

“Schoolvoorbeeld van een succesvolle implementatiestrategie”



Weinig ingerichte werkprocessen en teveel vrijheid. Het leidde bij gemeente Landsmeer tot een wildgroei aan documenten en slechte registratie van de communicatie. Met behulp van SmartDocuments werd in korte tijd zaak- en procesgericht werken gestimuleerd. Het gevolg: uniformiteit in de communicatie, eenzelfde manier van werken voor iedereen en een goede registratie van het besluitvormingsproces.

Wynona Barends (functioneel beheerder e-Suite) en Monica Braun (adviseur informatiebeheer & procesanalist) konden de mouwen direct opstropen toen zij in 2019 startten bij gemeente Landsmeer. Er viel een grote slag te slaan op het gebied van zaak- en procesgericht werken. Toen in 2020 het contract met de softwareleverancier van de documentcreatie afliep, werd gekeken naar een opvolger die een goede aanvulling zou vormen op de hervorming van het werkproces. Het werd SmartDocuments.

Zaak- en procesgericht werken

Het team Informatiebeheer ging aan de slag om in Landsmeer zaak- en procesgericht werken in te voeren en om digitaal werken voor de medewerker efficiënt en overzichtelijk te maken: “Bij een organisatie die start met zaak- en procesgericht werken, moet je de medewerkers sturen in het juist gebruiken van de applicaties om goede gewoontes te creëren en verwarring weg te nemen”, aldus Monica.

SmartDocuments sloot goed aan bij de visie die de gemeente Landsmeer had (en heeft). Maar dit was niet de enige reden om te kiezen voor SmartDocuments als leverancier.

Wynona: “We werken met het zaakstelsel e-Suite en zijn aangesloten bij Dimpact (coöperatieve vereniging van gemeenten). De aangesloten gemeenten werken allemaal met SmartDocuments. Daarnaast kun je met SmartDocuments veel gegevens uit e-Suite halen en hergebruiken. Dat was voor ons wel van belang.”

Een succesvolle implementatiestrategie

Maar hoe voer je een nieuwe werkwijze en systeem nu optimaal door binnen een organisatie? Wynona en Monica geven aan dat de gemeente Landsmeer hier zo zijn eigen methode voor had. En daarmee is Landsmeer misschien wel hét schoolvoorbeeld van een succesvolle implementatiestrategie.



Stadhuis gemeente Landsmeer

“Je hebt meteen het goede sjabloon en dus altijd de juiste huisstijl.”

SmartDocuments werd doorgevoerd in een proces waar niemand binnen de organisatie omheen kan. Met andere woorden: alle medewerkers moesten direct met SmartDocuments aan de slag. Monica: “We zijn begonnen met een stukje dat mensen verplicht moeten gebruiken. Namelijk ‘bestuurlijke besluitvorming’, een proces waar medewerkers wel doorheen móéten. Zo ervaren zij direct het gemak van SmartDocuments.” Wynona: “Door SmartDocuments aan een verplicht proces te koppelen, ziet de gebruiker meteen de meerwaarde ervan. Het zijn twee vliegen in één klap. Op deze manier brengen we zaak- en procesgericht werken bij de medewerker en integreren we direct het nut van een sjablonengenerator.”

Het ‘verplichte’ gebruik van e-Suite en SmartDocuments heeft eraan bijgedragen dat het zaak- en procesgericht werken in een stroomversnelling kwam. Ondanks de vrij korte periode dat gemeente Landsmeer werkt met SmartDocuments, zijn de positieve effecten al goed merkbaar. Op het gebied van uniformiteit, tijdinvestering en een duidelijke registratie is al een flinke winst geboekt.

Nu SmartDocuments via e-Suite dé ingang is voor iedereen binnen de gemeente, is er een grote stap gemaakt in de uniformiteit en het nauwkeuriger registreren van de communicatie. Wynona: “Het fijne van werken in e-Suite via SmartDocuments is dat een sjabloon direct gekoppeld is aan een zaak. Je hebt meteen het goede sjabloon en dus altijd de juiste huisstijl.” Door de goede koppeling tussen SmartDocuments en e-Suite kan gemeente Landsmeer daarnaast veel gegevens hergebruiken. Met als gevolg: minder werk voor de gebruiker.



Raadhuisstraat 1
1121 XC Landsmeer

www.landsmeer.nl



Keulenstraat 7B
7318 ET Deventer

T +31 (0)570 - 67 24 64

E info@smartdocuments.com

www.smartdocuments.nl