
De Nederlandsche Bank

Case: Nieuwe Dienstverlening, Competenties en Organisatie
bij de afdeling Informatiediensten

Simon Been
2 december 2009

CONCEPT



De Nederlandsche Bank

Nieuwe Dienstverlening, Competenties en Organisatie

AFDELING INFORMATIEDIENSTEN

“Verleiden, niet verplichten”

0. VOORWOORD

Voorbeeld-case

Deze - echte - case dient als voorbeeld van de case-beschrijvingen die **exclusief** worden verstrekt aan de deelnemers aan Heterdaadsessies.

Bij wijze van uitzondering wordt deze case daarom op www.digitalespin.nl, het eMagazine van het Papieren *Tijger* Netwerk, gepubliceerd. Alle andere cases zijn voorbehouden aan de sessie-deelnemers.

Van elke Heterdaadsessie die zich daartoe leent, wordt een case-beschrijving als deze opgesteld en rechtstreeks ter beschikking gesteld aan de deelnemers.

1. INTRODUCTIE

Inleiding

Deze case focust op het veranderingsproces van de ondersteunende afdelingen rond document- en kennismanagement bij De Nederlandsche Bank.

Organisatie

De Nederlandsche Bank is verantwoordelijk voor het bewaken van de financiële stabiliteit in Nederland. Veiligheid en integriteit zijn belangrijke begrippen hierbij. De Nederlandsche Bank (verder: de Bank) telt circa 1600 medewerkers, bijna uitsluitend werkzaam in Amsterdam, in het hoofdkantoor aan het Westeinde. De activiteiten van de Bank zijn zeer kennisintensief en het merendeel van de medewerkers betreft hoogopgeleide professionals.

De Bank opereert met 12 divisies. De ondersteuning rond document en kennis is ondergebracht binnen de divisie Statistiek en Informatie, in de afdeling Informatiediensten.

Deze afdeling is het resultaat van drie reorganisatieslagen:

- Een centralisatieronde in 2004, waarbij alle decentrale archiefactiviteiten werden samengevoegd in één nieuwe, centrale afdeling Documentaire Informatie;
- De combinatie van de afdelingen Documentaire Informatie en Bibliotheek, eveneens in 2004, waarbij de afdeling DIB ontstond.
- De nadere integratie van beide bloedgroepen in 2009, gepaard gaande met een heroriëntatie op de dienstverlening en een afslanking van ca 65 naar ca. 50 FTE's.

Focus case

Deze case beschrijft de heroriëntatie die geleid heeft tot de nieuwe afdeling Informatiediensten en de resulterende dienstverlening, organisatie en technologie.

Keywords

Reorganisatie, heroriëntatie, TRIM, Lotus Notes, ECM, RMS, competenties, documentmanagement, archief, bibliotheek, Heterdaadsessie.

2. AANLEIDING & PROBLEEMSTELLING

Ontwikkelingen en Knelpunten

Binnen de Bank speelden onder meer de volgende trends, problemen en reacties daarop:

- Een sterke toename van de digitalisering en daarmee van het aantal digitale documenten leidt tot een forse groei van het aantal te archiveren en te registreren documenten. De overdracht van de kantoorwerker naar het archief kan eenvoudig per mail, maar omdat die drempel zo laag is, gaan wel erg veel documenten naar het archief. Per saldo is sprake van een toename van het digitale aanbod met 70% per jaar. Het archiveren van een mailbericht vergt ongeveer een kwartier; 5x zoveel tijd als bij een papieren document.
- De registratie en archivering van alle documenten geschieden centraal bij het archief middels specialistische software. Dus moet elk document naar het archief. Sinds 2004 wordt de externe post gescand en doorgestuurd. De toename van het aantal documenten leidt tot een toename van archiefwerk en daarmee tot een voorspelbare groei van het aantal archivarissen. De afdeling zou hierdoor jaarlijks met 10% moeten groeien; een ongewenste ontwikkeling.
- Mede hierdoor is het archief uitgegroeid tot wat men wel noemde een 'koekjesfabriek' waarin iedereen, ongeacht opleidingsniveau (ook HBO'ers), uitvoerend werk doet, met name registratie. Toch lukt het niet meer om de norm te halen van archivering binnen 1 maand. De aandacht voor klantcontact is beperkt en elke klantgroep/locatie heeft zijn eigen vraagbaak.

