

## Documentmanagement in het mbo

Status en Kansen

Auteur(s) : Frank Eckelmans  
Bas Kruiswijk  
Versienummer : 2.0 (6 maart 2013)

| Versie | Datum      | Omschrijving  |
|--------|------------|---------------|
| 1      | 19-02-2013 | Eerste versie |
| 2      | 06-03-2013 | Finale versie |

## 1 Inleiding

Kennisnet en saMBO-ICT merken in de contacten met mbo-instellingen, dat documentmanagement op dit ogenblik een belangrijk onderwerp is. Tegelijkertijd wordt documentmanagement in de praktijk op verschillende manieren ingevuld en georganiseerd. Het blijkt een onderwerp met veel verschillende aspecten (techniek, wetgeving, organisatie, et cetera). Mede door de complexiteit van het onderwerp ontstaan een heleboel vragen, zoals:

1. Wat is documentmanagement en hoe wordt deze term gehanteerd binnen het mbo?
2. Welke processen en systemen spelen hierbij een rol, welke mate van samenhang of integratie is hierbij al bereikt
3. Hoe ziet de markt van systemen eruit, zowel aan de kant van aanbieders als instellingen?
4. Wat is de stand van zaken rondom implementatie bij instellingen?
5. Welke activiteit wordt verwacht van saMBO-ICT en Kennisnet rondom het onderwerp?

In dit rapport zullen wij op deze vragen ingaan. Hierbij zullen wij eerst kijken naar de systemen die binnen de instellingen gebruikt worden. Vervolgens zullen wij de samenhang en mate van integratie van de gebruikte systemen beoordelen. Daarna verklaren we de begrippen. Ook zullen we de stand van zaken van de implementatie van documentmanagement beoordelen. Daarna zullen wij enkele voorstellen doen, hoe Kennisnet en saMBO-ICT het mbo verder kunnen helpen.

### 1.1 Onderzoeksmethode

Om een goed beeld te verkrijgen van het documentmanagement binnen het mbo hebben we op basis van een aantal werkbesprekingen met Leo Bakker en Henk-Jan van Ginkel en een kort literatuuronderzoek, een online enquête (zie bijlage 1) ontwikkeld. De enquête bestond in het algemeen uit twee delen. In het eerste deel werden vragen gesteld die een beeld moeten geven van de volwassenheid van documentmanagement in de organisatie (door bijvoorbeeld een vraag naar de aanwezigheid van beleid of de status van invoering van functioneel beheer). In het tweede deel van de enquête is doorgevraagd naar de status van het document management per type proces (bijvoorbeeld administratief dossier, zorg dossier, et cetera). Ondanks de korte doorlooptijd en de nabijheid van de kerstvakantie hebben 26 vertegenwoordigers uit circa 70 bevraagde instellingen gereageerd.

Van deze 26 reacties hebben 23 vertegenwoordigers<sup>1</sup> het eerste deel van de enquête volledig ingevuld. Het tweede deel (status van DM per proces) van de enquête is door 18 bevrageden<sup>2</sup> ingevuld.

Naast de enquête hebben we zes interviews gevoerd met deskundigen uit de instellingen. De interviews zijn open gevoerd als redelijk ongestructureerde gesprekken waarin een kwalitatieve indruk is verkregen van de status van DM binnen het mbo (bijvoorbeeld Hoe werkt DM bij jullie?, Wat zijn acute verbeterpunten?, Wat zijn de ervaringen met implementeren?, et cetera) Op basis van deze inventarisaties is een beeld gevormd van de status van documentmanagement binnen het mbo welke gepresenteerd zijn op de saMBO-ICT conferenties van 17 januari 2013 en 1 februari 2013. Dit rapport doet verslag van deze resultaten.

## 2 Overzicht van systemen

In de enquête hebben we gevraagd welke documentmanagementsystemen voor welke processen (administratief dossier, begeleidingsdossier, et cetera) gebruikt worden. Uit de resultaten valt op te maken dat deze vraag voor de meeste respondenten niet eenvoudig te beantwoorden is. Ten eerste worden deze vragen door minder respondenten beantwoord. Bovendien worden per proces vaak ook gemengde middelen ingezet. Er worden verschillende systemen naast elkaar gebruikt maar ook papier is nog een vaak gebruikt medium.

Als we naar de documentmanagementsystemen kijken valt op dat (zoals ook misschien te verwachten is) bepaalde systemen binnen bepaalde processen vaker gebruikt worden dan andere. Zo is in afbeelding 1 te zien dat EduArte het vaakst gebruikt wordt binnen het administratief dossier, het begeleidingsdossier, het zorgdossier en het examendossier. N@tschool is volgens de enquête het systeem dat de marktleider is voor de portfolio en het leermateriaal. SharePoint is een product dat zeer vaak gebruikt wordt voor het curriculum, de kwaliteitszorg, de beleidsdossiers en het projectmanagement, maar is ook sterk voor het leermateriaal. Raet Online is met 45% de marktleider ten aanzien van personeelsdossiers en Exact Globe is met 30% de marktleider voor de financiële dossiers.

Wat verder nog opvalt is dat voor een deel van de processen gebruik gemaakt wordt van maatwerksystemen, met name met 21% voor het curriculum. Kijkend naar de volgens het onderzoek meest gebruikte systemen, zouden instellingen de volledige organisatie systeemtechnisch kunnen verzorgen op basis van minder dan vijf systemen.

