

Ons project (5)

Grote stappen bij Vestia

Professionele ontwikkeling en proactiviteit als succesfactoren voor digitaal werken

Net als alle andere organisaties bevindt ook Vestia - een van de grotere woningcorporaties van Nederland met zeven vestigingen - zich in de transitie naar een digitale informatievoorziening. Dit artikel beschrijft hoe een niet-overheidsorganisatie als Vestia grote stappen heeft gezet in de realisatie van een digitale dienstverlening.

TEKST ERIC KOKKE

In deze aflevering:

| | |
|-----------------------|--|
| Wat: | Realisatie van digitale dienstverlening |
| Waar: | Vestia |
| Gesproken met: | Ad Boom, teamleider Documentaire Informatievoorziening |

Voor 2013 had Vestia vele decentrale locaties en ook decentrale directies. Iedere directie bepaalde de min of meer zijn eigen archiefbeleid. Iedere vestiging bepaalde hierin ook zijn eigen beleid in de informatievoorziening. Sommige vestigingen vonden het belangrijk, andere zagen de post en het archief weer als ballast, wat moeten we ermee?

Team DIV wilde medewerkers optimaal gaan ondersteunen in de (digitale) taakuitvoering

Uitgelezen kans

In de praktijk was het post- en archiefbeheer van oudsher ondergebracht bij de afdeling Facilitair. Vanuit vaak een combifunctie 'Facilitair medewerker' werden facilitaire taken zoals gebouwenbeheer, onderhoud, receptie en ook postverwerking onderhouden. Een decentrale opstelling met veel versnippering van taken, diensten en verantwoordelijkheden. In 2016 kwam hier verandering in toen

Vestia ging centraliseren. Er kwamen vier directies op het hoofdkantoor in Rotterdam en het aantal buitenlocaties is teruggebracht naar zeven. Een beslissing met grote gevolgen voor de medewerkers die zich bezig hielden met postverwerking en archivering.

In dezelfde periode is ook het concept 'slim werken' gestart binnen Vestia. De medewerkers namen afscheid van vaste werkplek, bureautrolley en kastruimte. Zij moesten dus ook volledig digitaal kunnen gaan werken. Dit betekende een uitgelezen kans voor het team DIV om de medewerkers optimaal te gaan ondersteunen in de (digitale) taakuitvoering. Om dit te kunnen doen is eerst gekeken aan welke ondersteuning de organisatie behoefte had en wat het team DIV hierin kon bieden. Maar ook naar de competenties die het team DIV moest bezitten om deze veranderende rol succesvol in te gaan vullen.

Professionele ontwikkeling

Conclusie was dat er opleidingen nodig waren om het team DIV op het gewenste niveau te krijgen. De organisatie stelde daartoe een ruim opleidingsbudget beschikbaar. Gevolg is dat het team DIV in opeenvolgende jaren opleidingen volgt, waarbij de keuze is gevallen op in-companytrainingen waar alle twaalf teamleden aan deelnemen. Er is gestart met een verdiepingsopleiding via SOD Next in 2016, daarna in 2017 de opleiding Medewerker Recordmanagement van GO opleidingen en dit jaar de LARM (Leergang Adviseur Record Management) van VHIC. Insteek hierbij is vanuit dit breed scala aan opleidingen de medewerkers DIV klaar te stomen voor hun nieuwe functierollen, en hen hierin ook de mogelijkheid te bieden voor een stukje specialisatie binnen het vakgebied.

Om dat voor elkaar te krijgen is veel tijd en energie gestoken in DIV als een lerend team. De medewerkers kregen de ruimte om in hun kracht te komen en invulling te geven aan eigen ambities en ontwikkelplannen. Hiervoor moest het DIV-team wel het management meekrijgen. Dat is gelukt. Er is veel overleg geweest met managers, directie en bestuursleden waarbij bleek dat het team de visie op digitaal werken goed kon 'verkopen'. Dat bood perspectief (lees: budget) op

opleidingen, formatie, mogelijkheid van nieuwe functierollen (en waardering), investeringen in het DMS en vooral een geheel nieuw elan vanuit het team DIV naar de organisatie.

