



Onderzoeksrapport

‘Het overzicht vinden in een groeiende hoeveelheid gegevens’

Afstudeeronderzoek bij Stichting Zuidwester

afstudeerscriptie van Menno de Jong
studentnummer 00063124
in het kader van de opleiding Business IT & Management aan de
HZ University of Applied Sciences, Vlissingen

Onderzoeksrapport

‘Het overzicht vinden in een groeiende hoeveelheid gegevens’

Afstudeeronderzoek bij Stichting Zuidwester

Auteur:	M. de Jong
Studentnummer:	00063124
Opleiding:	Business IT & Management (HBO-ICT) Leerjaar 4 – Semester 2 (2015/2016)
In opdracht van:	Stichting Zuidwester en HZ University of Applied Sciences
Begeleidend docent:	Mischa Beckers
Bedrijfsbegeleider:	André Hagoort
Datum van uitgifte:	02 juni 2016
Plaats van uitgifte:	Middelharnis
Versie:	1.0

Versiebeheer

Versie	Auteur	Omschrijving
0.1 – 0.4	MdJ	Eigen concepten onderzoeksrapport
0.5	MdJ	Eerste conceptversie onderzoeksrapport (t/m deelvraag 4)
0.6	MdJ	Tweede conceptversie onderzoeksrapport
0.7	MdJ	Eigen concept onderzoeksrapport
1.0	MdJ	Definitieve versie onderzoeksrapport

Samenvatting

Binnen organisaties wordt er elke dag een grote hoeveelheid aan informatie opgevraagd, uitgewisseld en opgeslagen. Een groot gedeelte van deze 'informatieverwerking' gebeurt op ongestructureerde wijze, met als gevolg dat informatie soms lastig terug te vinden is en er in sommige gevallen meerdere versies van de waarheid zijn binnen de organisatie.

Om een oplossing voor deze problematiek te vinden is gedurende de afstudeerstage van mijn opleiding Business IT & Management aan de HZ University of Applied Sciences een onderzoek uitgevoerd naar een softwarepakket voor het structureren van informatie binnen een organisatie. De organisatie waar dit afstudeeronderzoek is uitgevoerd is Stichting Zuidwester in Middelharnis, een gezondheidszorginstelling, die zorg levert aan kwetsbare burgers binnen de samenleving.

Op basis van een analyse van processen zijn meerdere knelpunten gevonden, die ook het nut omschrijven van een gestructureerde manier van informatieverwerking. Op basis van deze knelpunten zijn eisen opgesteld, waarmee een pakketselectie is uitgevoerd. Deze eisen zijn vervolgens vergeleken met functionaliteiten die verschillende aanbieders van softwarepakketten bieden. Doordat de eisen op basis van verdere analyse en gesprekken steeds concreter werden, kon deze lijst van mogelijke opties steeds beperkter worden, wat uiteindelijk leidde tot een zogeheten 'shortlist'.

Uit de drie pakketten op de shortlist is uiteindelijk een advies uitgebracht over de meest passende oplossing voor Zuidwester. Op basis van demonstraties verzorgd door twee van deze leveranciers kan geconcludeerd worden dat DigiOffice voorziet in de wensen en eisen van de organisatie.

Hiermee is ook antwoord gegeven op de hoofdvraag binnen dit onderzoek 'Op welke manier kan de ontsluiting van ongestructureerde informatie binnen het concern van Zuidwester vanuit bestaande softwareoplossingen verbeterd worden?'.

Summary

Within organizations every day a large amount of information is been exchanged and stored. A large part of this "information processing" is done in an unstructured way, resulting in the fact that information is sometimes difficult to find. In some cases this means that there are multiple versions of the truth.

To find a solution to this problem a research has been done during the graduation internship of my study Business IT & Management at the HZ University of Applied Sciences. This research focuses on finding a software solution for structuring information within an organization. The organization this research has been executed is 'Stichting Zuidwester' in Middelharnis, a healthcare institution, which provides care to the most vulnerable citizens in society.

Based on an analysis of business processes multiple bottlenecks have been found, which also underline the benefits of a structured way of information processing. Based on the found issues, requirements have been compiled, which were the start for a software selection. For the selection requirements have been compared with offered functionalities of different software providers. Because requirements became more concrete based on further analyses, the list of possible solutions could be limited to a so-called 'short-list'.