- De verantwoordelijke voor het document, de kantoorwerker (m/v) die het produceert, voelt zich er niet meer verantwoordelijk voor. Toch moet hij zijn documenten wel aanleveren aan wat soms een 'black box' lijkt. De kernactiviteiten van de kantoorwerkers zijn creatief en inventief van aard, dus teveel regels en verboden helpt niet. Tegelijkertijd moet geheim blijven wat geheim moet zijn en moet alle relevante informatie beschikbaar zijn. Het archief dreigt hierdoor politieagent te worden. Bovendien raken kantoorwerkers - begrijpelijk - overstuur als ze soms hun eigen documenten niet kunnen terugvinden in het archief, bijvoorbeeld omdat ze onvoldoende bevoegdheid hebben. Dit kan leiden tot terughoudendheid in de overdracht en het puur opslaan van documenten op de eigen harde schijf.
- Door de onvolledigheid van de overdracht kunnen collega's relevante documenten niet vinden. De noodzaak om toch al die documenten veilig te stellen, leidt tot initiatieven als de jaarlijkse 'Spijkerbroekendagen', waarop kantoorwerkers hun eigen kasten of digitale archieven uitruimen en documenten overdragen aan het archief. Een praktijkvoorbeeld van de oogst: een mailbox van 40.000 nog door het archief te verwerken mails. Per saldo blijkt dit een onwerkbaar aanpak vanwege de resulterende tijdsbesteding (in het voorbeeld: 40.000 maal een kwartier).
- De noodzaak tot meer overleg met klanten over de archivering en hun eigen verantwoordelijkheidsgevoel wordt steeds groter.
- Het historisch archief werkt met een klein team waardoor de mogelijkheden voor bewerking beperkt zijn. Er is 3 kilometer historie en er wordt nog niet vernietigd. Sinds 1995 valt de Bank onder de archiefwet, maar er wordt nog niet aan voldaan. Bij de bibliotheek ligt de nadruk op 'klassieke' bibliotheektaken, zoals collectievorming en informatiebemiddeling.

Al met al is het tijd voor verandering.

Contouren van een oplossing

De behoefte aan meer overleg met de klant leidt tot presentaties aan afdelingen om hun eigen winst bij goede archivering duidelijk te maken: terugvindbaarheid door collega's, goed versiebeheer, de zorg voor back-ups, e.d. Dat blijkt beter te werken dan met de selectielijst in de hand vragen om naleving van regels. Conclusie: dergelijke vormen van klantcontact zouden een structureel karakter moeten hebben.

3. VISIE & PLAN

Visie


De kerntaak van de afdeling is om de primaire processen van de Bank te ondersteunen op het gebied van kennis en document. Dat gebeurt door het (faciliteren van het) maken, vinden en delen van informatie. Het verbeteren van de primaire processen staat dus centraal.

De Bank ontwikkelde als visie dat:

- De kantoorwerker zelf verantwoordelijk is en blijft voor zijn documenten en zelf ook het beste inhoudelijk weet of en met welke kenmerken deze moeten worden opgeslagen. Hijzelf (en zijn collega's) is ook degenen die er het meeste baat bij heeft dat dat goed gebeurt.
- De kantoorwerker ook daadwerkelijk zelf zijn eigen documenten (inclusief mail) moet archiveren, mits dat bijna zonder moeite kan.

Verantwoordelijkheden bij nieuwe werkwijze

- **Klant**
 - Eigen opzet dossierindeling
 - Zelf plaatsen interne documenten en mail
 - Bepalen archiefwaardigheid
 - Volledigheid archief
- **Afdeling Informatiediensten**
 - Advisering
 - Registratie externe documenten
 - Kwaliteitsmanagement



- De archiefafdeling hem daarbij zo goed mogelijk moet ondersteunen en van middelen moet voorzien. De kantoorwerker moet zo min mogelijk tijd kwijtraken aan deze extra activiteit.

- Hij moet worden overtuigd om het goed te doen door de voordelen duidelijk genoeg te maken. Het motto: 'verleiden, niet verplichten.'

- De archiefafdeling in beginsel niet beschikbaar is om alsnog de archivering van interne documenten te verzorgen.
- Ook de dienstverlening van de bibliotheek dichterbij moet aansluiten bij de werkprocessen van de klant door passender vormen van informatie aan te bieden.
- Het historisch archief een inhaalslag moet maken om aan de archiefwet te voldoen. Het vergt daartoe een uitbreiding en een meer projectmatige werkwijze.

