

Digitaal ontzorgd, verzorgd digitaal

Heterdaadsessie Papieren Tijgernetwerk

Ruud Veltmeijer | Zeist

21 maart 2019



Universiteit
Leiden

Opdracht: Start mei 2018

Voorgeschiedenis

- In 2016 opgestelde visie ‘Digitaal ontzorgd, verzorgd digitaal’:
- Ontzorgen medewerkers universiteit door digitalisering in combinatie met professionele ondersteuning.
- Voorlopige roadmap opgesteld met diverse projecten

Opdracht zomer/ herfst 2018:

- Opstellen bestuurlijk programmaplan met aandacht voor
- Uitgewerkte roadmap
- Programma organisatie/ besturing
- Benodigde middelen

Waarom een programma?

- Volume. Veel verschillende activiteiten met een grote samenhang. Programma borgt de samenhang.
- Geeft focus en 'sense of urgency'.
- Is tijdelijk (niet langer dan vier jaar).
- Tijdelijke managementstructuur over verschillende projecten heen en tussen de projecten en de bedrijfsorganisatie in, voorkomt extra belasting van het lijnmanagement.



Naar een eerste opzet

- Geen sleepnet uitgooien bij faculteiten om een grote vangst aan wensen en ideeën op te halen.

Klein kernteam met diverse disciplines vormen en in besloten kring:

- Aanscherpen visie
- Aanscherpen en uitwerken roadmap/ projectkalender
- Voorstel doen voor aansturing/ governance
- Wel afstemming/ afbakening aanpalende initiatieven en projecten

Dan stakeholders workshops om op basis van uitgewerkte voorzet het gesprek aan te gaan.



Waar hebben we het eigenlijk over?

- Digitaal werken met focus op procesautomatisering?

Of over een facet:

- Papierloos werken met de focus op het document?
- De focus van het programma kwam op het eerste, maar we leven in het besef dat echte digitalisering uiteindelijk focus op het tweede betekent.

Papierloos werken is onderdeel digitaal werken. Voordelen:

- Omloopsnelheid van processen gaat omhoog. Papier reist minder snel dan digitale informatie
- Digitale opslag en digitale uitwisseling van informatie maakt plaats- en tijdonafhankelijk werken mogelijk
- Digitale informatie kan gemakkelijker in de keten worden gedeeld dan papieren informatie
- Digitale informatie vergt geen fysieke opslagruimte.

Projecten en programma's met een raakvlak

- Inrichting nieuwe workspace
 - Uitrol Office 365/ Sharepoint
 - HR Next Level
 - Digitaal Studentendossier
 - Activiteitengericht huisvesten
 - Virtuele onderzoeksomgeving
-
- **GERIJPT INZICHT: HET PROGRAMMA DIGITAAL ONTZORGD ZORGT VOOR GOVERNANCE EN COMPLIANCE, TERWIJL ANDERE PROGRAMMA'S DE VERLEIDING BIEDEN. WE HEBBEN ELKAAR NODIG**

Naar de stip op de horizon



LEIDENDE PRINCIPES, GEBASEERD OP ENTERPRISE ARCHITECTUUR

- Oplossingen maken het werk gemakkelijker en ook plezieriger. Doordat oplossingen zelf verklarend en intuïtief zijn, ondersteunen ze zelfredzaamheid en zelfservice.
- We werken met in de markt bewezen en gangbare oplossingen. Maatwerk is de uitzondering. Zo nodig worden processen aangepast aan de werking van het systeem.
- Eerst proces harmoniseren, dan pas ondersteunen met concernsysteem. We creëren generieke oplossingen waar het kan en specifieke oplossingen waar het echt moet.
- Voor het werk relevante informatie is op elk apparaat, overal wanneer nodig en veilig toegankelijk.
- We werken op een basis van vertrouwen en managen de uitzonderingen. Medewerkers en onderzoekers hebben toegang tot alle informatie die door de universiteit is ontvangen of opgemaakt, tenzij dat in strijd is met wet- en regelgeving.
- We voldoen aan wet en regelgeving. Denk o.m. aan Archiefwet, de WOB en AVG.
- Voor elk informatieobject is één concernsysteem de bron. Eenmalige opslag, meervoudig gebruik .
- We bereiken meer functionaliteit met minder applicaties.