Out of the three possibilities on the shortlist, finally the most appropriate solution for Zuidwester has been chosen. Based on demonstrations provided by two of the suppliers, DigiOffice seems to provide the solution that provides use of the needs of the organization.

This also gave an answer on the main question during this research 'Which is the best way to improve the disclosing of unstructured information within the 'concern' of Zuidwester, out of existing software solutions?'.

Voorwoord

Als vierdejaars student van de opleiding Business IT & Management is het gebruikelijk om een afstudeerstage te lopen. Gedurende deze afstudeerstage is een onderzoek uitgevoerd bij Stichting Zuidwester, een gezondheidszorginstelling, met het hoofdkantoor gevestigd in Middelharnis. Het resultaat van deze afstudeerstage, dit onderzoeksrapport, ligt voor u.

Gedurende het onderzoek is de richting meermaals, soms ingrijpend, veranderd, wat het soms lastig maakte om de hoofdlijnen binnen het onderzoek altijd duidelijk te krijgen. Ondertussen stond de organisatie ook niet stil, waardoor de waarheid soms per dag kon verschillen. Desondanks denk ik toch een onderzoek te hebben kunnen opleveren met relevantie voor de organisatie.

Bij deze wil ik mijn begeleiders binnen de organisatie, André Hagoort en Gerard Mollink bedanken voor hun bijdragen tijdens het uitvoeren van dit onderzoek. Met beide partijen heb ik vrij regelmatig kunnen overleggen over de inhoud van de opdracht en allerlei overige zaken om tot een goed eindresultaat te komen. Ook zou ik graag Ulco de Boer, consultant bij Beter Healthcare en tijdens deze periode ook werkzaam bij Zuidwester, bedanken voor de mogelijkheden om overleg te voeren over onder andere de applicaties en processen binnen Zuidwester.

Daarnaast wil ik uiteraard ook mijn begeleider vanuit de hogeschool, Mischa Beckers, bedanken voor zijn feedback op ingeleverde conceptrapporten, waardoor het onderzoek ook steeds meer voldeed aan de richtlijnen zoals gesteld door de hogeschool.

In de laatste plaats wil ik de medewerkers bij Zuidwester bedanken voor de tijd die zij namen om mij ter woord te staan, zodat voor dit onderzoek een goed beeld gekregen kon worden van de problematiek binnen de organisatie.

Menno de Jong

Middelharnis, 2 juni 2016

Begrippenlijst

Ter verduidelijking van een aantal veel gebruikte woorden/termen in dit rapport is hieronder een begrippenlijst opgenomen.

Begrip	Omschrijving
Cliënt(en)	Een cliënt van de organisatie. Dit zijn meestal mensen met een beperking die door medewerkers van de organisatie ondersteund worden.
(het) concern	De serviceorganisatie/ondersteunende diensten en bestuur van de organisatie.
ECZ	Expertisecentrum Zuidwester, samenwerkingsverband tussen o.a. artsen en therapeuten binnen de organisatie.
(afdeling) I&A	De afdeling Informatisering & Automatisering binnen de Zuidwester. Dit is de afdeling van waaruit de onderzoeksopdracht is uitgezet.
(project) ODAD	Verwijzing naar het project Digitalisering binnen Zuidwester. ODAD staat voor 'Opschoning, Digitalisering en Archivering Documenten'. Het onderzoek heeft een sterke relatie met dit project.
(de) organisatie	Stichting Zuidwester, de organisatie waar het onderzoek uitgevoerd wordt.
(een/de) woning(en)	Een locatie waarop de daadwerkelijke zorg binnen de organisatie verleend wordt. Op een woning zitten meerdere cliënten. Medewerkers van een woning zijn eigenlijk zorgverleners.
Zuidwester	Stichting Zuidwester, de organisatie waar het onderzoek uitgevoerd wordt.

