

Visievorming Documentmanagement

Jantine Bosker

In elke organisatie staat documentmanagement aan de basis van een efficiënte bedrijfsvoering. Een strategische bedrijfsvisie over het managen van interne en externe documenten neemt dan ook een toenemend belangrijke plaats in het beleid van organisaties in. Dit project betrof het formuleren van zo'n bedrijfsvisie voor een academisch ziekenhuis als start van de efficiëncyslag in inrichting en gebruik van documentmanagement.

Het project

De visie moest dienen als basis voor de besluitvorming van het management omtrent de te nemen stappen ter integratie van documentmanagement in organisatie en werkprocessen. Doel van het visiedocument was dan ook het inzichtelijk maken van de toegevoegde waarde van documentmanagement voor de medewerkers en de organisatie van het ziekenhuis.

Stand van zaken

Een aantal ontwikkelingen speelden een belangrijke rol in de groeiende behoefte om het documentmanagement van de instelling onder de loep te nemen. Allereerst de voortschrijdende digitalisering van de werkplekken die maakte dat documenten en de inhoud daarvan (beter) digitaal opvraagbaar moesten zijn. Daarnaast had de recent doorgevoerde decentralisatie veel meer nadruk gelegd op directie-overstijgende samenwerking, terwijl de bestaande informatiehuishouding er veelal nog persoons- of directiegebonden uitzag. En tot slot vroeg de gewenste kwaliteitsimpuls bij de uitvoering van de primaire processen om een andere omgang met (gedeelde) informatie.

Doordat de instelling nog niet had kunnen inspelen op deze ontwikkelingen bleek veel informatie niet terugvindbaar, beschikbaar en/of betrouwbaar te zijn.

Aanpak en resultaat

Samen met de stafafdelingen van het ziekenhuis heb ik me gebogen over de concretisering van de wensen op het gebied van informatiecoördinatie en –beheer. De conclusie luidde als volgt:

Het documentmanagement moet de transparante bedrijfsvoering, de (interne) samenwerking, het adequaat inspelen op innovatie en het functioneren als kennisinstituut van de instelling ondersteunen.

De volgende concrete deelprojecten kwamen hieruit voort:

- Aanpassen van de documenthuishouding om plaats- en tijdonafhankelijk te kunnen werken, directiebreed te kunnen samenwerken en efficiencywinst te bevorderen;
- Opstellen van eenduidige richtlijnen voor de werkprocessen, de ondersteuning van die processen, de te bewaren informatie en de toegankelijkheid van die informatie.
- Decentrale documenthuishoudingen op elkaar aansluiten.
- Implementeren, stimuleren en ondersteunen van nieuwe werkwijze en cultuur van de administratieve organisatie rondom (digitale) documenthuishouding zodat medewerkers verantwoord (leren) omgaan met informatie en (leren) werken in een digitale omgeving.