---

<sup>1</sup> Friesland College, ROC Kop van Noord-Holland, ROC van Twente, Alfa-college, ROC Flevoland / ROC van Amsterdam, Scalda, CitaVerde College, ROC Eindhoven, ROC de Leijgraaf, Aeres Groep, MBO Amersfoort, Zadkine, Deltion Colllege, ROC Leiden, Clusius College, Onderwijsgroep Tilburg, Wellantcollege, Nova College, Lentiz onderwijsgroep, Landstede, Graafschap College, ROC Rivior

<sup>2</sup> Friesland College, ROC Kop van Noord-Holland, ROC van Twente, Alfa-college, CitaVerde College, ROC Eindhoven, ROC de Leijgraaf, MBO Amersfoort, Zadkine, Deltion College, ROC Leiden, Onderwijsgroep Tilburg, Wellantcollege, Nova College, Lentiz Onderwijsgroep, ROC van Amsterdam, Graafschap College, ROC Rivior

|                              | Administratief dossier | Begeleidingsdossier | Zorgdossier | Examendossier | Portfolio | Curriculum | Kwaliteitszorg | Leermateriaal | Personeelsdossier | Financien | Beleidsdossiers | Projectmatig-/samenwerken |
|------------------------------|------------------------|---------------------|-------------|---------------|-----------|------------|----------------|---------------|-------------------|-----------|-----------------|---------------------------|
| EduArts / Tribe              | 40%                    | 10%                 | 25%         | 25%           | 4%        | 14%        |                |               |                   |           |                 |                           |
| PeopleSoft                   | 15%                    | 10%                 | 10%         | 15%           |           |            |                |               |                   |           |                 |                           |
| Magister                     | 5%                     | 3%                  | 5%          |               |           |            |                |               |                   |           |                 |                           |
| SOM                          | 5%                     | 6%                  | 10%         | 5%            |           |            |                |               |                   |           |                 |                           |
| N@tschool                    |                        | 13%                 |             | 10%           | 21%       |            |                | 5%            |                   |           |                 | 13%                       |
| Aifa online                  |                        |                     |             |               |           |            |                |               |                   |           |                 |                           |
| Planning & Scores            |                        | 3%                  | 5%          |               | 4%        |            |                | 5%            |                   |           |                 |                           |
| Synflex                      |                        | 3%                  | 5%          |               |           |            |                |               |                   |           |                 |                           |
| Schoolfit                    |                        | 3%                  |             |               |           |            |                |               |                   |           |                 |                           |
| Trajectplanner               |                        | 6%                  | 5%          | 5%            | 4%        | 7%         |                |               |                   |           |                 |                           |
| Edictis                      |                        |                     |             | 5%            |           |            |                |               |                   |           |                 |                           |
| Blackboard                   |                        |                     |             |               | 13%       |            |                | 5%            |                   |           |                 |                           |
| Frontier                     |                        |                     |             |               | 8%        |            |                | 10%           |                   |           |                 | 4%                        |
| Livelihood / Groen Kennisnet |                        |                     |             |               | 4%        |            |                | 5%            |                   |           |                 |                           |
| It's learning                |                        |                     |             |               | 8%        |            |                |               |                   |           |                 |                           |
| TeleTop                      |                        |                     |             |               | 4%        |            |                |               |                   |           |                 |                           |
| BPMOne (PROTOS)              |                        |                     |             |               |           |            | 7%             |               |                   |           |                 |                           |
| Qualiscoop                   |                        |                     |             |               |           |            | 7%             |               |                   |           |                 |                           |
| Mavim                        |                        |                     |             |               |           |            | 7%             |               |                   |           |                 |                           |
| Sensus                       |                        |                     |             |               |           |            | 7%             |               |                   |           |                 |                           |
| Moodle                       |                        |                     |             |               |           |            |                | 5%            |                   |           |                 |                           |
| Raet online                  |                        |                     |             |               |           |            |                | 45%           |                   |           |                 |                           |
| DBS T&S (?)                  |                        |                     |             |               |           |            |                | 9%            |                   |           |                 |                           |
| ADP Workforce                |                        |                     |             |               |           |            |                | 9%            |                   |           |                 |                           |
| Profit                       |                        |                     |             |               |           |            |                | 9%            |                   |           |                 |                           |
| Websolutions                 |                        |                     |             |               |           |            |                |               |                   | 5%        |                 |                           |
| Exact Globe / e-Synergy      |                        |                     |             |               |           |            |                |               |                   | 5%        |                 |                           |
| 20/20 Vision                 |                        |                     |             |               |           |            |                |               |                   | 5%        |                 |                           |
| Navision                     |                        |                     |             |               |           |            |                |               |                   | 5%        |                 |                           |
| Tblox                        |                        |                     |             |               |           |            |                |               |                   | 5%        |                 |                           |
| Profit                       |                        |                     |             |               |           |            |                |               |                   | 5%        |                 |                           |
| Atlas                        |                        |                     |             |               |           |            |                |               |                   | 5%        |                 |                           |
| DD Informatica               |                        |                     |             |               |           |            |                |               |                   | 5%        |                 |                           |
| <b>Maatwerkoplossing</b>     | 5%                     | 10%                 | 10%         | 10%           | 8%        | 21%        |                | 5%            |                   |           |                 | 4%                        |
| Google Docs                  |                        |                     |             | 5%            | 4%        |            |                |               |                   |           |                 |                           |
| Sharepoint                   | 10%                    | 10%                 | 10%         |               | 8%        | 40%        | 40%            | 10%           |                   | 5%        | 50%             | 50%                       |
| Verseon (Circle)             | 10%                    | 3%                  | 5%          | 5%            |           |            | 7%             |               |                   |           | 6%              |                           |
| Decos                        | 5%                     |                     |             |               |           |            | 7%             | 9%            | 5%                | 5%        | 6%              | 4%                        |
| ProActive                    | 5%                     |                     |             |               |           |            |                |               | 15%               |           |                 |                           |
| Hotdocs                      |                        |                     |             |               |           |            |                | 9%            |                   |           | 6%              |                           |
| CORSA                        |                        |                     |             |               |           |            |                |               |                   | 10%       |                 |                           |
| IBABS                        |                        |                     |             |               |           |            |                |               |                   |           | 6%              |                           |
| Dropbox                      |                        |                     |             |               |           |            |                |               |                   |           |                 | 4%                        |
| Principle toolbox            |                        |                     |             |               |           |            |                |               |                   |           |                 | 4%                        |
| <b>Fileshare</b>             |                        | 10%                 | 10%         | 15%           | 8%        | 21%        | 14%            | 20%           | 9%                |           | 25%             | 17%                       |
| Antwoorden per proces        | 20                     | 31                  | 20          | 20            | 24        | 14         | 14             | 21            | 11                | 20        | 16              | 24                        |