Inhoud

1	Inleiding	1
1.1	Aanleiding.....	1
1.2	Probleemstelling.....	1
1.2.1	Doelstelling	1
1.2.2	Vraagstelling	3
1.3	Theoretisch kader	4
1.3.1	Pakketselectie	4
1.3.2	Prioritering.....	5
1.3.3	Informatiesoorten.....	6
1.3.4	Enterprise Content Management	6
1.3.5	Vergelijkbare onderzoeken	7
1.3.6	Belangrijkste concepten in samenhang	8
2	Methode en materialen	9
2.1	Deelvraag 1.....	9
2.1.1	Meetinstrumenten en operationalisatie.....	9
2.1.2	Analysemethode	9
2.2	Deelvraag 2.....	9
2.2.1	Meetinstrumenten en operationalisatie.....	10
2.2.2	Analysemethode	10
2.3	Deelvraag 3.....	10
2.3.1	Meetinstrumenten en operationalisatie.....	10
2.3.2	Analysemethode	11
2.4	Deelvraag 4.....	11
2.4.1	Meetinstrument en operationalisatie.....	11
2.4.2	Analysemethode	12
2.5	Deelvraag 5.....	12
2.5.1	Meetinstrumenten en operationalisatie.....	12
2.5.2	Analysemethode	12
2.6	Deelvraag 6.....	13
2.6.1	Meetinstrumenten en operationalisatie.....	13
2.6.2	Analysemethode	13
2.7	Totaalbeeld.....	14
3	Resultaten	15
3.1	Deelvraag 1.....	15
3.1.1	Resultaten	15
3.1.2	Analyse.....	16

3.2	Deelvraag 2.....	16
3.2.1	Resultaten.....	16
3.2.2	Analyse.....	16
3.3	Deelvraag 3.....	17
3.3.1	Resultaten.....	17
3.3.2	Analyse.....	17
3.4	Deelvraag 4.....	17
3.4.1	Resultaten.....	17
3.4.2	Analyse.....	18
3.5	Deelvraag 5.....	18
3.5.1	Resultaten.....	18
3.5.2	Analyse.....	18
3.6	Deelvraag 6.....	19
3.6.1	Resultaten.....	19
3.6.2	Analyse.....	20
4	Discussie.....	21
4.1	Deelvraag 1.....	21
4.1.1	Discussie	21
4.1.2	Deelconclusie	21
4.2	Deelvraag 2.....	21
4.2.1	Discussie	21
4.2.2	Deelconclusie	22
4.3	Deelvraag 3.....	22
4.3.1	Discussie	22
4.3.2	Deelconclusie	23
4.4	Deelvraag 4.....	23
4.4.1	Discussie	23
4.4.2	Deelconclusie	24
4.5	Deelvraag 5.....	24
4.5.1	Discussie	24
4.5.2	Deelconclusie	25
4.6	Deelvraag 6.....	25
4.6.1	Discussie	25
4.6.2	Deelconclusie	26
4.7	Conclusie	26
4.7.1	Vergelijking met ander onderzoek/theorie.....	26
4.7.2	Suggesties voor vervolgonderzoek	27
4.7.3	Tot besluit	27
5	Literatuur	28

Bijlage 1: Overzicht gevoerde gesprekken	29
Bijlage 2: Interviewschema	36
Bijlage 3: Overzicht van processen	38
Bijlage 4: Lijst van eisen	40
Bijlage 5: Scorematrix.....	42

1 Inleiding

Dit onderzoeksrapport beschrijft de opzet en uitkomsten van het onderzoek dat uitgevoerd is gedurende de afstudeerstage.

Het onderzoek is uitgevoerd bij/voor Stichting Zuidwester (hierna Zuidwester genoemd). Zuidwester is een organisatie die zorg levert aan kwetsbare burgers binnen de samenleving, die meestal niet voor zichzelf kunnen zorgen. Gedacht kan bijvoorbeeld worden aan mensen met een verstandelijke beperking die volledige aandacht nodig hebben, tot cliënten die net dat ene steuntje in de rug nodig hebben om hun leven te kunnen leiden. De organisatie heeft haar hoofdkantoor in Middelharnis en heeft daarnaast onder andere vestigingen in Goes, Hellevoetsluis, Oud-Beijerland en Spijkenisse.

Gestart wordt met een beschrijving van de aanleiding en probleemstelling binnen dit onderzoek. Op basis hiervan is een hoofdvraag met bijbehorende deelvragen opgesteld. Deze vragen worden in de verdere hoofdstukken verder uitgewerkt, waarbij er gestart wordt met de wijze (methode) waarop deze deelvragen beantwoord zijn. Het vervolg van het rapport zal op basis van deze methoden de resultaten beschrijven en bediscussiëren.