Wat willen we afgeleid van leidende principes bereiken?

Voor alle medewerkers van de universiteit gaan we ervoor zorgen:

1. Dat er *anytime* en *anywhere* en met *any device* samengewerkt kan worden aan documenten in een gebruiksvriendelijke omgeving;
2. Dat alle relevante informatie gestructureerd en digitaal wordt opgeslagen, zodat documenten snel, intuïtief en in samenhang kunnen worden gevonden, gedeeld en verwerkt.
3. Dat te archiveren documenten automatisch worden gearchiveerd.
4. Dat de compliancy met wet- en regelgeving wordt vergroot en geborgd via de werkprocessen (archivering by design).

Basisgedachten ten aanzien van gestructureerde opslag en beheer van informatie

- Drie DMS omgevingen
- Concernsysteem: Voor omvangrijke en gestandaardiseerde of te standaardiseren documentstromen (bijv. HRM, SAP)
- Zaaksysteem: Voor gestandaardiseerde of te standaardiseren documentstromen waarvoor geen concernsysteem beschikbaar is (bijvoorbeeld beroep en bezwaar juridische zaken).
- Office 365: Voor niet gestandaardiseerde documentstromen (bijvoorbeeld bestuurlijke stukken, projectdossiers vastgoed)

Eén RMS systeem (record center in Office 365)

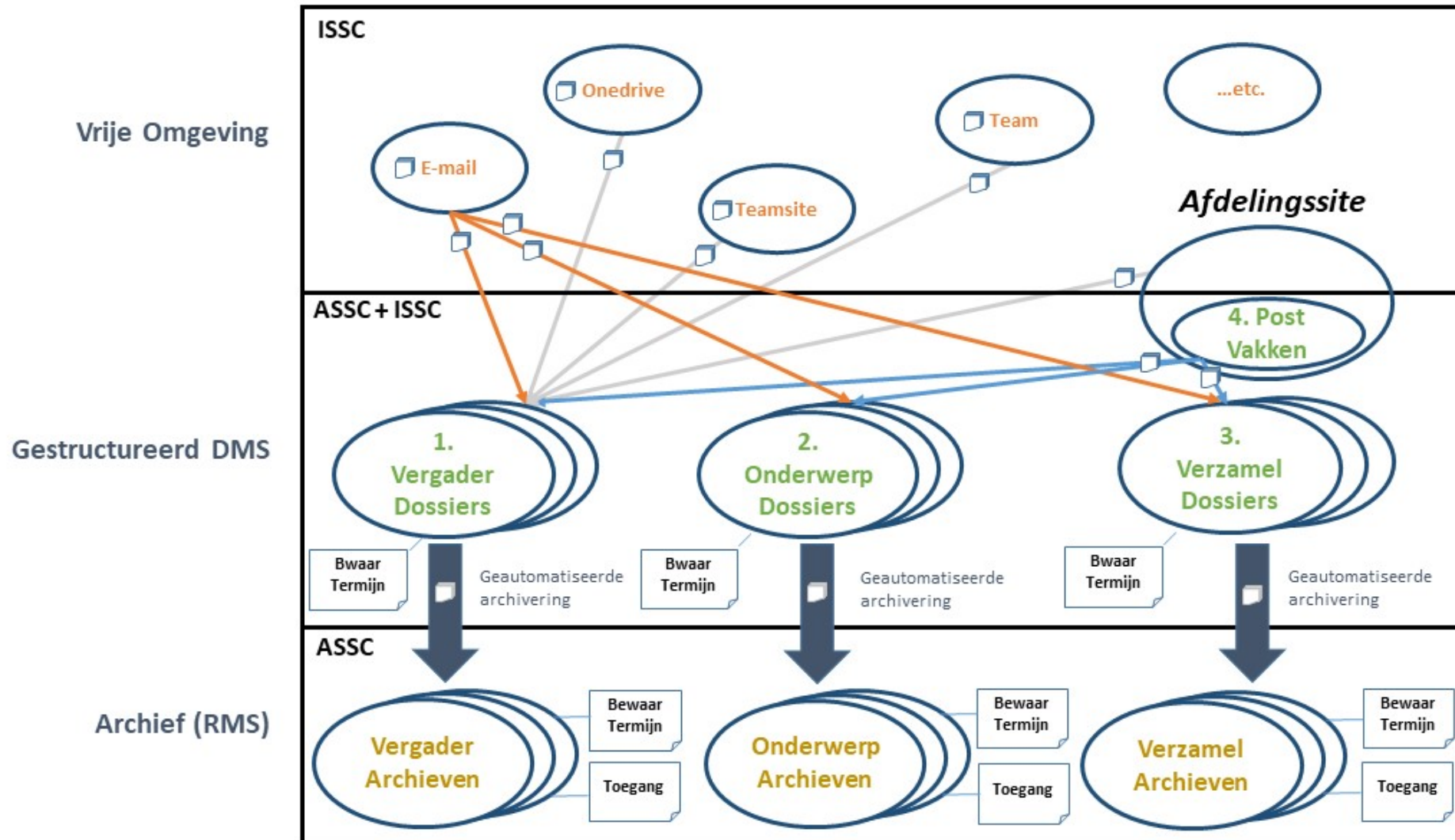
Kenmerken:

