 Uitvoeringsproces

#### *Minder en eenvoudiger papieropslag*

Eén van de deel-doelstellingen voor een efficiënter documentbeheer met EDM is minder en eenvoudiger papieropslag. Het aan de 'achterzijde' toevoegen van documenten (op volgorde van docsnummer) per contractcode voorkomt de moeite van het tussenvoegen van documenten in dossiers die strak gevuld in het gelid in de kast staan. Zodoende groeit het archief niet meer van 'binnenuit', maar alleen aan de 'achterzijde'.

Ook kan bij het wijzigen van dossiers (nieuwe die uit oude dossiers worden samengesteld) vanwege voortschrijdende ontwikkelingen het archief eenvoudiger aangepast worden door digitaal een andere indeling te maken, zonder dat er fysiek met papier geslept hoeft te worden.

De doelstelling van minder en eenvoudiger papieropslag is bij Geluidsschermen zeker bereikt. Zelfs toen bleek dat een deel van het fileplan achteraf gezien toch niet helemaal voldeed aan de gewenste helderheid, kon volstaan worden met een digitale verplaatsing van documenten zonder dat het fysieke

archief gewijzigd hoefde te worden.

Wel is bij Geluidsschermen (en ook bij de meeste andere teams) gebruik gemaakt van persoonlijke werkarchieven om bepaalde dossiers fysiek bij elkaar te houden en mee te kunnen nemen naar vergaderingen. Ook voor de tekeningen is bij Geluidsschermen een werkarchief bijgehouden omdat deze documenten vanwege hun grootte moeilijk op een beeldscherm leesbaar zijn. Het is onwenselijk het gebruik van deze werkarchieven tegen te gaan vanwege de verschillende doelstellingen van een werkarchief (uitvoeren) en een officieel contractarchief (verantwoorden).

#### *Kwaliteitsverbeteringen*

Om ervoor te zorgen dat de meest belangrijke documenten in het archief terecht zouden komen dan in de onderbouw-fase is er voor gekozen dat elke medewerker haar of zijn documenten verplicht in EDM moet registreren. Dit lijkt tot nu toe tot goede resultaten te leiden, met name brieven en memo's van de PoBR zelf worden in grotere mate geregistreerd. Of dit ook daadwerkelijk de juiste documenten zijn moet nog blijken bij de meeste teams. Bij Geluidsschermen blijken de gezochte documenten (toetsingen, reactiebrieven, etc.) goed vindbaar.

Moelijker wordt het wanneer gezocht wordt naar de samenhang tussen documenten, om alle documenten omtrent een bepaald onderwerp te vinden. Dan gaat de kwaliteit van de dossierindeling en de aangebrachte relaties tussen documenten tellen. In de onderbouw was dit altijd het moeilijkste punt bij documentbeheer. EDM heeft bij Geluidsschermen hieraan een goede bijdrage kunnen leveren. Het beschrijven van dossiers (in het fileplan) en het digitaal leggen van relaties (bijlagen en links) tussen documenten is gemakkelijker geworden.

Niettemin blijkt het van groot belang consequent dezelfde dossiers te gebruiken voor documenten rond hetzelfde onderwerp. Kennis en ervaring met de inhoudelijke processen zijn daarbij noodzakelijk. Continuïteit in personele bezetting is dan ook zeer aan te bevelen. Geluidsschermen heeft dit in de persoon van de contractsecretaris gelukkig kunnen realiseren, maar door wisseling van secretaresses en de tijdelijke vervanging hebben tot integriteitverlies van de dossiers geleid dat vervolgens weer gecorrigeerd moest worden.

Zeker aan het einde van de looptijd van een contract kan het erg moeilijk zijn personeel in dienst te houden, gezien de winst die continuïteit oplevert voor de toegankelijkheid van de archieven is inspanning op dit gebied aan te bevelen.