1.1 Aanleiding

Binnen de organisatie lopen er al geruime tijd meerdere veranderingen. Eén van deze veranderingen is de recente verhuizing van het concern (het bestuur en de ondersteunende diensten) naar een andere locatie. Op deze nieuwe locatie is echter een stuk minder (fysieke) opslagruimte voor bijvoorbeeld het archief. Naast dit 'praktische' feit wordt de wens ook steeds groter om efficiënter te werken, onder andere door het reduceren van het gebruik van papier. Vanuit deze gedachte is binnen de organisatie een digitaliseringsproject opgestart onder de naam ODAD (Opschonen, Digitaliseren en Archiveren van Documenten).

Naast de behoefte om meer informatie te digitaliseren, is er ook nog een hoop onduidelijkheid over de gegevens die al wel digitaal beschikbaar zijn. Uit verschillende inventarisaties blijkt dat veel informatie op 'ongestructureerde' wijze wordt opgeslagen. Voorbeelden hiervan zijn documenten die (soms ad-hoc) in allerlei mappen worden opgeslagen op netwerkschijven (binnen de organisatie meestal de 'O-schijf' genoemd). Deze documenten zijn niet altijd eenvoudig te vinden. Ook kunnen er verschillende versies van een document in omloop zijn. Papieren documenten, die nu nog op verschillende plaatsen in de organisatie 'rondzwerven', kunnen ook beschouwd worden als ongestructureerde informatie.

Om deze informatie makkelijker te kunnen ontsluiten is er vanuit de afdeling I&A (Informatisering & Automatisering) de opdracht uitgezet om een advies op te stellen voor een softwarepakket dat de verschillende afdelingen binnen het concern kan ondersteunen bij het op een makkelijke(re) manier verkrijgen en ontsluiten van informatie.

1.2 Probleemstelling

In deze paragraaf wordt de probleemstelling beschreven die tijdens het onderzoek getracht wordt op te lossen.

1.2.1 Doelstelling

Zoals al globaal aangegeven in de aanleiding wordt er op dit moment binnen de organisatie veel informatie op ongestructureerde wijze opgeslagen. Doel van dit onderzoek is om een advies op te stellen voor een oplossing die de organisatie helpt met structuur aan te brengen in deze documenten. Hiervoor zal er ook gekeken worden naar de knelpunten die spelen bij deze huidige manier van opslaan.

Ongestructureerde wijze wil binnen dit onderzoek zeggen dat gegevens of wel op papier of als losse documenten ad-hoc op een netwerkschijf worden opgeslagen. Van een structurele wijze van opslaan is sprake als documenten binnen een IT-systeem op een eenduidige manier worden opgeslagen, zoals bijvoorbeeld dossiers met cliëntinformatie die per cliënt in het cliëntvolgsysteem worden opgeslagen.

Informatie komt (meestal) niet uit de lucht vallen, maar wordt vaak in werkprocessen gebruikt en gegenereerd. Vanuit deze gedachte is het ook belangrijk te kijken naar deze processen. Een eventuele softwareoplossing zou deze processen namelijk moeten ondersteunen.

Vanuit deze processen komen verschillende problemen naar voren op het gebied van uitwisselen van gegevens tussen verschillende disciplines, maar mogelijk ook op het vlak van de vindbaarheid van informatie. Op basis hiervan kan het advies aangescherpt worden om ook daadwerkelijk een softwarepakket te adviseren dat aansluit bij de processen binnen de organisatie. Door te beargumenteren op welke gebieden een softwarepakket de processen kan verbeteren is het voor de organisatie ook makkelijker om hier een beslissing over te nemen.

Bij het uitvoeren van dit onderzoek is als randvoorwaarde meegenomen dat de oplossing gebaseerd is op een bestaand softwaresysteem. De organisatie heeft immers als doelstelling om grotendeels digitaal te werken, waardoor bijvoorbeeld een oplossing waarbij documenten fysiek opgeslagen dienen te worden niet zal voldoen.

Voorafgaand onderzoek leert dat een combinatie van een document management (het opslaan en kunnen doorzoeken van documenten) en workflow management (op basis van processen de documentenstroom tussen medewerkers in gang zetten) systemen een oplossing lijken te bieden voor deze situatie. Beide systemen kunnen als onderdeel van Enterprise Content Management (ECM) gezien worden. Van Til, Van der Lans en Baan (2010) omschrijven ECM “als een verzamelterm voor het beheren van contentstromen vanaf het moment van het ontstaan van de content (ongestructureerde informatiecomponenten) tot het opleveren of publiceren daarvan” (p. 38). Aangezien ongestructureerde informatie ook het probleem binnen dit onderzoek is, zou een oplossing gebaseerd op ECM de organisatie goed kunnen ondersteunen bij deze problemen. Gedurende het onderzoek zal er dus ook een oplossing worden gezocht in deze richting.