- Hier bevinden zich de gearchiveerde documenten, althans voor zover ze uit het Office DMS komen.
- Wanneer een document in het archief wordt geplaatst vanuit een O365 omgeving, blijft in de oorspronkelijke samenwerkingsomgeving een link achter naar het gearchiveerde document.
- De archiefomgeving wordt beheerd door het ASSC, dat gebeurt zoveel mogelijk automatisch.
- Via de archiefomgeving kunnen documenten gecontroleerd beschikbaar worden gesteld aan grotere groepen gebruikers.
- Vanuit de archiefomgeving worden documenten vernietigd of overgebracht naar een e-depot.

Aandachtspunten op langere termijn:

- Archivering alle langdurig te bewaren documenten
- Aansluiting/ ontwikkeling e-depot

Samenwerken en Archiveren met O365



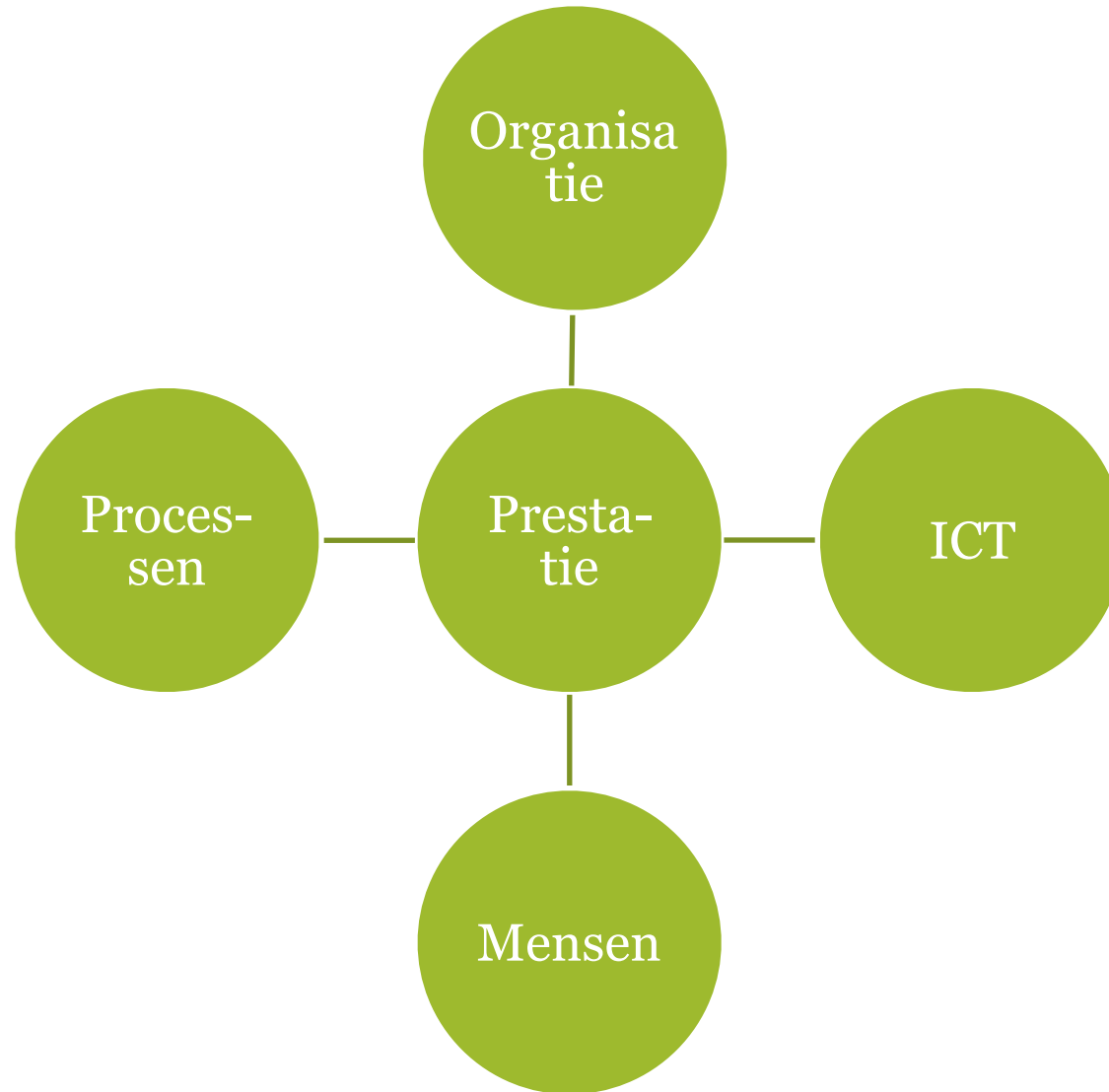
Parallel inzicht: Ontwikkeling techniek en organisatie gaan gelijk op

