



Documentmanagement

6 belangrijke punten voordat u start met documentmanagement

Elke organisatie heeft te maken met documenten. Denk aan verslagen en notulen maar ook kwaliteitsdocumenten zoals protocollen, procedures en werkinstructies. Hoe gaat u als organisatie om met dit soort documenten, hoe zijn de juiste documenten snel te vinden en hoe lang moeten ze bewaard worden? Allemaal vragen waar organisaties een antwoord op moeten geven.

De voorbereiding

Starten met documentmanagement vraagt om een gedegen voorbereiding. Om wildgroei en dubblures van documenten te voorkomen moet er vooraf nagedacht worden over praktische vraagstukken zoals; wie schrijft welke documenten en wanneer, wie houdt de regie en hoe gaan we documenten op een toegankelijke manier aanbieden aan de eindgebruiker. Ook het technische aspect vereist hierbij aandacht. In de huidige tijd, waarin gebruikers meer en meer met mobile devices zoals een iPad of smartphone werken, neemt de vraag naar het ontsluiten van documenten via dit soort apparaten alleen maar toe.

De norm

Bij veel organisaties is kwaliteitsmanagement een essentieel onderdeel van de dagelijkse bedrijfsvoering. Er zijn diverse stakeholders (overheden, klanten, cliënten, opdrachtgevers) die dit van organisaties eisen. U kunt hierbij denken aan bijvoorbeeld ISO, HKZ of INK certificeringstrajecten. Het gaat bij dit soort trajecten vaak om grote hoeveelheden documenten. Om deze documenten te borgen wordt regelmatig gezocht naar softwarematige ondersteuning die het maken en beheren van documenten kan vereenvoudigen.

Het begin

Voordat u start met de implementatie van een document-beheersysteem moet u eerst bepalen aan welke wensen en eisen het systeem dient te voldoen. Denk aan de wijze waarop documenten worden beheerd en ontsloten, welke type documenten worden toegestaan, hoe wordt er omgegaan met versiebeheer, snelheid van raadplegen en het gebruiksgemak. Maar ook de vraag waarom uw organisatie een digitaal documentbeheersysteem nodig heeft moet beantwoord worden.

Een goed systeem ondersteunt de route van het maken, opslaan, beoordelen/autoriseren, opvragen en archiveren van documenten waarbij deze activiteiten van begin tot eind automatisch worden geborgd. De toegang tot gepubliceerde documenten dient op documentniveau te worden ingesteld en de route van concept tot en met publicatie wordt ondersteund middels een dynamische beoordelingsflow.

Metadata zoals controledatum, versienummer, auteur en autorisatie maar ook eigen gemaakte velden kunnen ingezet worden om uw documenten snel te vinden. Ook kunt u metadata gebruiken om bijvoorbeeld overzichten te genereren zoals 'aantal documenten per afdeling gesorteerd op status' of 'documenten die aandacht vereisen'.

Een modern documentbeheersysteem is webbased en via iedere werkplek of mobile device binnen of – indien wenselijk – buiten uw organisatie te benaderen. Documenten kunnen via de cloud op een veilige manier gecontroleerd gedeeld worden met uw ketenpartners.

Hoe verder

Heeft u eenmaal alle wensen op een rij gezet en voldoet u aan alle randvoorwaarden zoals; een projectgroep, projectplan, budget en ondersteunende tools voor documentmanagement dan kunt u van start gaan met de implementatie. Zorg dat u met de juiste mensen rond de tafel zit en neem ook de communicatie naar de gebruikers in acht. Betrek daarnaast ook de ICT-afdeling bij het totaalproject zodat ook zij mee kunnen denken over de technische consequenties en daarop kunnen anticiperen.

Het invoeren van een documentmanagement is niet alleen een kwestie van het invoeren van een systeem en het maken van een paar afspraken over ordening en metadatering. Ook de werkwijze van het omgaan met documenten zal onder de loop worden genomen.

6 Belangrijke punten voordat u start met documentmanagement

1. Formeer een projectgroep met afgevaardigden van de juiste afdelingen; betrek de afdeling ICT, deze wordt vaak vergeten.
2. Bepaal op welke manier uw documenten moeten worden aangeboden (op iedere werkplek en op welke mobile devices).
3. Ga in overleg met de eindgebruikers na welke metadata van belang zijn om documenten snel te vinden.
4. Breng de route van het opstellen, beoordelen en autoriseren, opvragen en archiveren van documenten in kaart.
5. Wijs de juiste auteurs, beheerders en beoordelaars van documenten aan.
6. Schakel tijdig een professional in die u begeleidt bij de praktische kant, maar zeker ook bij het beantwoorden van organisatorische vraagstukken.

Documenten moeten uniform op één plek beheerd worden in plaats van op de eigen netwerkschijf. Afspraken rondom documentbeheer moet tussen de oren van de gebruikers gaan zitten en nageleefd worden. Dit traject vergt een directe verbinding met de werkvloer om eventuele onduidelijkheden te achterhalen en bespreekbaar te maken. Tenslotte is een goed functionerend documentmanagementsysteem zo goed als de totale organisatie er van maakt.

Tot slot; neem de tijd en schakel professionals in die u kunnen helpen bij niet alleen de praktische kant maar zeker ook bij het beantwoorden van organisatorische vraagstukken die op uw pad komen tijdens dit project. Zij hebben jarenlange ervaring en kunnen met behulp van best practices uit uw branche een toegevoegde waarde hebben.

Over Kirsten van Blijswijk

Kirsten van Blijswijk is werkzaam als consultant bij Infoland. Zij is expert op het gebied van documentmanagement. Als consultant heeft zij al vele organisaties begeleid en geadviseerd bij vraagstukken op het gebied van documentmanagement. Daarnaast adviseert Kirsten organisaties bij de inrichting en implementatie van hun kwaliteitsmanagementsysteem.