Mede door het effect van de opleidingen en het gegeven dat de laatste jaren veel minder analoge post binnenkomt, is de omslag van minder uitvoerend naar meer regie en advies al gerealiseerd. Mede ook omdat vanuit de organisatie steeds meer de vraag kwam naar ondersteuning en advisering bij de inrichting van de digitale informatiehuishouding en het gebruik van het DMS Diskis (Document Informatie Systeem/Klant Informatie Systeem). In deze veranderde rol heeft DIV haar positie dan ook met verve waar kunnen maken. De collega's zien DIV niet langer als 'O, zij van de post', maar als 'Daar moet je zijn voor ondersteuning en advies bij je informatieproblemen'. Deze signaalfunctie heeft de organisatie goed opgepakt. Er is dan ook een duidelijke meerwaarde welke het team DIV binnen de organisatie neerzet.

De nieuwe rol van DIV

Naast het instrueren en adviseren is het team druk bezig met de organisatiebrede uitrol van een digitale informatievoorziening. Archiefbeleid voor de gehele organisatie is vastgesteld, daarnaast is een bewaartermijnenlijst vastgesteld, een handboek Vervanging opgesteld, en heeft de DIV afdelingsschijven bij de directie opgeschoond. Op dit moment werkt DIV, per directie, een informatiebeheersplan uit. Het team houdt dus veel ballen in de lucht, maar staat op de kaart binnen de organisatie!

Vanuit de rol van teamleider DIV was het in de transitieperiode even werken aan twee fronten. De organisatie wilde van alles, had van alles nodig en we kregen vragen om van alles te leveren. In 2016 konden we nog niet alles leveren en moesten we wel eens 'nee' verkopen. Tegenwoordig kunnen we vraag en aanbod volledig op elkaar afstemmen en beantwoorden we klantvragen met een volmondig 'ja'.



In-companytraining met team DIV

Geef het management inzicht in de werkzaamheden

Heel verhelderend was het toen we in 2016 onze directeur op uitnodiging een dagje lieten meedraaien in de post- en informatieverwerking. "Tjonge, wat is er veel te verwerken op zo'n dag, maar vooral... wat is het veelzijdig wat jullie moeten weten en aan kennis van de organisatie moeten hebben" was de reactie aan het einde van de dag. In 2017 is hetzelfde gedaan met een uitnodiging aan de voorzitter van de Raad van Bestuur van Vestia. Ook een dagje laten meedraaien bij DIV, en eenzelfde soort reactie! Dit maakt dan de credits voor het team wel bijzonder groot en maakt het prettig in de vervolgesprekken als het gaat over budget, formatie, ontwikkeling e.d.

Zichtbare resultaten voor de organisatie

Het team DIV ondersteunt sinds 2016 de uitrol van het volledig digitaal werken. Dit varieert van een knoppencursus voor het DMS individueel of op afdelingsniveau, het opschonen en herordenen van de afdelingsschijven, tot het adviseren van gebruikers over de inrichting van hun digitale proces- of zaakdossiers. Daarnaast adviseert het team op proactieve wijze, gevraagd en ongevraagd, over alles wat de organisatie en haar informatiehuishouding aangaat. Dit zijn dan thema's als AVG, IBP, bewaartermijnen e.d.

DIV ontvangt nu uitnodigingen om aan tafel te zitten met alle echelons die met informatie (-vraagstukken) bezig zijn

Het resultaat van alle inspanningen is voor de hele organisatie zichtbaar. Met de digitale uitrol en de eenduidige manier van werken is de informatie voor iedereen beter en sneller toegankelijk. Hierin heeft DIV vanuit haar adviesrol wel een belangrijke bijdrage geleverd. Daarnaast koestert het team de succesvolle samenwerking met andere partners binnen het bedrijf zoals ICT.

Het is ook goed om te ervaren dat de DIV-medewerkers, die zich door de organisatie bewegen tijdens de digitale uitrol, als specialisten worden gezien. Daarmee is het stofge imago (gelukkig) verdwenen. DIV ontvangt nu uitnodigingen om aan tafel te zitten met alle echelons die met informatie(vraagstukken) bezig zijn. Dat maakt het professionele leven zoveel mooier en eenvoudiger. Dus niet meer achteraf een mededeling krijgen dat er iets speelt op het gebied van de informatievoorziening, maar juist vooraf al gevraagd worden als expert voor adviezen en deelname in projectgroepen. Deze meerwaarde binnen ons specifieke vakgebied is nu vanzelfsprekend voor de organisatie. Iets om trots op te zijn. De proactieve houding, de boer op te gaan, actie ondernemen, juist die dialoog aangaan met de organisatie en zelf de boodschap verkopen vanuit je eigen bewustwording bleek de goede insteek.