Abbeelding 1: Gebruik van systemen per proces

### 3 Mate van samenhang van systemen

De respondenten uit het onderzoek geven aan dat een breed scala aan systemen ingezet worden. Ook binnen de context van bepaalde processen worden vaak naast papier nog verschillende systemen gebruikt. Met name het begeleidingsdossier, het portfolio en de samenwerkingsdossiers worden vaker door een veelvoud aan systemen ondersteund.

|                            | DOCUMENT MANAGEMENT |                               |                 |          |  | RECORD MANAGEMENT |                               |                 |          | VERSCHIL | VERSCHIL          |                               |                 |          |
|----------------------------|---------------------|-------------------------------|-----------------|----------|--|-------------------|-------------------------------|-----------------|----------|----------|-------------------|-------------------------------|-----------------|----------|
|                            | Volledig digitaal   | deels papier / deels digitaal | Volledig papier | Onbekend |  | Volledig digitaal | deels papier / deels digitaal | Volledig papier | Onbekend |          | Volledig digitaal | deels papier / deels digitaal | Volledig papier | Onbekend |
| ADMINISTRATIEF DOSSIER     | 11%                 | 56%                           | 33%             | 0%       |  | 17%               | 56%                           | 28%             | 0%       |          | 6%                | 0%                            | -6%             | 0%       |
| BEGELEIDINGS-DOSSIER       | 6%                  | 72%                           | 11%             | 11%      |  | 11%               | 67%                           | 11%             | 11%      |          | 6%                | -6%                           | 0%              | 0%       |
| ZORGDOSSIER                | 6%                  | 72%                           | 11%             | 11%      |  | 17%               | 61%                           | 11%             | 11%      |          | 11%               | -11%                          | 0%              | 0%       |
| EXAMENDOSSIER              | 17%                 | 50%                           | 33%             | 0%       |  | 17%               | 61%                           | 22%             | 0%       |          | 0%                | 11%                           | -11%            | 0%       |
| PORTFOLIO                  | 11%                 | 67%                           | 6%              | 17%      |  | 11%               | 78%                           | 0%              | 11%      |          | 0%                | 11%                           | -6%             | -6%      |
| CURRICULUM                 | 44%                 | 50%                           | 6%              | 0%       |  | 50%               | 44%                           | 6%              | 0%       |          | 6%                | -6%                           | 0%              | 0%       |
| KWALITEITZORG              | 22%                 | 56%                           | 11%             | 11%      |  | 22%               | 61%                           | 6%              | 11%      |          | 0%                | 6%                            | -6%             | 0%       |
| LEERMATERIAAL              | 11%                 | 78%                           | 0%              | 11%      |  | 6%                | 83%                           | 0%              | 11%      |          | -6%               | 6%                            | 0%              | 0%       |
| PERSONEELS-DOSSIER         | 17%                 | 50%                           | 33%             | 0%       |  | 28%               | 44%                           | 28%             | 0%       |          | 11%               | -6%                           | -6%             | 0%       |
| FINANCIËN                  | 44%                 | 39%                           | 17%             | 0%       |  | 50%               | 39%                           | 11%             | 0%       |          | 6%                | 0%                            | -6%             | 0%       |
| BELEIDSDOSSIER             | 28%                 | 56%                           | 11%             | 6%       |  | 39%               | 50%                           | 6%              | 6%       |          | 11%               | -6%                           | -6%             | 0%       |
| PROJECTMATIG / SAMENWERKEN | 11%                 | 78%                           | 6%              | 6%       |  | 17%               | 72%                           | 6%              | 6%       |          | 6%                | -6%                           | 0%              | 0%       |

Afbeelding 2: Status van digitalisering per proces

Het administratief dossier, het examendossier en het personeelsdossier zijn de dossiers waarover het vaakst (in 33% van de gevallen) gezegd wordt dat ze volledig op papier verlopen. Voor het leeuwendeel verlopen de processen volgens de bevraagde instellingen zowel digitaal als op papier, waarbij het curriculum en de financiën het vaakst volledig digitaal ondersteund worden (in 44% van de gevallen).

Wat opvalt uit de enquête is dat de archivering voor deze processen in nog hogere mate digitaal verloopt. Toch is er zeer zelden sprake van een specifiek digitaal archiefmanagement. Gezien de hoge mate aan belang van papier en het gebrek aan eenduidig archiefmanagement bestaan er mogelijk onduidelijkheden over de betekenis van documentmanagement en recordmanagement (archiefmanagement).

## 4 Begripsverduidelijking

### 4.1 Documentmanagement

Documentmanagement is een onderdeel van het geheel aan data, informatie- en contentmanagement dat nodig is binnen het mbo en andere sectoren. Zoals de naam zegt bieden documentmanagementsystemen de mogelijkheid om documentenverzamelingen te beheren. Het AIIM, een autoriteit op dit gebied, biedt hiervoor dan ook de volgende definitie (in het Engels):

*Document management / Document Management Systems:*

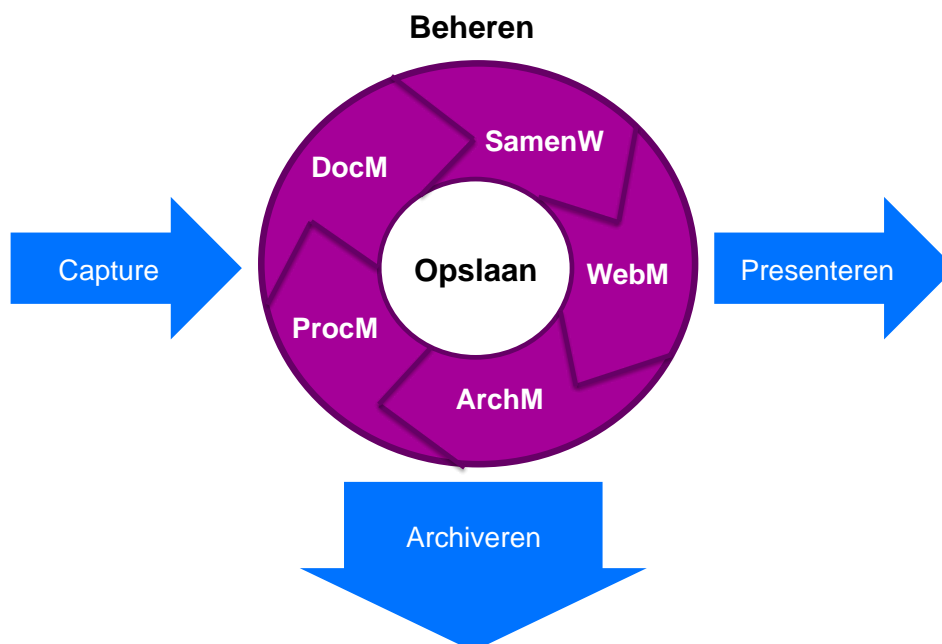
*The use of a computer system and software to store, manage and track electronic documents and electronic images of paper based information captured through the use of a document scanner.*