Samengevat kan worden gesteld dat de organisatie zicht wil hebben op de huidige situatie qua knelpunten in de informatievoorziening, met de nadruk op de ongestructureerde informatie. Het onderzoek leidt tot een adviesvoorstel voor een situatie waarin deze ongestructureerde informatie gemakkelijker te ontsluiten en dus ook te gebruiken worden. Deze situatie zal gebaseerd zijn op een ECM-softwarepakket dat zowel de wensen en eisen van de organisatie, gebaseerd op werkprocessen, zal ondersteunen.

1.2.1.1 Relevantie

Onderstaande paragrafen geven een beknopte omschrijving van de relevantie voor zowel de organisatie, de maatschappij en het kennisgebied waar het onderzoek betrekking op heeft.

1.2.1.1.1 Bedrijfsrelevantie

Het onderzoek heeft voor de organisatie relevantie op het gebied van het verkrijgen van een beter inzicht in de ongestructureerde gegevens/informatie en de bijbehorende processen binnen het concern. Daarnaast zal er door het toegankelijker maken van informatie een mogelijke verdere vorm van efficiencyverbetering zijn, waarbij dus onder andere gedacht kan worden aan het reduceren van papiergebruik en een snellere doorstroom in processen. Een verbetering is ook te vinden in het feit dat medewerkers van het concern op een eenvoudiger manier sneller inzicht krijgen in de meest actuele informatie.

1.2.1.1.2 *Maatschappelijke relevantie*

De maatschappelijke relevantie in dit onderzoek kan gevonden worden in het feit dat hoogstwaarschijnlijk meerdere organisaties zitten met een steeds groter aanbod aan (ongestructureerde) informatie (documenten), al dan niet digitaal als op papier. Aannemelijk is ook dat meer organisaties willen bezuinigen op bijvoorbeeld opslagkosten voor grote archieven, maar hierbij wel rekening moeten houden met de wettelijke kaders. Daarnaast is het ook aannemelijk dat in meerdere organisaties er nog gewerkt wordt met methoden waarbij gegevens overgetypt worden of bijvoorbeeld uitgeprint, beschreven en vervolgens later weer gescand worden. Door het implementeren van een softwareoplossing waarin deze processen verder geautomatiseerd worden kan een organisatie meer grip krijgen op de gegevensstroom tussen verschillende processen. Concreet gezegd, dat medewerkers binnen een proces ook weten, wanneer wat van ze verwacht wordt en dat ze daarbij beschikken over de meest actuele informatie.

1.2.1.1.3 *Kennisgebied en theoretische relevantie*

Dit onderzoek heeft toepassing op een verscheidenheid aan kennisgebieden. Het primaire kennisgebied van dit onderzoek ligt op het gebied van het ontsluiten van informatie binnen een organisatie. Dit wordt vervolgens weer specifiek gemaakt voor een zorginstelling, waar nu eenmaal verschillende processen en systemen gebruikt worden. Deze relevantie is vooral te vinden in het feit dat het onderzoek de toepassing beschrijft voor een instelling als Zuidwester.

Het ontsluiten van ongestructureerde informatie valt, zoals in de probleemstelling al benoemd, binnen het domein van Enterprise Content Management. Vanzelfsprekend zal dit onderzoek de toepassing van dit domein verder beschrijven, waarbij wel de nadruk ligt op de onderdelen 'document management' en 'workflow management'.

Om te weten wat nu daadwerkelijk het begrip informatie voorstelt, is het van belang om te kijken naar definities hiervoor. Op basis hiervan kan ook een beter beeld worden geschetst van wat de organisatie als informatie ziet, maar ook wat nu de verschillen zijn tussen gestructureerd en ongestructureerd.

Tenslotte zal het onderzoek afgesloten worden met het uitvoeren van een pakketselectie voor een softwareoplossing voor het structureren van documenten, waarin dus deze manier van werken verder wordt besproken en de meest passende methode voor dit onderzoek wordt gekozen.