Plan

Realisatie van de visie vergt een structurele heroriëntatie van de werkzaamheden en daarmee een reorganisatie van de afdeling. Feitelijk is een reorganisatie nodig waarbij de oude functies vervallen en alle medewerkers kunnen solliciteren naar nieuwe functies met bijpassende (deels nieuwe) competenties. Dit plan komt uit de afdeling zelf en is niet opgelegd door de directie. Er is bewust niet gekozen voor structurele uitbesteding van (delen van) de afdeling.

4. PRIMAIR PROCES

De nieuwe visie houdt in dat de interne klant - op het moment dat hij zijn eigen document of mailbericht aanmaakt en zoals gebruikelijk in een map zet - zelf twee metadata toevoegt: de titel en de auteur. Het systeem waarmee hij werkt vraagt automatisch om die gegevens en zet zelfs de auteursnaam standaard klaar (soms kan

dat iemand anders zijn dan degenen achter de toetsen, dus bevestiging is vereist). Dat is alles wat van de kantoorwerker gevraagd wordt. De rest gaat automatisch. Belangrijk is dat de registratiegegevens automatisch worden afgeleid uit de mappen waarin de documenten worden geplaatst.

De gekozen aanpak leidt ertoe dat de kantoorwerker (en zijn collega's) zelf voordeel heeft van de nieuwe werkwijze. Hij vergroot zijn eigen grip aanmerkelijk en lost zo zijn eigen probleem op. Bovendien ligt de verantwoordelijkheid nu ook bij hem en indirect bij zijn manager. Zijn manager zal hem er nu ook op aanspreken als hij verkeerd omgaat met stukken.

Die verantwoordelijkheid van de kantoorwerker geldt voor:

- het bepalen van de archiefwaardigheid van een stuk
- de plaatsing ervan en
- de indeling en volledigheid van zijn dossiers.

5. DIENSTVERLENING

Deze procesgang vergt diverse vormen van dienstverlening bij de archiefafdeling, gericht op ondersteuning van de afdelingen en individuele kantoorwerkers. Daarnaast blijven voor de gezamenlijke ondersteuners rond document en kennis de traditionele taken over met betrekking tot de documenten die van buiten komen, de historische archieven en de bibliotheek activiteiten. En tot slot zijn er de nodige *nieuwe* activiteiten die de afdeling wil ondersteunen. Uiteraard blijft een algemene taak: het voldoen aan de eisen van de archiefwet en het afleggen van verantwoording voor het gevoerde beleid.

Ondersteuning van de decentrale archivering

Dit is een kerntaak van de nieuwe afdeling Informatiediensten. Activiteiten zijn:

- Zorgdragen voor een toegankelijk en compleet archief.
- De nieuwe archiefwijze en het onderliggende systeem invoeren.
- De gebruiker helpen om te komen tot een goede en relatief eenvoudige dossierindeling. Cruciaal is immers dat hij met de juiste mappen werkt en dat de metadata die aan de mappen hangen juist zijn, alles zo goed mogelijk aansluitend bij zijn processen.
- De toegangsrechten van het systeem adequaat beheren. Dit is geen sinecure omdat er Chinese Walls moeten zijn tussen Toezicht en Beleggen, opdat zij elkaars informatie niet delen.
- Blijvend de betrokkenheid van de interne klanten stimuleren door regelmatige awareness activiteiten.

- Een goede zoekfunctionaliteit bieden, evenals andere navigatiefaciliteiten.

Archivering externe post

De externe post, zowel digitaal als fysiek, blijft onderdeel van het archief en zal door archiefmedewerkers zelf worden verzorgd. Daarmee blijft een belangrijke uitvoerende taak bij het archief achter.

Historische Archivering

Ook de verantwoordelijkheid voor het beheer van het historische archief blijft, inclusief het vernietigen en overbrengen naar het Nationaal Archief.

Externe Bronnen

Aan het ontsluiten van informatiebronnen buiten de Bank worden hogere eisen gesteld.

Nieuwe dienstverlening

De nieuwe taken liggen deels in het verlengde van het voorafgaande. De hoofdpunten zijn:

- Advisering. Het afstemmen op de processen van de interne klanten staat centraal.
- Kwaliteitsmanagement.
- Introduceren en beheren van de ECM-omgeving (ECM: Enterprise Content Management).
- Eén loket voor informatiebemiddeling.
- Beschikbaar stelling van navigatiefaciliteiten om op één manier te zoeken in vele informatiebronnen.