- AIIM -

Mbo-instellingen hebben, in de loop van de tijd en naargelang de ontwikkeling van de technologie, verschillende systemen aangeschaft en ingezet voor het beheer van onder andere documenten. In de organisaties is hierdoor veelal een landschap van systemen ontstaan waarin op allerlei plekken in de organisaties aan verschillende manieren van documentmanagement wordt gedaan. Deze veelzijdigheid in documentmanagementsystemen en verschillen in de methoden en doeleinden waarvoor ze gebruikt worden, leiden vaker tot begripsverwarringen.

Om beter inzicht te verkrijgen in deze complexe situaties en om deze veelheid aan systemen beter op de organisatie af te stemmen is een bredere blik nodig. Het organisatie breed managen van data, informatie en inhoud wordt vaak Enterprise Content Management (ECM) genoemd.

### 4.2 Enterprise Content Management



Afbeelding 3: Enterprise Content Management

Naast het vangen (= capture), presenteren, opslaan en managen van informatie onderscheid ECM de volgende doelstellingen waarvoor verschillende type systemen gebruikt worden. Naast het pure documentmanagement, worden deze systemen vaak gebruikt om mensen te laten samenwerken, de inhoud van de website te beheren, processen te automatiseren en digitaal te archiveren.

Het AIIM definieert Enterprise Content Management op de volgende manier:

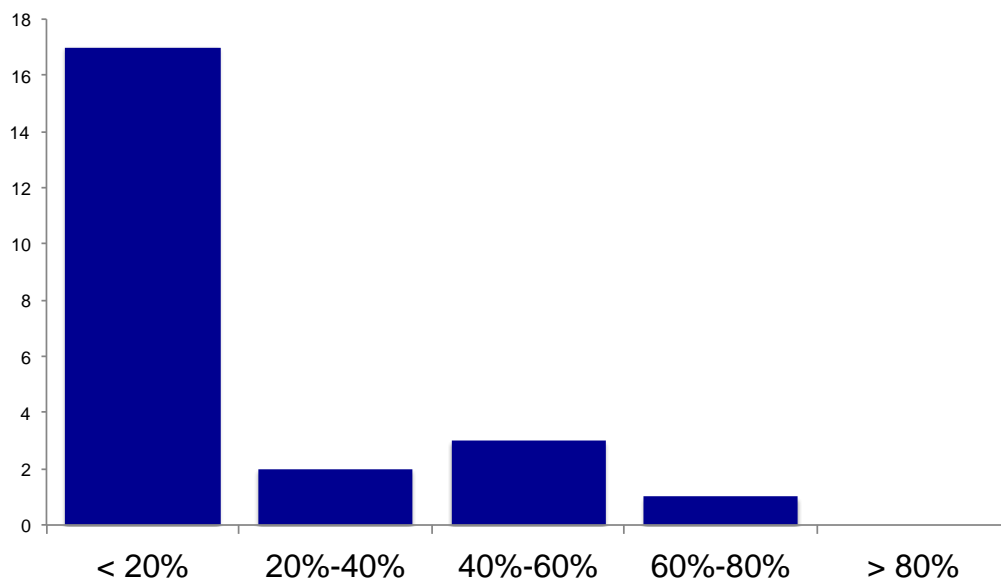
*Enterprise Content Management:*

*The strategies, methods and tools used to capture, manage, store, preserve, and deliver content and documents related to organizational processes. ECM tools and strategies allow the management of an organization's unstructured information, wherever that information exists.*

- AIIM -

### 4.3 Recordmanagement

Uit de enquêtes blijkt dat de aanhoudende digitalisering slechts in beperkte mate tot de digitalisering van de archieven heeft geleid. Dit betekent dat een belangrijk deel van de archieven dubbel geadministreerd worden (in één of meerdere systemen en vaak nog op papier). Bovendien stelt digitaal archiefmanagement (recordmanagement) bijzondere eisen aan de ordening van de ongestructureerde data in een organisatie. De focus van deze eisen liggen op de lange termijn en zijn voor een deel wettelijk verplicht. Een focus op organisatie brede ordening van documenten voor de lange termijn kan een grote hulp zijn bij het inschatten van het belang van documenten. Deze documenten vormen de neerslag van belangrijke of risicovolle en minder belangrijke of risicoarme processen en worden gebruikt bij een transparante beheersing van de organisatie. Met andere woorden, gezien de informatie en systeemlandschappen op de scholen, ligt de focus vaak op het implementeren van een (nog afwezige) functionaliteit. Een vooruitblik op de realisatie van kwalitatieve digitale archieven is een manier om meer overzicht te creëren van de gehele documentenverzameling en de processen en informatiestromen waaruit ze ontstaan.



Afbeelding 4: Hoeveel procent van de nieuwe archiefdocumenten zijn tijdens de afgelopen 2 jaar naar schatting bewaard in een beheerd digitaal archief?