- Als er straks een gereedschapskist met gereedschap is in de vorm van verschillende opties voor het opslaan, beheren en delen van informatie, moeten er deskundige vaklieden zijn die de klantorganisatie helpen met het kiezen van en het gebruiken van het juiste gereedschap.

Voorkomen moet worden dat de tools er zijn, maar dat de DIV organisatie de klant niet kan ondersteunen bij het juiste gebruik ervan. Daarom ook naar inrichting van de ondersteuning kijken.



Klaverbladmodel

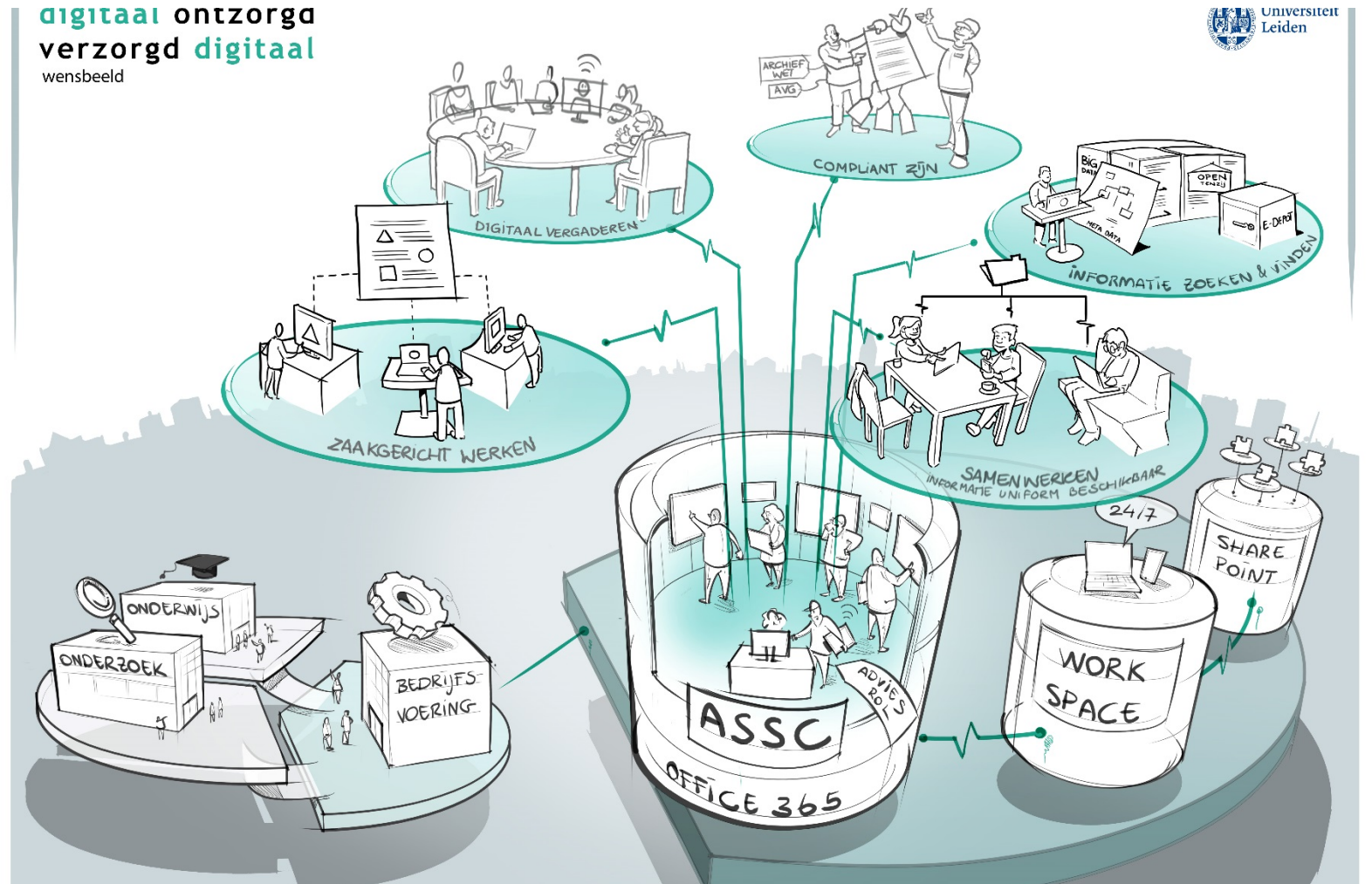


De samenhang

PROGRAMMA EN ISSC trekken
gezamenlijk op.

ISSC (is ICT) is goed
vertegenwoordigd in programma-
organisatie

Het gaat uiteindelijk over delen en
plaats- en tijdsafhankelijk
werken



Najaar 2018: Discussie met de stakeholders op basis van eerste roadmap

Belangrijke observaties:

- Neem steeds het gebruikersperspectief als vertrekpunt
- Veel zit in woorden: Niet archiveren, maar delen en samenwerken (let op de semantiek)
- Men wil echt worden ontzorgd. Oplossingen mogen niet tot meer uitvoerend werk voor de business leiden.
- Niet alleen aandacht hebben voor mensen die minder digitaal zijn, maar juist ook voor de mensen die het allemaal te langzaam gaat/ werken met versnellingsteams
