



Rick Meinen, één van de voorvechters van digitalisering binnen OV-bureau Groningen Drenthe

OV-Bureau Groninge Drenthe “gedreven op weg” met digitaal werken

Binnen het OV-bureau Groningen Drenthe beheert het cluster DIA (Data Informatie en Analyse) alle databronnen die met busvervoer te maken hebben. Denk daarbij aan reizigerstellingen, dienstregelingsinformatie en klanttevredenheidsonderzoeken met als doel het optimaliseren van het OV-product. Bijvoorbeeld worden OV-chipkaart gegevens gebruikt om de dienstregeling beter aan te laten sluiten om de wensen van de reiziger.

Stephan Metz en Rick Meinen maken deel uit van dit cluster. Daarnaast combineren zij deze functie met functioneel applicatiebeheer van de interne systemen, waaronder JOIN, iWriter en OurMeeting. In die rol zijn zij de voorvechters voor digitalisering binnen OV-bureau.

De rol van JOIN binnen de organisatie

OV-bureau Groningen Drenthe werkt sinds 2010 met Decos en later JOIN. Binnen OV-bureau is JOIN het centrale postregistratiesysteem. Dit is het systeem voor het dynamisch archiveren van

verschillende soorten bedrijf-kritische documenten. Stephan vertelt hierover: "Enerzijds is dit archivering van ingekomen poststukken en documenten, maar ook workflow processen en facturering.

Stephan Metz: "Digitaal werken levert ons echt een stuk zekerheid."

Alles wordt vastgelegd in JOIN. Tevens heeft het OV-bureau veel te maken met document output en deze documenten worden in JOIN in combinatie met het sjabloonbeheer van iWriter aangemaakt." Rick vult aan: "Overall wordt JOIN ingezet voor het structureren van diverse documentstromen. Op deze wijze wordt de uitgaande correspondentie geborgd in de juiste huisstijl en tevens direct op de daarvoor bestemde plaats in het betreffende dossier opgenomen. Daarbij krijgen de stakeholders de documenten via routing ter accordering op het juiste moment digitaal aangeboden. Daarnaast worden de vergaderstukken in JOIN aangemaakt en vervolgens via publicatie geautomatiseerd in PDF doorgezet naar het externe Cloud platform OurMeeting. Dit is een van de gezaghebbende partijen op het gebied van Papierloos Vergaderen in Nederland.

OV-bureau heeft niet zoals bij een gemeente veel contact met de burgers, maar krijgt wel eens klachten over een nieuwe dienstregeling binnen. Die worden in JOIN vastgelegd en met een workflow doorgezet naar de persoon die de klacht vervolgens in behandeling neemt.

Aanbesteding

Op december 2019 loopt de concessie

voor het busvervoer in Groningen en Drenthe af. Op dit moment werkt OV-bureau Groningen Drenthe aan de aanbesteding van de nieuwe concessie voor het busvervoer van 2020 tot 2030. Stephan: "Alle lijnbussen die in Groningen en Drenthe rijden, vallen onder onze concessie. Daarvoor loopt op dit moment een nieuwe aanbesteding. JOIN speelt als Document – en Case Management Systeem een uiterst belangrijke en centrale rol in deze aanbesteding. Alle belangrijke aanbestedingsstukken worden hierin vastgelegd. Denk daarbij aan alle grote contracten en het uiteindelijke aanbestedingsstuk."

Stap voor stap digitaal werken

Sinds de introductie van Decos in 2010 is OV-bureau steeds meer digitaal gaan werken. Waar in het begin slechts inkomende post werd gearchiveerd, in (toen nog) Decos D5, is het gebruik steeds verder geoptimaliseerd en uitgebouwd. Dat was ook het moment dat iWriter werd aangesloten voor het beheren van briefsjablonen. Even later is besloten de vergaderstukken te archiveren in JOIN. Dit werkte goed, zodat ook gelijk de vergaderstukken in JOIN werden klaargezet en via OurMeeting konden worden gepubliceerd. De implementatie en het onderling koppelen van beide systemen werd destijds door Doclogic gerealiseerd. Stephan: "We zijn Decos in de loop der jaren wel anders gaan gebruiken. Het is echt gegroeid met de tijd en JOIN vervult dan ook een sleutelrol in onze dagelijkse bedrijfsvoering. Met de jaren is het systeem intern ook meer en meer geaccepteerd door de collega's. Dit was in het begin nog wel eens lastig. Je moet namelijk echt bepaalde handelingen doen, zoals opslaan en dat kost tijd. Met name