De ISO definieert Recordmanagement op de volgende manier:

*Records Management (RM):*

*The field of management responsible for the efficient and systematic control of the creation, receipt, maintenance, use and disposition of records, including the processes for capturing and maintaining evidence of and information about business activities and transactions in the form of records.*

*- ISO standard 15489 -*

## 5 De status van implementatie bij instellingen

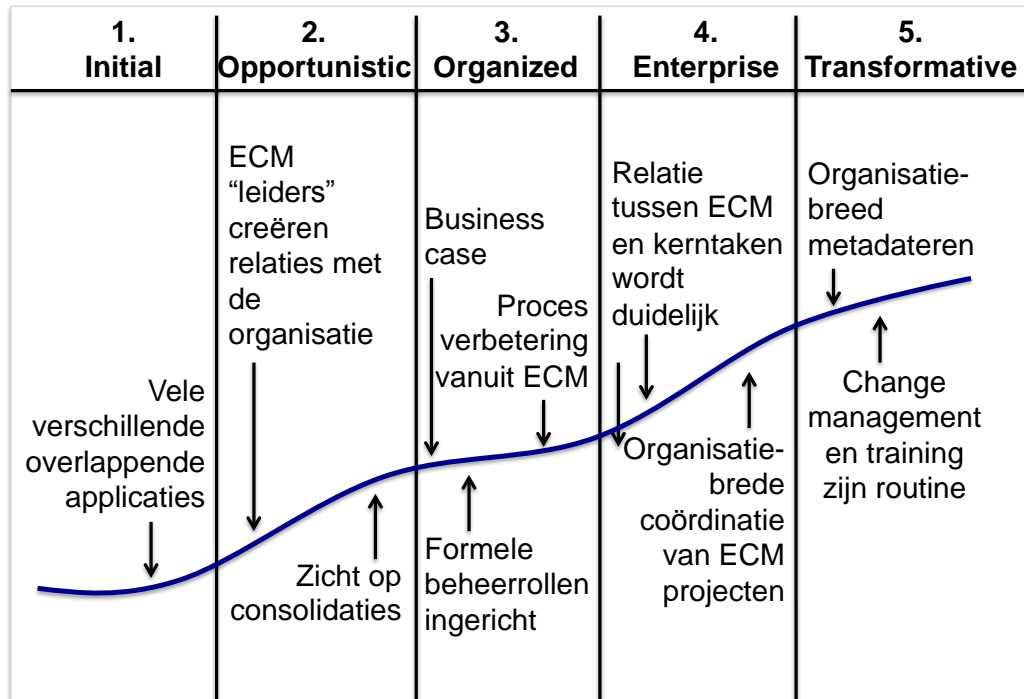
### 5.1 Het Volwassenheidsmodel

Om de status van de implementatie van documentmanagement en Enterprise Content Management te kunnen inschatten is er gebruik gemaakt van het ECM volwassenheidsmodel van Gartner. Dit volwassenheidsmodel bestaat uit vijf fasen, van Initial tot Transformative. De elementen die de vooruitgang binnen dit volwassenheidsmodel kenmerken, is de wijze waarop ECM zich binnen organisaties ontwikkelt:

1. van 'decentrale voorzieningen (DM in een afdeling) naar 'centrale voorzieningen' (centrale systemen),
2. van 'ad hoc' (een systeem is een oplossing voor een probleem) naar 'in lijn met de doelen en processen van de hele organisatie' (een systeem ondersteunt de kwaliteit van de dienstverlening voor volledige processen)
3. bovendien worden naarmate de volwassenheid van ECM vordert, meer ECM gerelateerde functies en activiteiten standaard (functies, rollen en activiteiten voor het operationele, tactische en strategische management van ECM zijn normaal).

Op deze groeiende lijn zijn eigenschappen geplaatst die een indruk verschaffen van waar organisaties zich typischerwijs bevinden in hun ECM groei.





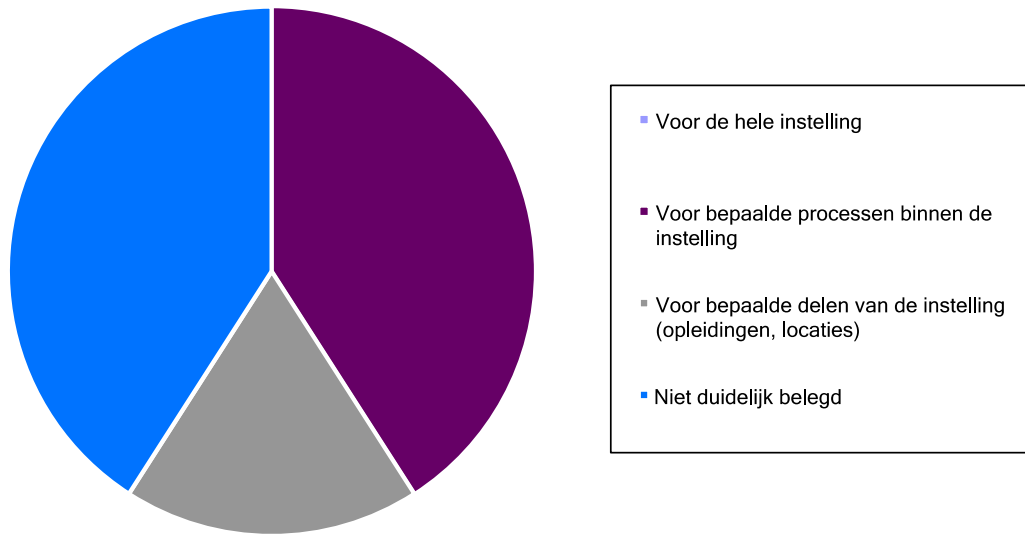
Afbeelding 5: Gartner ECM Maturity Model

Aan de hand van de vragen uit de enquête en het volwassenheidsmodel van Gartner kunnen we inzicht verschaffen over de stand van zaken van ECM binnen het mbo. Om inzicht te verschaffen in de status van de instellingen hebben we per respondent gekeken naar de antwoorden en punten gegeven per type antwoord. De totale scores van de verschillende respondenten hebben we in drie groepen gedeeld op basis van het algemene beeld van volwassenheid. Hieronder enkele van de vragen die hiervoor bekeken zijn.

## 5.2 Rondom verantwoordelijkheden

Om een algemeen beeld te krijgen van de ECM-volwassenheid van de deelnemende mbo-scholen hebben we met name gekeken naar de antwoorden op de vraag naar het formeel belegd zijn van de verantwoordelijkheden rondom document management. Gezien het formeel inrichten van de beheerrollen een kenmerkende gebeurtenis is in het volwassenheidsmodel van Gartner, valt meteen op dat geen enkele respondent aangeeft dat de verantwoordelijkheden voor de gehele organisatie ingericht zijn. 32% van de mbo's geeft verder aan dat de verantwoordelijkheden rondom documentmanagement niet duidelijk belegd zijn.