'Niet afwachten, draag je visie uit'

Aad Boom heeft de volgende adviezen voor collega's in een soortgelijk traject:

- Wees zelf niet te afwachtend en zorg voor een leidinggevende die als trekker zowel de organisatie meekrijgt als ook het team kan ondersteunen in haar (door)ontwikkeling.
- Ontwikkel hiertoe ook tijdig een eigen visie, deel deze met alle niveaus binnen de organisatie en zorg op voorhand dat je vanuit het management/bestuur commitment krijgt voor datgene wat je wilt bereiken. Maar zorg ook dat alle medewerkers van je team de visie begrijpen, deze visie omarmen en vooral ook zelf kunnen uitdragen in hun project of in hun rol als DIV-adviseur of recordmanager.

Calculeer in dat er fouten gemaakt worden, daar leer je alleen maar van

- Geef in de jaarlijkse werkplangesprekken medewerkers alle ruimte voor hun ambitie, ontwikkeltrajecten, eigen specialismen. En heb ook wel het lef dat je incalculeert dat er fouten gemaakt worden, daar leer je alleen maar van. Neem ook tijdig HR mee in de ambities en ontwikkelplannen van je team DIV, immers niet iedereen zal mee kunnen of willen bewegen, daar moet je dan ook

oog voor hebben en wel iets mee kunnen zonder dat dit een last of belemmering wordt in je teamontwikkeling.

Als je in alle, of in bijna alle, bovenstaande aandachtspunten hebt voorzien, krijg je een superteam met veel reuring op de afdeling want er gebeurt van alles. En je krijgt ook nog eens een kwalitatief hoogwaardig team met informatieadviseurs. Waarbij iedere werkdag als een cadeautje komt en bij iedereen eigenlijk die big smile van 'Yes we can' de boventoon voert. Dan heb je het als organisatie, maar vooral als team DIV goed gedaan... ●



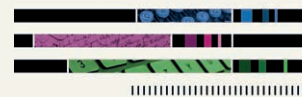
Eric Kokke

eric.kokke@goopleidingen.nl

Eric Kokke is manager Marketing bij GO opleidingen en redactielid van Od.

Zie ook www.od-online.nl

brancheberichten



Kennisnetwerk
Informatie en Archief

Aan de slag met duurzaam informatiebeheer – zes regionale bijeenkomsten voor informatie- en archiefprofessionals –

De goede relatie tussen overheden en archiefinstelling is al sinds de start is van het Kennisnetwerk Informatie en Archief (KIA) een speerpunt. KIA wil bruggen slaan tussen beide partijen door kennisdeling en kennisontwikkeling te stimuleren. Daarom organiseert KIA dit najaar een kennistournee door het land. Deze tournee richt zich op beleidsmedewerkers, teamleiders en hoofden informatiebeheer van overheden en medewerkers digitale archivering van archiefinstellingen.



Programma

Tijdens de bijeenkomsten (zie onderstaand schema) komen diverse thema's aan bod die spelen tussen de partners in duurzaam informatiebeheer zoals:

- archivering by design;
- de toepassing van de DUTO-scan (Duurzame Toegankelijkheid Overheidsinformatie);
- het aanwijzen van hotspots;
- de mogelijkheden voor bestuurlijke samenwerking;
- de recente ontwikkelingen rond wetgeving (Wet open overheid, Archiefwet);
- en ook het Kennisnetwerk Informatie en Archief.

KVAN/BRAIN, KNVI/SOD en VNG dragen bij aan het opstellen van de programma's. De programma's spelen ook in op regionale thema's.

De bijeenkomsten starten om 10.00u. (inloop vanaf 09.30u.) en na de lunch ronden we rond 13.30u. af.

| Waar | Datum | Locatie |
|------------|-------------|----------------------------|
| Roermond | 18 oktober | TheaterHotel De Oranjerie |
| Arnhem | 1 november | Gelders Archief |
| Rotterdam | 8 november | Stadsarchief Rotterdam |
| Groningen | 29 november | Provinciehuis |
| Amersfoort | 6 december | Waterschapshuis Amersfoort |

Voor de departementen is er een aparte bijeenkomst:

| Waar | Datum | Locatie |
|----------|------------|----------------------------|
| Den Haag | 25 oktober | Provinciehuis Zuid-Holland |

Belangstelling?

Aanmelden kan via KIA.pleio.nl, Kennisplatform Informatiehuishouding. Of stuur een mail met vermelding van naam, functie en gewenste locatie naar: Kitty Noordermeer (Kitty.Noordermeer@nationaalarchief.nl) of Caroline van den Berg (Caroline.van.den.Berg@nationaalarchief.nl).