1.2.2 *Vraagstelling*

In onderstaande paragrafen wordt de probleemstelling concreet gemaakt door deze om te zetten in een centrale vraag. Deze centrale vraag wordt vervolgens weer verder opgedeeld in een aantal deelvragen.

1.2.2.1 *Centrale vraag*

De vraag die leidend is tijdens dit onderzoek is: "Op welke manier kan de ontsluiting van ongestructureerde informatie binnen het concern van Zuidwester vanuit bestaande softwareoplossingen verbeterd worden?"

1.2.2.2 *Deelvragen*

De hierboven genoemde centrale vraag kan onderverdeeld worden in de volgende deelvragen:

1. Welke applicaties worden er gebruikt voor de opslag van gegevens op de afdelingen binnen het concern van Zuidwester?
2. Welke afdelingen hebben de meeste problematiek ten aanzien van het gebruik van ongestructureerde informatie?

3. In welke processen binnen deze afdelingen wordt er gebruik gemaakt van ongestructureerde informatie?
4. Welke knelpunten zijn er in relatie tot het gebruik van ongestructureerde informatie binnen deze afdelingen, die opgelost zouden kunnen worden door het structureren van deze informatie?
5. Aan welke eisen dient een softwareoplossing voor het structureren van documenten, binnen het concern van Zuidwester, te voldoen?
6. Welke softwareoplossing voor het structureren van documenten past het beste bij de wensen en eisen zoals deze door de betrokken afdelingen van Zuidwester gesteld worden?

1.2.2.3 Afbakening

Ter volledigheid worden hieronder een aantal zaken benoemd waar dit onderzoek geen of beperkt aandacht aan heeft besteed.

- Processen en informatiesystemen binnen overige onderdelen van de organisatie, zoals het ECZ, EigenZ en de 'woningen'. Wel is er, waar relevant, rekening gehouden met koppelingen tussen het concern en deze onderdelen.
- Het digitaliseren van de informatie die zich nu nog in het (fysieke) archief bevindt. Het onderzoek richt zich voornamelijk op al gedigitaliseerde informatie.
- De pakketselectie richt zich beperkt op de implementatie van het geadviseerde systeem. Er is een advies geschreven en er is beperkt contact geweest met mogelijke leveranciers.
- De gegevensuitwisseling en opslag in de zogeheten 'gestructureerde' systemen, valt ook grotendeels buiten de scope van dit onderzoek. Een ander onderzoek vanuit het project 'ODAD' heeft al als doel om de koppelingen tussen deze applicaties in kaart te brengen. Wel zal ten behoeve van een totaalbeeld van de opslag van informatie binnen de organisatie een globale inventarisatie worden gedaan.

1.3 Theoretisch kader

In dit hoofdstuk worden een aantal gebruikte methoden gerelateerd aan relevante theorie. Dit met het uiteindelijke doel een theoretische onderbouwing te kunnen doen van hetgeen in dit onderzoek uitgezocht wordt, zodat er ook bijvoorbeeld geleerd kan worden van vergelijkbare onderzoeken.

Voor de totstandkoming van het theoretisch kader zijn een aantal zoekvragen gebruikt, die vervolgens door middel van deskresearch zijn uitgewerkt tot de paragrafen zoals deze hieronder zijn opgenomen. Deze vragen zijn de volgende:

- Welke termen worden er gebruikt in relatie tot het begrip 'ongestructureerde informatie'?
- Welke termen zijn van toepassing op het selecteren van een softwareoplossing?

1.3.1 Pakketselectie

Zoals is af te leiden vanuit de doelstelling, heeft dit onderzoek als uiteindelijke doel om een softwareoplossing te adviseren, waarmee de 'problemen' van de organisatie kunnen worden verminderd of meest idealiter zelfs compleet verholpen kunnen worden.

Het lijkt niet meer dan logisch dat de organisatie niet gebaat is bij het kiezen van een willekeurig softwarepakket. Er dient daarom ook binnen het onderzoek sprake te zijn van een selectietraject van softwarepakketten. Zo'n selectietraject wordt vaak een pakketselectie genoemd.

Voor een pakketselectie zijn verschillende methoden mogelijk, zoals de methode van KPMG, de methode van Indora Informatisering en een methode zoals beschreven in een onderzoek door Bandor in 2006.