Hieruit leiden we af dat de deelnemende instellingen maximaal een 'organized' status van volwassenheid hebben op de schaal van Gartner. Dit beeld werd ook tijdens interviews bevestigd.

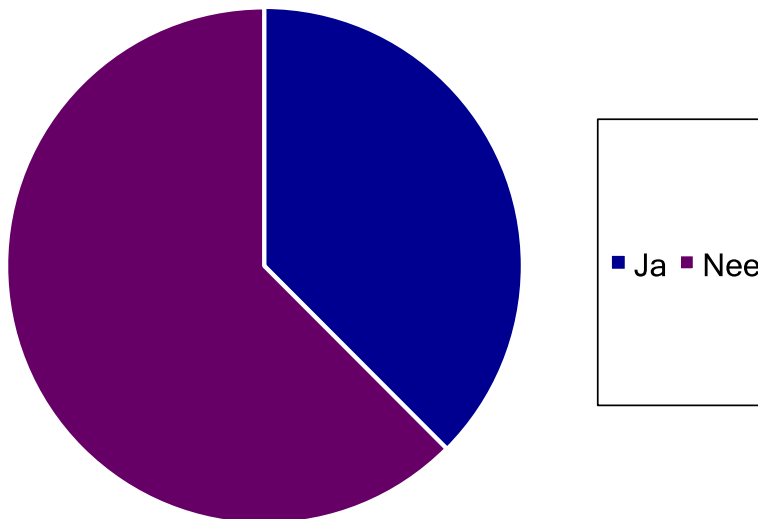


Afbeelding 6: Zijn de verantwoordelijkheden rondom document management formeel belegd?

### 5.3 Rondom beleid

Als we kijken naar het formeel beleid, zien we dat er in 60% van de instellingen in de afgelopen twee jaar geen centraal beleid is geweest op digitaal documentmanagement.

Mogelijk kunnen de instellingen hulp gebruiken om Enterprise Content Management duidelijker centraal op de agenda te krijgen.

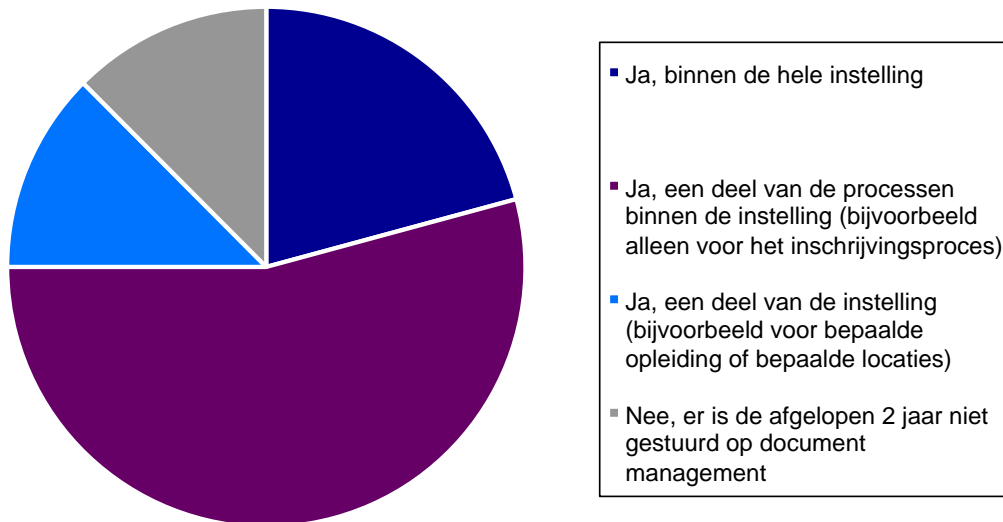


Afbeelding 7: Is er binnen uw instelling in de afgelopen twee jaar formeel beleid geformuleerd met betrekking tot digitaal document management?

## 5.4 Rondom voorzieningen

Wel is er de afgelopen twee jaar gestuurd op het realiseren van voorzieningen voor de opslag en het beheer van digitale documenten, namelijk in zo'n 90% van de gevallen. In 56% van de gevallen zijn binnen de bevraagde instellingen voorzieningen gerealiseerd om een bepaald proces binnen de organisaties te ondersteunen.

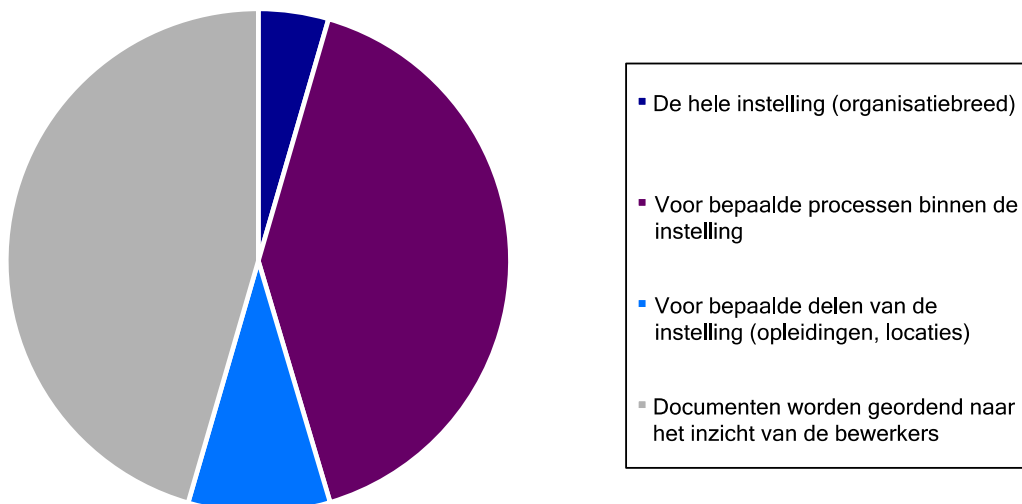
Het zou interessant kunnen zijn om te kijken in hoeverre er binnen de organisaties sprake is van een consolidatie van systemen.