6. TECHNOLOGIE

Uitgangssituatie

Sinds 2001 gebruikt de Bank HP-TRIM als record management systeem, specifiek ingericht voor archiefspecialisten. Die versie is niet gebruiksvriendelijk genoeg voor interne klanten en vergt het invullen van behoorlijk wat metagegevens.

Andere gebruikte systemen zijn Microsoft Office en Lotus Notes voor documentmanagement.

Nieuwe situatie

Dezelfde systemen worden toegepast: HP-TRIM, Microsoft Office en Lotus Notes. TRIM wordt gemigreerd naar een nieuwe versie, die specifiek geschikt is voor toepassing door de eindgebruiker. Voor externe bronnen wordt gewerkt met Lexis Nexis.

De map waarin het document wordt geplaatst heeft bepaalde kenmerken die automatisch aan het document worden toegevoegd, zoals de informati klasse (mate van vertrouwelijkheid) en het eventuele relatienummer. Daardoor is er verder geen archivering noodzakelijk. Het is dus wel belangrijk dat de mappenstructuur logisch is en aansluit bij de belevingswereld van de klant (en de archiefstructuur). Deze aanpak gaat ver, want hij geldt zelfs voor mailboxen. Tijdens het plaatsen in een map ziet de kantoorwerker de kenmerken van de map en klikt hij op OK ter bevestiging of past hij ze aan.

Er is een vangnet: alle mail wordt bijvoorbeeld bewaard, ook wat niet in mapjes is geplaatst. Vooralsnog is de bewaar duur onbeperkt.

7. ORGANISATIE

Secties

De nieuwe afdeling Informatiediensten telt 3 secties: Interne Bronnen, Externe Bronnen en Historisch Archief. Ze hebben één loket (fysiek, maar ook qua mail en telefoon), dus ook samen één roulende balie, inclusief een internet PC. Deze vergaande vorm van integratie is wenselijk voor alle betrokkenen.

Interne Bronnen (voorheen dynamisch archief) verzorgt alle soorten archiefactiviteiten, behalve de historische.

Externe Bronnen (voorheen bibliotheek) lijkt op de oude bibliotheek, maar gaat veel verder dan boeken en tijdschriften, omdat ook alle digitale bronnen inclusief de beeldbank eronder vallen.

Historisch archief blijft historisch archief, maar met meer nadruk op bewerking en projectmatig werken.

Rol

Sectie **Interne Bronnen** richt zich primair op advisering, op regievoering, op kwaliteitsmanagement en op ondersteuning van klanten bij het zelf plaatsen van documenten. Dat is een pro-actieve functie. Een puur uitvoerende rol betreft de registratie van externe documenten.

Sectie **Externe Bronnen** heeft als taken: informatie verstrekken op maat en in alle formaten (met name digitaal), gesprekspartner zijn bij nieuwe ontwikkelingen en projecten en: het werkproces van de interne klant ondersteunen met informatie.

Sectie **Historisch archief** heeft als taak om per 2014 te voldoen aan de archiefwet en en ook nu al zoveel mogelijk conform die wet de historische archivering te verzorgen.

Formatie

Het reorganisatieplan leidt tot een formatie van ca. 50 FTE's (een krimp van ca. 15 FTE's).

Dat de focus van de nieuwe afdeling op advisering komt te liggen, blijkt uit de verdeling van de formatieplaatsen. 24,5 van de 50 FTE's zijn Adviseurs op HBO+ niveau: 9 bij Interne Bronnen, 6,5 bij Externe Bronnen en 9 bij het historisch archief. Dat is niet mis. Verder zijn er 16 Medewerkers (MBO+), 6 Assistenten (LBO+) en 3,5 Beleidsmedewerkers (HBO+).

Functies en competenties

De basisfuncties zijn dus:

- Adviseur
- Medewerker
- Assistent
- Beleidsmedewerker

Adviseur

De Adviseurs richten de archiefstructuur in en beheren die, stellen bewerkingsplannen op, verstrekken relevante informatie, maken afspraken over aanvullende dienstverlening en dragen bij aan beleidsformulering. En bovenal adviseren ze de medewerkers en het management inzake de inrichting en archivering en het vinden van archiefwaardige kennis. Ook hebben ze een rol in de archiefbewerking voor de overbrenging.