De toegankelijkheid voor meer mensen van de digitale archieven, mits voorzien van een heldere en consequente dossierindeling zoals hierboven beschreven, zorgt voor minder belasting op de verschillende secretariaten. Ook het feit dat via de routing-module gemakkelijk documenten verspreid kunnen worden maakt het mogelijk centraal te archiveren en toch de documenten op meerdere locaties te gebruiken. Geluidsschermen heeft hiervan niet veel gebruik gemaakt, onder andere omdat in de pilot-fase van EDM de routing-module niet beschikbaar was en daarom gekozen is voor een ander verspreidingssysteem. Bovendien heeft Geluidsschermen voornamelijk met 1 decentrale locatie te maken gehad (Ochten), waardoor de routing-module ook minder 'winstgevend' ingezet kan worden in tegenstelling tot SPTES en TTI die meer decentrale locaties hebben. Bij deze laatste teams wordt de routing-module dan ook met succes ingezet. Wel zijn voldoende snelle verbindingen nodig voor goede toegankelijkheid op decentrale locaties. Na klachten hierover, onder andere van Geluidsschermen, is de database-server van PowerDOCS van Eindhoven naar Tiel verplaatst waardoor de performance aanzienlijk verbeterde. De problemen hiermee zijn ook veroorzaakt doordat er veel meer decentrale locaties en gebruikers waren dan bij de opzet van EDM was ingeschat.

Zie voor meer details omtrent kwaliteitsverbeteringen verder bijlage 1 vanaf kopje C.

## 4 Conclusie

EDM kan in de overdrachtsfase zeker efficiency winst opleveren, mits er voldoende verschillende partijen zijn waaraan overdrachtsdocumenten digitaal in hetzelfde bestandsformaat kunnen worden overgedragen. Dit moet dan ook te voren met de leverende en de ontvangende partijen worden afgestemd.

EDM is bij Geluidsschermen succesvol gebruikt. Hoewel het toegankelijk ontsluiten van de archieven door eenduidige dossierindeling (fileplan) nog steeds het moeilijkste onderdeel blijft (net als in de onderbouw) is er winst behaald doordat dit gemakkelijker te verbeteren is.

Kritische succesfactoren zijn de continuïteit en kennis van de medewerkers die dossiers vormen. Een gericht personeelsbeleid op het behouden van medewerkers voor documentbeheer met kennis en ervaring strekt dan ook tot aanbeveling. Bijvoorbeeld door het voldoende lang laten doorlopen van arbeidscontracten. Zeker tegen het einde van een contract als de werkzaamheden van de aannemer afgerond zijn gaan medewerkers de organisatie verlaten, terwijl juist dan administratief gezien nog behoorlijk wat moet gebeuren (oplevering, overdrachten en financiële afwikkeling). Eenduidige en integere dossiers zijn van belang voor de bruikbaarheid van de archieven in de uitvoeringsfase en daarna (bewaartermijn minstens 7 jaar na einde PoBR: 2015).

Concreet voor de gebruikers en secretariaten zijn er in bijlage 1 enkele meer gedetailleerdere ervaringen opgenomen. De meeste hiervan zijn al gedeeld in het gebruikersplatform, de contractsecretarissen-overleggen of de persoonlijke gesprekken met de DIV adviseurs. De ervaringen die ook relevant zijn bij het gebruik van EDM in de overige teams zijn:

- Zorg dat e-mail met belangrijke digitale documenten centraal binnenkomen op een gezamenlijke e-mailadres. Zodoende blijven belangrijke digitale documenten niet te lang hangen op individuele mailadressen van secretariaatsmedewerkers. Laat op het centrale mailadres de teamleden ook de e-mails deponeren die zij zelf hebben binnengekregen en volgens hen bewaard moeten blijven. Op die manier wordt voorkomen dat documenten meerdere malen worden geregistreerd (Bijlage 1, punt C)
- Geen tekst-documenten met de kopieerapparaten scannen want daar zit geen optische karakterherkenning op (OCR). Alleen scannen via de officiële scanners, zodat de full-text zoekmogelijkheid behouden blijft. (Bijlage 1, punt E2)
- Voor goede toegankelijkheid nu en in de toekomst: op tijd uitgebreid registreren (dossievorming) en het relaties leggen tussen documenten en de beantwoordingsbrieven daarvan (Bijlage 1, punt E2)
- Fileplan (dossiers) in overleg met teamleden vastleggen en bijhouden, zodat medewerkers documenten kunnen vinden en ook toekomstige gebruikers (Bijlage 1, punt E2)

# Bijlage 1

Hieronder volgt per deel-doelstelling de detail evaluatie.