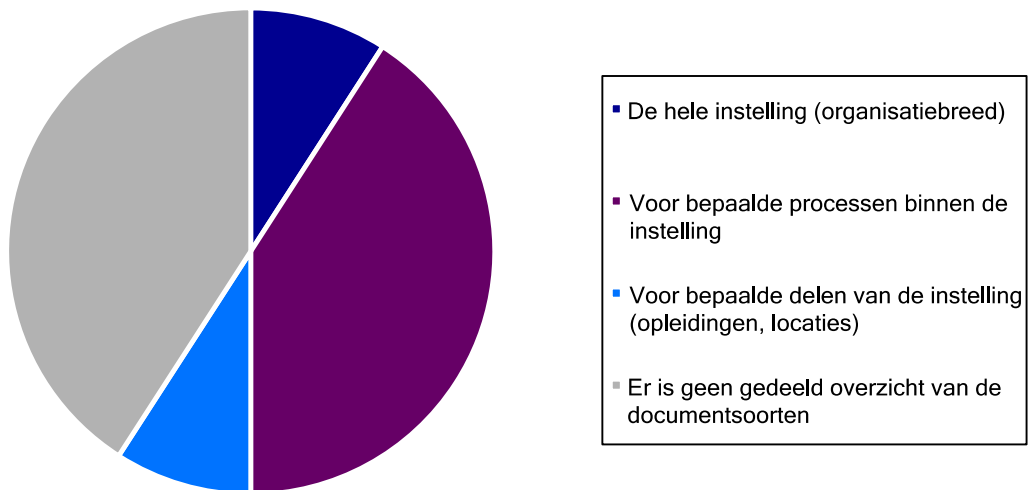
Afbeelding 8: Is er in de afgelopen twee jaar gestuurd op het realiseren van voorzieningen voor opslag en beheer van digitale documenten?

## 5.5 Rondom ordening

Ten aanzien van de status van de ordening van digitale documenten hebben we gevraagd of er binnen de instelling afspraken gemaakt zijn over het ordenen van digitale documenten en of er voor de documenten binnen de organisatie een indeling is gemaakt in documentsoorten.



Afbeelding 9: Bestaan er op dit ogenblik afspraken over het ordenen (bijvoorbeeld in de vorm van standaard metadata) van digitale documenten? Deze ordening bestaat en wordt consistent gebruikt door ...



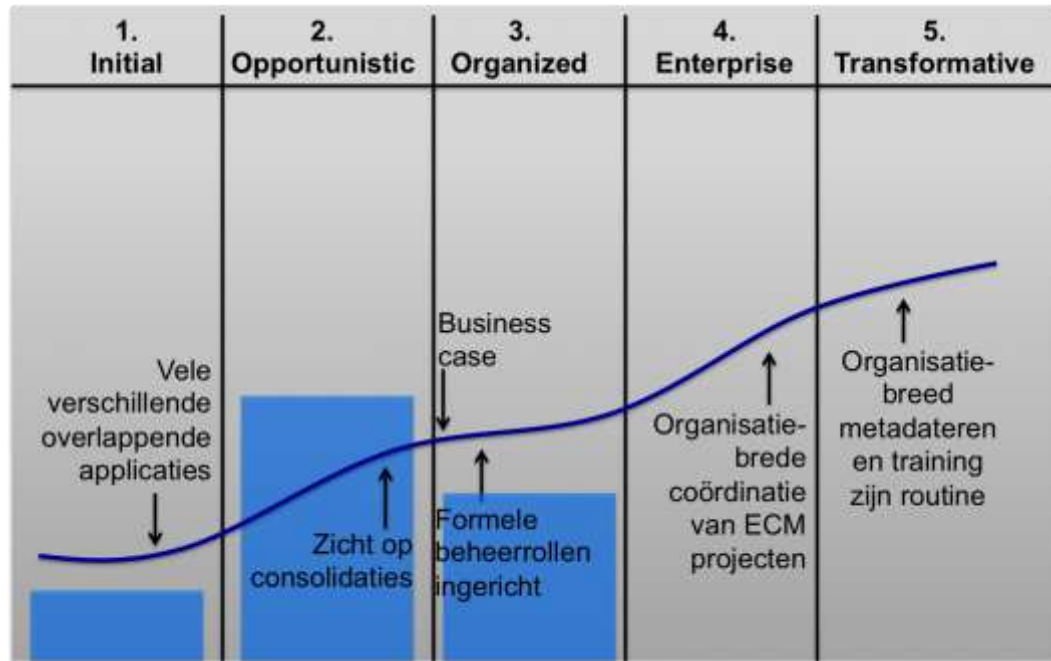
Afbeelding 10: Is er op dit moment een gedeeld overzicht van de documentsoorten binnen uw instelling? Dit overzicht van documentsoorten bestaat voor ...

Beide vragen zijn nauw verwant met elkaar en leveren ook een vergelijkbaar beeld op. Het valt op dat de respondenten in 40%-45% van de gevallen aangeven dat er geen gedeeld ordeningsoverzicht bestaat en de documenten naar inzicht van de medewerkers geordend worden. Tegelijkertijd wordt door 40%-45% van de respondenten aangegeven dat er voor bepaalde processen wel gedeelde ordeningsmechanismen en documentsoorten bestaan. In een digitale wereld wordt het steeds belangrijker om documenten duurzaam geordend en vindbaar op te slaan. Er is bij de meeste instellingen die deelnamen aan de enquête nog behoefte aan een systematische verbetering van de ordening.

## 5.6 Volwassenheid van ECM in het mbo

Op basis van de bovenstaande antwoorden uit de enquête is een berekende inschatting gemaakt van de status van ECM in het mbo. Onze voorzichtige schatting is dat het merendeel van deelnemende instellingen in de 'Opportunistic' fase zijn en de volgende punten vallen hierbij op:

- **bewustwording:** Er zijn nog stappen te maken ten aanzien van de cultuur en het beleggen van de verantwoordelijkheden voor digitale informatie processen binnen de organisatie
- **consolidatie:** Binnen de organisaties worden vele verschillende systemen gebruikt en papier en digitale documenten worden in grote mate naast elkaar gebruikt
- **ordening:** Ordeningsmechanismen worden nog te weinig gedeeld en een goede centrale vindbaarheid van de digitale inhoud is nog niet optimaal.