in de beginperiode heeft het wel wat tijd gekost om dat tussen de oren te krijgen. Je moet namelijk kunnen bewijzen dat een digitale workflow daadwerkelijk beter is dan het op papier routeren van stukken. Toen ze eenmaal doorhadden dat de volledige workflow ook digitaal te volgen is, werd het systeem meer op waarde geschat door de collega's."

Zekerheid

Vanaf dat moment merkten Stephan en Rick dat het steeds eenvoudiger werd om ook andere systemen gaandeweg te introduceren. Rick: "Het systeem moet daadwerkelijk toegevoegde waarde hebben om te slagen. Kijk bijvoorbeeld naar iWriter, dat voegt echt waarde toe in combinatie met JOIN. Ditzelfde geldt voor de Papierloos Vergaderen oplossing OurMeeting. Daardoor verbruiken we intern veel minder papier. Gaaf om te zien dat mensen daar enthousiast van worden." Inmiddels werken alle aanwezige clusters binnen OV-bureau met deze systemen. Stephan: "Digitaal werken

Rick Meinen: "Het systeem moet daadwerkelijk toegevoegde waarde hebben om te slagen."

levert ons echt een stuk zekerheid. De belangrijkste reden was om alle inkomende documenten op de juiste manier te archiveren en vast te leggen, maar inmiddels leggen we ook afspraken en belangrijke mails vast in JOIN."

De toekomst van digitaal werken bij OV-bureau

Over de toekomstplannen van digitaal werken zijn Stephan en Rick duidelijk. "We willen verder toewerken naar dossiervorming van lopende zaken," aldus Stephan. "Nu werken we nog te veel documentgericht via de diverse document collecties en het mooiste zou zijn wanneer dit via (zaak)dossiers zou verlopen. Daarnaast willen we ook graag verder integreren met andere systemen en richting een Sharepoint-achtige oplossing. We werken nu nog met één centrale schijf, daar willen we vanaf. Daarmee zal er voor JOIN een nog prominentere plaats komen, aangezien het dan nog meer als centraal Case Management Systeem zal worden ingezet en niet meer als puur registratiesysteem," zegt Stephan.

Koppelen van andere systemen

Naast JOIN, iWriter en OurMeeting gebruikt OV Bureau ook nog een aantal andere systemen, die (nog) niet gekoppeld zijn aan JOIN. Stephan: "We zijn op dit moment nog aan het onderzoeken of het nut heeft om deze systemen aan elkaar te koppelen. Ons financiële systeem is voor de toekomst misschien wel de belangrijkste. Dit in verband met het wettelijk vastleggen van budgetcontrole. Facturen worden wel via workflow vastgelegd in JOIN, waar ook het ondertekenen en accordering plaats vindt.

Alleen wordt alles dan nog uit het systeem gehaald en in de boekhouding overgenomen. Hier is nog geen directe koppeling tussen de systemen en dit biedt mogelijk nieuwe digitaliseringskansen voor de toekomst." Rick geeft aan dat het OV-bureau ook gebruik maakt

van BAG (Basisregistraties Adressen en Gebouwen). “Maar daar doen we niets mee in JOIN. Dit staat ook los op zich. Maar we proberen altijd wel te kijken of een koppeling tussen systemen ons in de toekomst verder kan helpen.”