## A. Faciliteren overdracht gemakkelijker

1. uit de “onderbouw” d.m.v. digitale toegankelijkheid van de belangrijkste documenten (wel voor ProRail, niet voor overige opdrachtgevers/samenwerkingspartners)
2. uit de bovenbouworganisatie richting opdrachtgevers

Digitale documenten vergemakkelijken de overdracht mits,

- Handtekeningen niet origineel nodig zijn
- Ook benodigde tekeningen digitaal geleverd zijn, tegelijk met een handtekening-versie zodat vergeleken kan worden en direct een compleet exemplaar in EDM ingelezen kan worden (en niet eerst alleen een tekeninghoofd gescand hoeft te worden waar dan later weer een digitale tekening vanaf CD-ROM aangekoppeld moet worden)
- Afgestemd is welk bestands-format de ontvangende partij krijgt

Ervaring GLS

- De hard-copy exemplaren werden eerder geleverd en geregistreerd dan de digitale exemplaren van de overdrachtdocumenten (m.n. de tekeningen). Het heeft extra tijd gekost om het digitale exemplaar weer te koppelen aan het eerder binnengekomen hard-copy exemplaar.
- De benodigde documenten waren goed te vinden. In een enkel geval bleek het fileplan niet helder genoeg om in geval van afwezigheid van de contractsecretaris de juiste documenten te vinden (bleek ook uit de starttoets en is inmiddels in het verbeterplan opgenomen).

Lessons learned:

- Afstemming met leveranciers en ontvangers van digitale overdrachtdocumenten is van te voren nodig, om dubbel werk te voorkomen. Zeker omdat de leveranciers hierin vaak niet pro-actief meewerken.
- Een duidelijk leesbaar fileplan waar welke documenten zijn opgeborgen is van groot belang voor borging van de kennis van uitvoeringsfase naar de overdrachtfase. Leesbaar ook voor niet in het contract ingewijde personen met enige technische kennis. In de kwartaalrapportages DIV voor elk team wordt sinds begin dit jaar op deze leesbaarheid van fileplannen getoetst. Bij het opzetten en verbeteren wordt ook ondersteuning gegeven door DIV.

## B. Minder en eenvoudiger papieropslag

Gebruik van EDM geeft minder en eenvoudiger papieropslag, , doordat elektronische dossiers de rol overnemen van fysieke dossiers.

1. Bij verkeerde dossierindeling waardoor dossiers opnieuw geordend moeten worden is elektronisch verplaatsen eenvoudiger
2. Archiveren van het papieren document is eenvoudiger doordat niet telkens nieuwe documenten tussengevoegd hoeven te worden in de bestaande dossierindeling

Minder en eenvoudiger papieropslag wordt bereikt mits,

- alleen papieren documenten met een fysieke bewaarwaarde (=handtekening) worden bewaard
- alle documenten op volgorde van binnenkomst (docsnummer) worden opgeslagen (geen papieren dossiers bijhouden in het contractarchief naast digitale dossiers)
- er voor veel gebruikte dossiers een persoonlijk werkarchief wordt bijgehouden voor het fysiek bij elkaar houden van documenten zodat die niet voor elke vergadering apart geprint hoeven worden of bijeengezocht. Veelal gebeurde dit in de DOCS Contract periode ook al.
- het EDM systeem tijdig betrouwbaar (juiste informatie) en bedrijfszeker (beschikbaar) is, zodat er geen noodzaak is voor papieren schaduwarechieven.