Functies

- Adviseur (hbo+)
 - Adviseren DNB-medewerkers en management over inrichting archiveren en vinden archiefwaardige DNB-kennis
 - Inrichten en beheren DNB-archiefstructuur
 - Maken afspraken over aanvullende dienstverlening
 - Verstrekken relevante informatie
 - Bijdragen aan formuleren beleid
 - Opstellen bewerkingsplannen en bewerken archief tbv overbrenging



Erg belangrijk qua **competenties** is hun communicatief vermogen en organisatiesensitiviteit. De aanpak 'verleiden, niet verplichten' vergt dat de klant overtuigd wordt dat het goed voor hem is om een goede structuur in te richten en stukken juist te plaatsen.

Overtuigingskracht is dan ook een belangrijke competentie, net als: klantgerichtheid, creativiteit, initiatiefrijke en probleemanalytisch vermogen.

Medewerker

De taken van de Medewerkers verschillen per sectie. De 12 bij Interne Bronnen registreren de externe post en voeren kwaliteitscontrole uit. De 2 bij Externe Bronnen zorgen voor de bibliotheekadministratie, de bestellingen en het onderhoud van de Beeldbank. De 2 bij Historisch Archief verwerken de afdrachten van interne bronnen

en ondersteunen de bewerking voor overbrenging naar het Nationaal Archief.

Belangrijke **competenties** voor medewerkers zijn: accuratesse, communicatief vermogen, flexibiliteit, initiërend, klantgericht, kwaliteitsgericht, operationele planning en controle.

Competenties

Adviseur informatie en archief

- Communicatief vermogen (niv 3), creativiteit (niv 2), initiërend (niv 3), klantgericht (niv 3), organisatiesensitiviteit (niv 2), overtuigingskracht (niv 2), probleemanalytisch vermogen (niv 2)

Beleidsmedewerker informatie en archief

- Communicatief vermogen (niv 3), helikopterzicht (niv 4), initiërend (niv 4), organisatiesensitiviteit (niv 3), overtuigingskracht (niv 3), probleemanalytisch vermogen (niv 3), projectmanagement (niv 3)



Assistent

Dezelfde **competenties** gelden voor de Assistenten, al liggen de accenten iets anders. Assistenten voeren de scan-, print- en opberg-activiteiten uit. De Assistent-functie is

nauwelijks anders dan vroeger. Activiteiten als zuurvrij verpakken en nietjes verwijderen moeten accuraat gebeuren, zodat het document niet scheef op de scanner ligt. En het werk moet zelfstandig worden gedaan. Dat zijn dan ook de belangrijkste competenties. En Assistenten ondersteunen bij afdracht, vernietiging en overbrenging naar het Nationaal Archief.

Competenties

Assistent informatie en archief

- Accuratesse (niv. 2), communicatief vermogen (niv. 1), flexibiliteit (niv. 2), initiërend (niv 1), klantgericht (niv. 1), kwaliteitsgericht (niv 1), operationele planning en controle (niv 1)

Medewerker informatie en archief

- Accuratesse (niv. 2), communicatief vermogen (niv. 3), flexibiliteit (niv. 2), initiërend (niv 1), klantgericht (niv. 2), kwaliteitsgericht (niv 2), operationele planning en controle (niv 2)



Beleidsmedewerker

Tot slot zijn er de Beleidsmedewerkers. Hun **competenties** lijken op die van de Adviseurs, maar leggen meer accent op helikopterzicht en projectmanagement, dan op klantgerichtheid.

8. AANPAK

Reorganisatie

De reorganisatieprocedure zelf is zeer zorgvuldig verlopen. Omdat niemand zijn functie kon behouden en er gesolliciteerd moest worden naar nieuwe functies, is begonnen met een aanzeggesprek per persoon. Ieder vulde een sollicitatieformulier in, kreeg twee gesprekken en een plaatsingsgesprek. Potentiële adviseurs en beleidsmedewerkers kregen bovendien een assessment. Er was een Sociaal Plan.

Daarnaast waren er cursussen, zoals een informatiemiddag over competenties. Vóór het solliciteren kon iedereen meedoen aan 'de Sportschool': een tweedaagse training die mensen tevens inzicht gaf of solliciteren interessant voor ze was. Op de Sportschool kregen de medewerkers sollicitatietraining, persoonlijkheidstests, workshops, DVD's en boeken. Ze konden hun sterke en minder sterke kanten in kaart brengen en coaching krijgen, inclusief oefeningen met acteurs. Per saldo kregen ze een beeld van zichzelf en van de punten waar ze nog aan konden of moesten werken. Zo'n 80% deed mee aan deze dagen.