Klaar voor de laatste stap

Rick en Stephan zijn blij dat er met de komst van JOIN een behoorlijke efficiëncyslag is gemaakt. “Doordat de facturen wel direct in JOIN ingeboekt worden en met een digitale routing worden verwerkt naar de juiste persoon, komt het ook niet meer voor dat facturen kwijt raken. Hiervoor gebeurde dat met de papieren routing nog wel eens,” vertelt Rick. “Ook de uitgaande correspondentie gaat niet meer op papier, maar wordt nu allemaal digitaal geregeld. De laatste stap is alleen nog op papier, dus het printen en ondertekenen. Maar ook daar gaat in de nabije toekomst verandering inkomen met het invoeren van de Digitaal Ondertekenen oplossing. Dan hebben we onze uitgaande documentstroom volledig digitaal en daar kijken we dan ook naar uit,” aldus Stephan.

Samenwerking

Over de samenwerking met Doclogic heeft OV-bureau, volgens Stephan op z'n Drents gezegd 'niks te klagen'. “De samenwerking is prettig te noemen. We zijn indertijd van Decos overgegaan naar Doclogic. We liepen tegen wat issues aan en de lijnen met Decos waren niet kort genoeg. De lijntjes met Doclogic zijn als lokale partij nu eenmaal net wat korter en daarmee handiger. Dat komt natuurlijk ook omdat we fysiek wat dichterbij elkaar zitten. En met Henry Fidder hebben we een echte expert die ons een aantal keer goed uit de brand

heeft geholpen. Bij Doclogic kom je niet op de grote stapel terecht, maar heb je het gevoel dat ze er mee bezig zijn en worden dingen vrij snel geregeld. Ook de implementaties zijn eigenlijk vlekkeloos verlopen,” meent Stephan.

Het succes van de samenwerking wordt volgens Stephan en Rick bepaald door de professionaliteit. Rick: “Ze weten bij Doclogic duidelijk wat ze doen. Naast

“Bij Doclogic kom je niet op de grote stapel terecht.”

inzicht in het technische aspect, zijn zij ook functioneel sterk. Daarnaast is het meedenken ook fijn. Dit praat vaak een stuk makkelijker en is echt een meerwaarde.”

Wisselwerking

Doclogic en OV-bureau zorgen samen voor een continue verbetering van de systemen en de processen. Stephan: “Onze gezamenlijke taak is natuurlijk de systemen draaiende te houden. Maar ook de gebruikers merken de goede samenwerking met Doclogic. Zij zorgen voor de juiste ondersteuning naar ons toe, zodat wij dit intern kunnen doorzetten. En die wisselwerking is erg prettig.”

Lessons learned

Over de lessen die zij de afgelopen zeven jaar hebben geleerd zijn ze duidelijk. Stephan: “Stapje voor stapje implementeren werkt naar ons idee beter dan in één keer die 'big bang' van verandering. Als je ziet dat wij in zeven jaar in rustig tempo alle zaken hebben geïntroduceerd,

dan krijg je de mensen ook gemakkelijker mee, naar mijn idee. Bij ons is dat bewust langzaam gegroeid." Rick vult aan: "Natuurlijk heb je wel mensen nodig die de boel pushen, zoals wij dat doen. Wij blijven stimuleren, promoten en meekijken en zo krijg je de mensen mee. Gelukkig hebben we ook een directeur

die dit stimuleert en openstaat voor dit soort digitale projecten. Daarnaast dwingt het systeem je vaak om bepaalde keuzes te maken. Technisch is bijna alles wel op te lossen, alleen om het tussen de oren van de medewerkers te krijgen, is de grootste uitdaging." ■

OV-bureau Groningen Drenthe

Het OV-bureau Groningen Drenthe, gevestigd in Assen, ontwikkelt, organiseert en beheert sinds 2005 het openbaar vervoer per bus in de provincies Groningen en Drenthe. Het OV-bureau is een samenwerkingsverband van deze twee provincies en de gemeente Groningen. De vijftientwintig medewerkers hebben als doel om steden en platteland in de twee provincies bereikbaar te houden door openbaar vervoer per bus, en een goed alternatief te bieden voor autogebruik. Denk hierbij bijvoorbeeld aan de nieuwe Q-link verbindingen en P+R faciliteiten.