Ervaring GLS

- Naast een aantal persoonlijke werkarchieven is er ook een werkarchief voor tekeningen bijgehouden, zodat deze direct toegankelijk waren tijdens de uitvoering (digitaal leest moeilijk op het beeldscherm vanwege de oppervlakte van een tekening)

Ervaring Algemeen

- Het is voor een aantal medewerkers moeilijk digitaal alle documenten te ontvangen en te verwerken, het vertrouwde papier is voor hen gemakkelijker. De meeste medewerkers zijn vaardig genoeg in het zoeken en bewaren van documenten via EDM.
- EDM is voldoende betrouwbaar, maar er zijn meer niet beschikbare periodes van EDM geweest (duur en aantal) dan veel gebruikers verwacht hadden.

Lessons learned

- Onder andere om de bedrijfszekerheid te vergroten wordt een opvolger van EDM, DM5 geïntroduceerd.
- Een server met informatie dichterbij de werkplekken leverde een betere performance en bedrijfszekerheid (geen externe verbinding meer)
- Gebruik van het fysieke archief is sterk afgenomen, omdat de bulk van de documenten digitaal beschikbaar is
- De tijd die nodig is voor toegankelijk houden van fysieke archief is sterk afgenomen, doordat er geen fysieke dossiervorming meer plaatsvindt.
- Voldoende en tijdig capaciteit van scanners beschikbaar laten zijn.

### C. Sluitend systeem omwille van complete (elektronische) dossiers (en archieven)

Knelpunt in de onderbouw was dat (lang) niet alle documenten geregistreerd en gearchiveerd werden, maar in werkarchieven en op persoonlijke schijven van medewerkers 'verdwenen'.

Complete dossiers ontstaan, mits:

- Alle medewerkers alle gegenereerde correspondentie en documenten registreren
- Alle binnenkomende correspondentie en documenten consequent wordt gescand/geregistreerd
- Alle relevante bestand-formats kunnen worden opgenomen in het EDM systeem

Ervaring GLS

- Extra aandacht is gegeven aan het Technisch Toezicht team en de Aannemer die beiden in Ochten kantoor hielden en zo voor een 'onderhandse'-stroom documenten zouden kunnen zorgen buiten EDM om. Dit werd voorkomen door een administratief medewerker in Ochten te plaatsen met instructie om alle relevante documenten ook naar Tiel door te sturen.

Ervaring algemeen

- E-mail met bijlagen komt rechtstreeks bij de medewerkers binnen en "vermist raken" vormt een risico
- Werktekeningen worden niet in alle gevallen opgenomen in EDM (wel hardcopy in het archief); alleen bij as-built-informatie is dat vanzelfsprekend, vanwege ontbreken van contractvoorwaarden met de aannemer en adviseurs om ook werktekeningen groter dan A3 digitaal te leveren.

Lessons learned:

- De procedure documentbeheer schrijft voor dat alle inkomende documenten het secretariaat dienen te passeren dat scant, registreert en routeert. Wat betreft e-mail is dit onmogelijk, maar afspraken over een gezamenlijke digitale postbus per team waarin alle belangrijke mail/documenten worden gedeponereerd is sterk aan te bevelen.

#### **D. Uniforme werkwijze**

voor borging van kwaliteit binnen de projectorganisatie, EDM moet passen binnen de procedure documentbeheer.

EDM past exact binnen de procedure documentbeheer en er zijn slechts lichte wijzigingen in de procedure gekomen. Met EDM wordt meer gewerkt volgens de procedure voorschriften omdat het systeem dwingt tot registreren.

Ervaring algemeen

- Er zijn minder contractspecifieke werkinstructies nodig voor EDM dan in de tijd van DOCS Contract
- Het secretariaat blijft een sleutelpositie behouden in de kwaliteit van het documentbeheer: alle documenten krijgen een plaats in het archief (dossiervorming) en gaan daarom 'door de handen' van het secretariaat.

