

## Integratie van informatievoorzieningen

*Jantine Bosker*

**Door fusies en overnames is het aantal verzekeringsmaatschappijen in de afgelopen jaren drastisch gedaald. Eén van de meest complexe aangelegenheden die met deze samensmeltingen gepaard gaat is het integreren van de verschillende informatiehuishoudingen tot één geheel.**

### ***Het project***

Ook bij deze opdrachtgever werd het belang van een herziene inrichting van de (overkoepelende) informatievoorziening benadrukt door de reorganisatie van de verschillende werkmaatschappijen tot één verzekeraar. Het management wenste in kaart gebracht te hebben hoe de stand van zaken in de bestaande informatievoorziening was, wat daaraan te verbeteren viel en hoe die verbeteringsslag gemaakt zou moeten worden.

### ***Stand van Zaken***

De organisatie had geen (centraal) beleid voor documentmanagement, waardoor er geen overzicht van aanwezige informatie was en alle organisatiesegmenten verschillende administratieve werkwijzen hanteerden. Slechts overeenkomstenbeheer vond in het centrale archief plaats, maar door gebrek aan vertrouwen in dit beheer of door geografische beperkingen bewaarde men veelal zelf ook kopieën van overeenkomsten. Van centrale archivering van overige informatie was geen sprake. Documenten werden in persoonlijke archieven opgeslagen en bleken dus veelvuldig in de organisatie aanwezig te zijn. En tot slot werden kennisdeling en relatiemanagement belemmerd omdat niet te achterhalen was wie welke correspondentie had behandeld en bewaard.

### ***Aanpak en resultaat***

Het management had dus geen goed beeld van het verloop en de inrichting van de documentstromen in haar organisatie. Om dat beeld te scheppen heb ik een aantal interviews afgenomen met betrokken afdelingen en/of functionarissen. Naast de inventarisatie van de bestaande situatie is daarbij ruime aandacht besteed aan de (verschillende) ideeën, eisen en wensen van de afzonderlijke betrokkenen m.b.t. een goed functionerende informatievoorziening.

De conclusie van het onderzoek besloeg de volgende aanbevelingen: in de eerste plaats het opstellen van een centraal beleid voor documentmanagement; de werkwijzen rondom informatievoorziening en archivering van de verschillende locaties uniformeren; het opzetten van een centraal archief voor alle informatie, zowel op accountniveau als op organisatieniveau; het inrichten van digitale ondersteuning voor het archief; en het aan elkaar koppelen van relatie- en documentmanagement.

Een projectplan met daarin een (gefaseerde) implementatie van deze aanbevelingen was onderdeel van het eindrapport.