Een klein deel van het personeel komt van vestiging Apeldoorn naar Amsterdam. Daarvoor is een aparte compensatieregeling, zoals voor reistijd en verhuiskosten.

Een klein deel van de vacatures is niet door eigen personeel vervuld, ondanks dat er meer medewerkers dan vacatures waren. Hiervoor is extern geworven.

Nieuw systeem

Omdat het gaat om een upgrade van de ene TRIM-versie naar de andere, worden relatief weinig problemen verwacht. Aan de andere kant is wel een conversieslag nodig en wordt overgegaan op zwaardere computers, zodat er wel degelijk afbreukrisico's zijn.

Implementatie

De nieuwe dienstverlening wordt afdelings- of clusterwijs ingevoerd. Zo zijn de 800 medewerkers onder Toezicht in één keer overgegaan.

De technische implementatie wordt uitgevoerd door een projectteam van 5 tot 7 man met ondersteuning van HP.

9. MENS & ERVARINGEN

Reorganisatie

Sommige medewerkers zijn niet geplaatst op functies waarop ze solliciteerden, maar wel op andere, met behoud van salaris. In alle gevallen is hiermee ingestemd. Enkele mensen die buiten de boot vielen of geen plaats voor zichzelf voorzagen, zijn al vertrokken. Er wordt met behoorlijk wat inhuurkrachten gewerkt.

Management

Het sturing geven aan het reorganisatieproces, van conceptie tot en met implementatie, was zeer uitdagend. Dat geldt ook voor het ontwikkelen van de visie en de aanpak, maar ook de opleidingen en de communicatie.

Het afscheid nemen van collega's waarmee al jarenlang is gewerkt, was lastig, maar onvermijdelijk.

Interne Bronnen

Belangrijk is dat het aantal dubbele documenten beperkt blijft. Zo moeten zelf-plaatsende-medewerkers die *samen* in 1 map werken, ook samen afstemmen dat er geen dubbelen komen. Pas na verloop van tijd wordt zichtbaar in hoeverre dit goed gaat.

Het maken van mappen gaat vrij simpel, omdat een bestaande map gekopieerd kan worden en de meta gegevens van die map dan ook in de nieuwe map komen.

In de praktijk blijken er in de mappenstructuur 11 basisonderdelen te zijn. De documenten per afdeling worden daaronder gehangen. Dat biedt flexibiliteit: wanneer er gereorganiseerd wordt gaan de submappen mee als de hoofdstructuur wijzigt. Dat is goed te doen, want de processen zelf veranderen niet zo snel.

Het archiveren van inkomende mail is aan de ontvanger. Als er meerdere geadresseerden zijn, is het aan de eerstgenoemde om de archivering te verzorgen. Ook dit zal enige tijd vergen voordat het duidelijk is hoe goed het werkt.

Bij Bankbrede processen is het van belang dat de dossierindeling overal identiek is. De praktijk moet uitwijzen of dit lukt.

Externe Bronnen

Samenwerking met o.a. de VU wordt overwogen, bijvoorbeeld op het gebied van de catalogus van externe bronnen. Ook de Koninklijke Bibliotheek is een optie.

Een voorbeeld van informatie op maat is een portal voor juridische informatie en 'DNB in het nieuws' in samenwerking met Lexis Nexis.

Historisch archief

Het Historisch archief is na de reorganisatie gestart met allemaal onervaren mensen en wat vacatures. Dat is een hele uitdaging. Na 2014 moet de afdeling weer krimpen naar een basisgrootte. Dat gebeurt via natuurlijk verloop. Vanaf 2004 is alles digitaal, maar dat bereikt het Historisch archief pas in 2024.

Technologie

De gebruiker kan virtuele folders maken of documenten onderling koppelen. Folders in Notes kunnen worden gekoppeld aan folders in TRIM. Ook kunnen documenten in een workflow worden gezet, zodat de een kan aangeven wat de ander ermee moet doen.

Er wordt gewerkt met saved searches om zoekvragen te bewaren.

De gebruiksaacceptatietest is veelbelovend verlopen.

10. TIPS & VALKUILEN

Tips

Verleiden, niet verplichten

Valkuilen

Regels opleggen en 'de mazen van de wet' laten zoeken.