#### **E. Toegankelijkheid**

##### **E1. Kennisborging van onderbouworganisatie**

Door de toegankelijkheid van alle gegevens over documenten via één systeem wordt op documentair terrein kennisborging van de onderbouworganisatie mogelijk.

Alle documenten van de PoBR zijn toegankelijk via het EDM systeem. Van de teams en afdelingen die niet met EDM hebben gewerkt, maar in DOCS zijn alleen de meta-gegevens van elk document opgenomen. Wel is van de belangrijkste van die documenten (18.000) ook het achterliggende document in digitale vorm beschikbaar.

Deze kennisborging van de onderbouw wordt bereikt mits,

- De toegankelijkheid van het systeem goed geregeld is, geen onbevoegden.

Ervaring GLS

- Tegelijk werken van PowerDOCS en DOCS Contract op 1 PC was niet mogelijk, waardoor het erg onpraktisch is als een secretaresse voor een EDM team en een niet-EDM team werkt.

Ervaring Algemeen

- Niet altijd is duidelijk waar welke documenten te vinden zijn, door het niet consequent gebruiken van de standaard CDU-indeling
- Over het algemeen waren de specifieke overdrachtsdocumenten van onder- naar bovenbouw voldoende en werden geen gegevens van de onderbouw via DOCS geraadpleegd (zou ook alleen

meta-gegevens over documenten opleveren en niet de documenten zelf, die moeten dan uit externe archief van Iron Mountain komen)

#### Lessons learned

- Goede dossiervorming (beschrijving en toekennen van documenten) vereist inhoudelijke kennis en continuïteit in personele bezetting, doordat dit in de onderbouw (zeker aan het einde) niet het geval is geweest, zijn de onderbouw-archieven minder goed toegankelijk dan soms gewenst wordt. Continuïteit en kennis van medewerkers zijn daarom belangrijke succesfactoren voor een voldoende toegankelijk archief.
- In de opvolger van PowerDOCS, DM5, is het wel mogelijk DocsContract en DM5 naast elkaar te laten functioneren op 1 PC.

## E2. Toegankelijkheid documenten voor meer mensen dan alleen het secretariaat

Grotere toegankelijkheid van documenten is er mits,

- er niet met de printers/kopiers wordt gescand, maar met de reguliere scanners omdat deze OCR (tekstherkenning) software bevat.
- er zoveel mogelijk documenten digitaal worden aangeleverd, contractueel is dat veelal niet verplicht maar dit verhoogt de vindbaarheid behoorlijk.
- er goede dossiervorming, plaats vindt, bijlagen koppelen en relateren (linken) van documenten hoort daar ook bij. Anders zijn alleen losse documenten vindbaar en is het complete 'verhaal' (de samenhang) niet traceerbaar.

#### Ervaring GLS

- Uitstekende ervaringen met toegankelijkheid. Wel moet duidelijk zijn in welk deel van het fileplan gezocht moet worden naar de gewenste documenten. Zoektocht op onderwerp of full-text levert niet altijd het gewenste resultaat.
- Dossiervorming, de uitgebreide registratie (= plaatsen in fileplan/dossier) moet consequent gebeuren. Hierin ontstond snel een lagere prioriteit (bewuste keuze) omdat je de gevolgen ervan niet direct merkt. Waardoor kennisverlies ontstaat en dossiervorming erg moeilijk wordt. Bij GLS heeft men zich dat op tijd gerealiseerd en de dossiers gecomplementeerd (documenten uitgebreid geregistreerd) voordat de medewerkers vertrokken waren.
- Consequent gebruik maken van dezelfde documentcode en opeenvolgende versie nummers is van groot belang voor goede dossiervorming bij tekeningen en andere technische documentatie.
- Inhoudelijke kennis bij degene die dossier vormt over de werkzaamheden van het team/afdeling is nodig. Het daadwerkelijk toekennen van het document aan het gekozen dossier blijkt in praktijk door een secretaresse gedaan te worden, terwijl de contractsecretaris het dossier bepaald vanwege de vereiste inhoudelijke kennis.
- Consequent hetzelfde dossier wordt gekozen rond hetzelfde onderwerp, vaak is dat niet het geval als er meerdere personen aan dossiervorming doen (tijdens zwangerschapsverlof van Karina gemerkt dat dit moeilijk ligt).