Afbeelding 11: Verdeling respondenten volgens volwassenheidsniveau

## 6 Gevolgen voor Kennisnet en saMBO-ICT

SaMBO-ICT en Kennisnet zijn organisaties die het mbo en het onderwijs ondersteunen bij het invoeren van nieuwe informatie en communicatie technologieën. Kennisnet en saMBO-ICT, zorgen voor inspiratie bij de scholen en faciliteren samenwerking. Hiertoe zoeken zij het juiste moment en de juiste thema's zodat ze hun publiek optimaal kunnen ondersteunen. Uit onze analyse blijkt dat documentmanagement een thema is dat veel scholen beweegt, maar ook een thema waarin veel staat te gebeuren. Desalniettemin is Enterprise Content Management ook een complex thema waarin echte veranderingen vaak afhankelijk zijn van veel samenhangende factoren, zoals: architectuurkeuzes, ondersteuning door het management, de veranderbereidheid van grote groepen medewerkers, et cetera. Deze complexiteit maakt het enthousiasme en doorzettingsvermogen waarmee sommige instellingen bereid zullen zijn om het thema op te pakken, onzeker. Aansluitend op het geïnventariseerde volwassenheidsniveau van de instellingen zouden saMBO-ICT en Kennisnet de bereidwillige instellingen kunnen helpen door ze op de volgende manieren te faciliteren:

### Bewustwording

Een zekere bewustwording van het gewicht van het thema Enterprise Content management (ECM) binnen instellingen is belangrijk en degelijk ECM-beleid door het management van instellingen is nodig. Kennisnet en/of saMBO-ICT zouden activiteiten kunnen ontplooiën die bewustwording ondersteunen.

Hierbij kan gedacht worden aan activiteiten die instellingen bewust maken van de kosten en de risico's van de huidige manier van werken, de wettelijke eisen die aan archivering worden gesteld en de mogelijke voordelen die te behalen zijn. Er zullen naar verwachting een aantal activiteiten nodig zijn op dit gebied, variërend van nieuwsbrieven en workshops op conferenties tot specifieke bijeenkomsten of materiaal over dit thema.

## **Aanpak en referentiearchitectuur voor documentmanagement en archivering**

Het zou goed zijn om een beknopte referentiearchitectuur voor documentmanagement en archivering op te stellen. Dat is een nadere uitwerking van de informatiearchitectuur van Triple A, waarin duidelijk wordt gemaakt hoe de generieke functionaliteit van documentmanagement en archivering zich verhoudt tot de specifieke functionaliteiten in het primaire en secundaire proces van een instelling.

Op basis van die referentiearchitectuur kan een aanpak worden beschreven die instellingen helpt een roadmap te maken voor hun applicatielandschap. Die aanpak houdt grofweg in dat instellingen hun applicatielandschap afbeelden op deze referentiearchitectuur en dat zij op basis daarvan kunnen bepalen welke stappen moeten worden gezet om van de huidige naar de gewenste situatie te migreren. Dit laatste is uiteraard voor elke instelling anders, maar de referentiearchitectuur en de aanpak zijn generiek.

Deze aanpak zou kunnen worden ondersteund met enkele best practices die laten zien hoe instellingen stapsgewijs van een complexe combinatie van primaire systemen, systemen voor documentmanagement en archivering en papier migreren naar een meer toekomstvast applicatielandschap.

### **Een generieke Document Structuur Plan (DSP)**

Om documentmanagement en archivering goed te kunnen inrichten is een Document Structuur Plan (DSP) erg belangrijk. Daarin is gedefinieerd in welke processen, welke typen documenten ontstaan en welke eisen aan die documenten worden gesteld met betrekking tot digitaal documentmanagement en digitale archivering. Het zou goed zijn als er een generiek, herbruikbaar DSP voor de sector zou worden ontwikkeld. Dit DSP kan elke instelling vervolgens specifiek maken voor de eigen situatie.

Een belangrijke ontwikkeling die hiermee samenhangt, is dat er de komende jaren een nieuw basiselectiedocument (BSD) ontwikkeld moet worden. In dit BSD is benoemd voor welke typen documenten er wettelijke eisen gelden ten aanzien van archivering. Dit BSD moet worden vertaald naar een Document Structuur Plan (DSP).

Het ligt voor de hand om dit generieke DSP in nauwe samenwerking met het Facilitair Samenwerkingsverband Roc's, aoc's en vakinstellingen (FSR) te ontwikkelen.

### **Een inhoudelijke publicatie voor professionals**

De drie hiervoor genoemde activiteiten kunnen worden vertaald naar een inhoudelijke publicatie waarmee de professionals binnen de instellingen daadwerkelijk aan de slag kunnen. Deze publicatie bevat de volgende onderdelen.

- Toelichting op het probleem en de urgentie
- Aanpak om op basis van de referentiearchitectuur te komen tot een roadmap voor het applicatielandschap
- Het gebruik van het generiek Document Structuur Plan voor de inrichting van documentmanagement en archivering
- Verzameling van best practices die illustreren hoe instellingen hier praktisch mee aan de slag kunnen

**Hoe? Zo! Boekje**

Om het vraagstuk ook onder de aandacht van bestuurders en management te brengen, is de ontwikkeling van een boekje in de Hoe?Zo!-reeks belangrijk. Daarmee komt dit thema ook bij het management op de agenda. Het is verstandig om zo'n boekje pas te maken, als de hiervoor genoemde resultaten al voor een groot deel gerealiseerd zijn, zodat instellingen in het Hoe?Zo!-boekje worden aangemoedigd om er ook daadwerkelijk mee aan de slag te gaan.

## Bijlage A: Lijst met geïnterviewden

John Dijkman - ROC Kop van Noord-Holland

Geert de Brouwer - Onderwijsgroep Tilburg

Henk van den Bosch - Nova College

Jacob Hop - Aventus

Wim Konings - Graafschap College

Annette Abbink en Rien Kinnegin - ROC Zadkine



## Bijlage B: Overzicht processen

## Bijlage C: Resultaten van enquêtes

## Bijlage D: Archief regeling 2009

## Bijlage E: Toelichting beleidsregel digitale vervanging