

Case: Op weg naar Digitaal Documentbeheer

Waterschap De Dommel werkt volgens haar missie 'actief aan duurzame en veerkrachtige watersystemen in het werkgebied. Zij doet dat voor de inwoners en bedrijven en samen met andere overheden en maatschappelijke groeperingen'.

De afdeling informatievoorziening van het Waterschap De Dommel is al 5 jaar voortvarend in ontwikkeling naar een moderne gedigitaliseerde afdeling Informatie Management. Kernwoorden daarbij zijn digitalisering, digitale balie, producten en processen. Daarbij was vanaf het begin duidelijk dat digitaliseren eerst en vooral een kwestie van mens- en teamontwikkeling is en pas dan ook een kwestie van automatisering.

Alle medewerkers van de afdeling hebben om te beginnen een ontwikkelassessment gehad om te bepalen in hoeverre en hoe zij mee kunnen groeien met de ontwikkelingen. Een volgende stap was opleiden van de medewerkers in samenwerking met SOD.

Het opleiden gebeurde in twee stappen. Het eerste traject was een maatwerk training *Vorbereiding Digitaal Document Beheer* met de volgende onderdelen:

1. **Informatievoorziening en ICT**
Dit onderdeel geeft deelnemers inzicht in de wijze waarop technologische ontwikkeling een bijdrage kan leveren aan de ondersteuning van bedrijfsprocessen.
2. **Recordsmanagement en Record destination**
Deze training behandelt alle aspecten van het beheer van (digitale) documenten
3. **Toegankelijk maken van informatie**
In deze training leert men de overstap maken van specifieke (vertikale) toepassing van post- en dossierregistratie naar een meer generieke (horizontale) benadering.
4. **Administratieve organisatie**
In deze training leert men het doel van het vastleggen van bedrijfsprocessen en welke rol DIV speelt op dit gebied.

In vervolg op de basistraining verzorgde SOD voor het hele DIV-team de training *Digitaal Document Beheer en een communicatietraining*:

1. **Digitaal Document Beheer**
In deze achtdaagse training ging men uitgebreid in op die aspecten van de informatievoorziening waar de DIV-afdeling de komende jaren steeds vaker mee te maken krijgt. De omslag van documentgericht naar procesgericht en de transformatie van document naar informatie staan hierin centraal.
2. **Proactief en klantgericht communiceren**
Onder invloed van de digitalisering neemt het contact tussen DIV'ers en medewerkers (ambtenaren) toe. Naast de vertrouwde contacten gericht op het uitlenen van dossiers, krijgen DIV-medewerkers steeds meer te maken met adviserende werkzaamheden. In de training ging de deelnemers aan de slag met deze belangrijke vaardigheden.

En het traject heeft ook resultaat gehad. Naast de verbetering van de interne dienstverlening en goed lopende transitie van analoog naar digitaal, verdiende Waterschap De Dommel een nominatie voor de Mailprofs Kwaliteitsaward 2010.