#### Lessons Learned

- Dossierindeling (fileplan) en de communicatie daarover binnen het team levert veel zoekgemak voor de medewerkers en maakt het opbergen gemakkelijker voor het secretariaat.
- Consequent en op tijd uitgebreid registreren voordat er kennisverlies ontstaat over de documenten en dossiervorming ernstig bemoeilijkt wordt.

### E3. Toegankelijkheid vanaf andere locaties dan waar het fysieke document opgeslagen is

#### Mits

- De storingsgevoeligheid van de apparatuur: scanner en programma niet te groot is.
- Er bij het vastlopen/afsluiten van het EDM systeem nog wel met andere programma's gewerkt kan worden.
- Er voldoende collega's over PowerDOCS beschikken en rechten hebben op het document (als je een reference rondstuurt).
- Snelheid van het systeem voldoende is.

#### GLS

- Sinds server in Tiel staat is er voldoende snelheid. Onder andere daarom is er geen gebruik gemaakt van de routing-module voor het verspreiden van de documenten naar andere locaties.

#### Algemeen

- Het digitaal toegankelijk zijn vanaf decentrale locaties van documenten is erg gemakkelijk en maakt het mogelijk de documenten centraal opgeslagen te houden (komt completeitheid van dossiers ten goede)

#### Lessons Learned

- Te voren testen van storingsgevoeligheid zou een goede zaak zijn, maar kost veel energie en tijd omdat pas bij grotere aantallen en langduriger gebruik storingen zichtbaar worden.

### F. Status en voortgang van belangrijke documenten beheersen

Doordat alle documenten digitaal beschikbaar zijn kan de bewaking van de voortgang en het statusbeheer ook digitaal plaats vinden, zodat de beheersing van status en voortgang goed geborgd wordt.

#### Ervaring GLS

- Voortgangsbewaking is bij GLS niet via PowerDOCS gegaan, omdat in de pilot deze module nog niet beschikbaar was. Later is men niet meer overgestapt naar een nieuw systeem, omdat de communicatie met de medewerkers (in Ochten) goed verliep via e-mail en fysieke post.

#### Ervaring algemeen

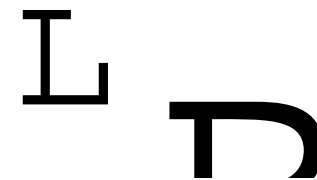
- Exceloverzichten met de status en voortgang worden nog vaak gebruikt, omdat EDM onvoldoende overzichten biedt om dit goed te beheersen. De informatie zit er wel in, maar komt er niet uit. Sinds kort zijn er overzichten (en nieuwe in ontwikkeling) die deze informatie wel genereren.
- Een aantal medewerkers is niet tevreden met de status Getekend Verzonden omdat men dan het gevoel heeft dat er een andere brief kan zijn verstuurd dan wordt aangetroffen. Immers het daadwerkelijk verstuurd exemplaar wordt niet gescand met handtekening erop, maar het digitale exemplaar krijgt de status Getekend Verzonden en is daarmee niet meer te wijzigen (alleen door het secretariaat kan de status weer gewijzigd worden). Het zien van de handtekening geeft meer vertrouwen.