- Financiële middelen zijn gelimiteerd en men wil (terecht) zoveel mogelijk met eigen mensen doen. Dat betekent iets voor ambitie en fasering.

Lijstje met lopende activiteiten

- POC met Office 365 als RMS/ pilot met Office 365 als DMS voor projectdossiers vastgoed
- Initiële uitrol DMS voor bestuurlijke vergaderdossiers
- Uitrol ondersteunende *tooling* voor vergaderingen
- Zaakgericht werken beroep en bezwaar
- Organisatie- en ontwikkelplan ondersteunende organisatie
- Handboek vervanging
- In beeld brengen documentstromen, gerelateerd aan processen (gebruikmaken BSD/ aanzet DSP)

Lessons learned

- Stel goed vast wat de vertreksituatie is (de IST).
- Verzeker je van bestuurlijke steun en sponsorschap.
- Zorg zo spoedig mogelijk voor *governance* (mandaat/ stuurgroep) en voor een heldere projectkalender.
- Rapporteren zorgt voor focus (een beetje PRINCE 2 kan geen kwaad)
- Stem de ambitie af op het tempo van de organisatie
- Plateauplanning richting bewegend doel maakt het mogelijk om flexibel gebruik te maken van opgedane ervaringen en inzichten en toch focus te houden op het einddoel.
- Definieer heel scherp waarover het gaat en check regelmatig of iedereen hetzelfde bedoelt

Dank voor jullie aandacht



Universiteit
Leiden