#### Lessons learned

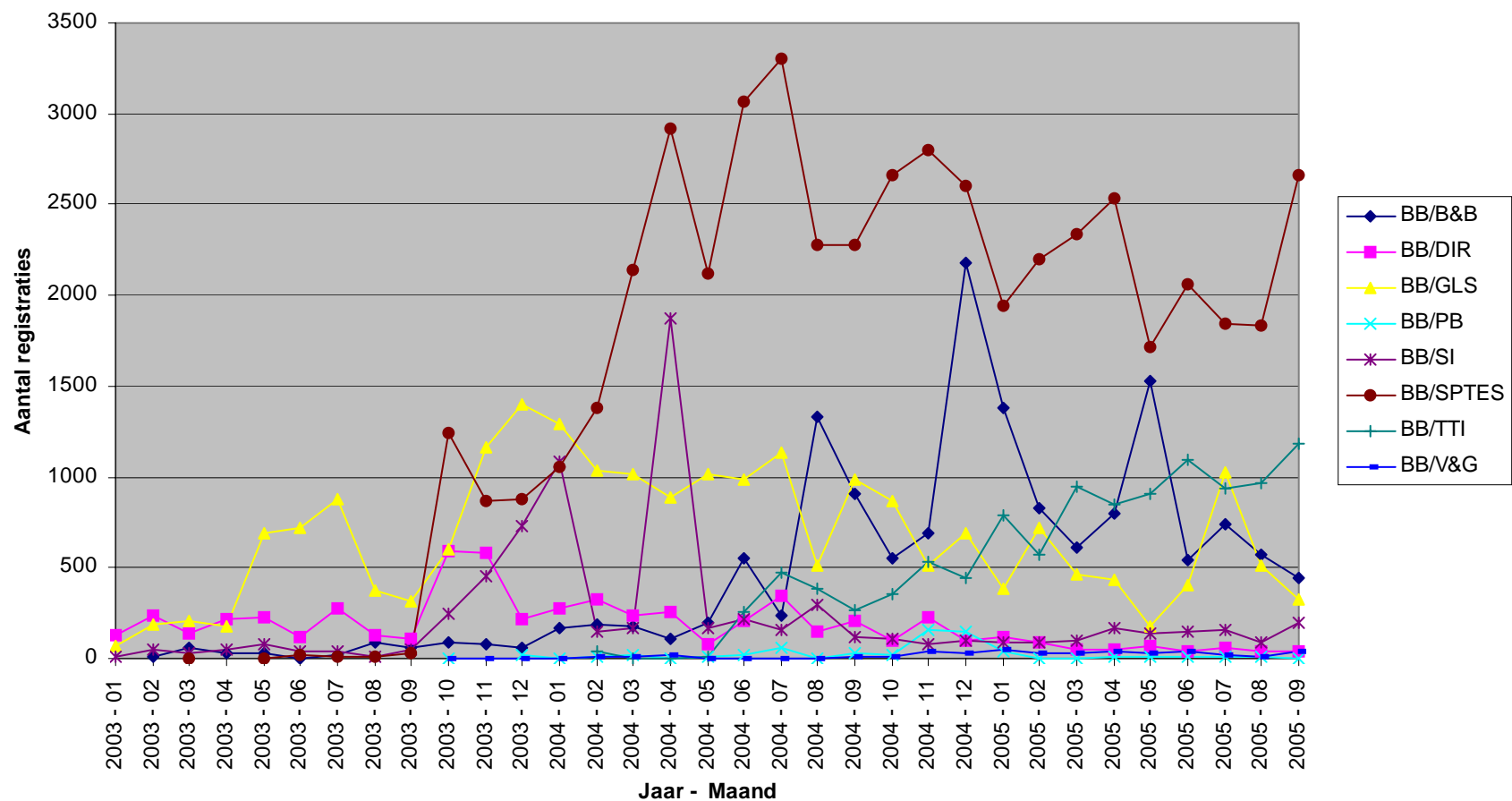
- Op tijd zorgen voor goede overzichten geeft kansen op nog betere benutting van het systeem omdat het dan ook directe resultaten oplevert.

L D

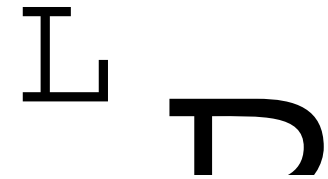
# Bijlage 2a Grafiek aantal registraties



Grafiek aantal registraties per maand



# Bijlage 2b Grafiek aantal registraties (gestapeld)



Grafiek aantal registraties per maand (gestapeld)