Bandor (2006) concludeert in zijn onderzoek dat het kiezen van een softwarepakket het beste methodisch kan gebeuren, terwijl het beoordelen echter vaak op een subjectieve manier gebeurt. Vervolgens beschrijft Bandor een methode waarin er eerst marktonderzoek gedaan wordt, vervolgens een evaluatie gedaan moet worden, waarbij er rekening gehouden moet worden met risico's, waarna er vervolgens een conclusie getrokken kan worden.

De methode van Bandor is echter weinig concreet, daarom is het beter om te kijken naar meer uitgewerkte methoden, zoals die van Indora Informatisering. In een rapport (Van Leeuwen, 2007) worden globaal de volgende stappen omschreven om tot een goede pakketselectie te komen:

1. Bedrijfsanalyse, 2. Analyse huidige situatie, 3. Analyse gewenste situatie, 4. Vaststellen mogelijke oplossingen (opstellen longlist en shortlist) en 5. Aanvragen offertes en definitieve keuze

De methode van KPMG lijkt erg op de methode van Indora Informatisering. In de KPMG-methode is er namelijk sprake van de volgende stappen, afgeleid vanuit het artikel van (Hofland, Hoogstra, Smit & Manschot, 2009):

1. Vooronderzoek (o.a. analyse processen en vaststellen eisen), 2. Longlist, 3. Shortlist en 4. Contracteren

Geconcludeerd kan worden dat deze laatstgenoemde twee methoden qua opbouw erg op elkaar lijken. Bij een pakketselectie moet er dus altijd gekeken worden naar de huidige situatie (een analyse). Op basis van werkprocessen en bijbehorende knelpunten kunnen vervolgens wensen en eisen worden opgesteld.

Op basis van deze wensen worden mogelijke oplossingen geselecteerd. Deze kunnen eerst op een longlist en na verder onderzoek op een shortlist worden geplaatst (waarbij de laatstgenoemde uiteraard minder opties bevat). Het maakt daarom vrij weinig uit welke methode er gekozen wordt voor uitvoering van de pakketselectie in dit onderzoek. Omdat op eerste hand de methode van Indora Informatisering concreter lijkt (deze bevat bijvoorbeeld ook verschillende voorbeeldvragen) wordt er gekozen om de pakketselectie aan de hand van deze methode te doen. Daarnaast is er door de onderzoeker eerder ook al gewerkt met deze methode.

1.3.2 Prioritering

Zoals aangegeven in de voorgaande paragraaf is er op een gegeven moment in een pakketselectie sprake van een lijst van eisen, ook wel requirements genoemd. Echter is het ondoenlijk om al deze eisen met dezelfde prioriteit te behandelen, de kans is namelijk vrij groot dat niet één pakket volledig kan voldoen aan alle eisen. Om toch een goed pakket te kunnen kiezen en daarbij bijvoorbeeld niet te veel te focussen op randzaken, is het handig om eisen van een bepaalde prioriteit te voorzien.

Vanuit de opleiding is het gebruikelijk om te werken met de zogeheten 'MoSCoW' methode. De naam is een samenvoeging van de verschillende onderdelen van de methode. Stapleton (2005) omschrijft ze als volgt:

- 'Must have': voor de belangrijkste vereisten voor het systeem. Zonder te voldoen aan deze eisen is er niet te werken met het systeem;
- 'Should have': voor iets minder belangrijke vereisten. Er moet geprobeerd worden om toch aan deze eisen te voldoen, maar mocht dit onverhoopt niet lukken, is er toch met het systeem te werken;
- 'Could have': voor vereisten die gemakkelijk niet meegenomen kunnen worden. Als het systeem hier niet aan voldoet is het probleem dus niet zo heel groot;
- 'Want to have but will not have this time around': voor vereisten die handig kunnen zijn, maar op dit moment niet meegenomen kunnen worden. Deze worden echter wel vermeld, zodat er in een later stadium mogelijk wel aandacht aan besteed kan worden.

1.3.3 Informatiesoorten

Informatie is een woord dat aan de ene kant heel logisch klinkt, maar wanneer gevraagd wordt wat informatie nu echt is, is het lastig om een exacte definitie te geven. Volgens Floridi (2014) is er sprake van informatie als er een combinatie is van gegevens en betekenis. Concreet gezegd dus dat ook daadwerkelijk helder is wat bijvoorbeeld een reeks getallen betekent.

In dit onderzoek wordt er dieper ingegaan op het fenomeen informatie. Informatie kan namelijk onderverdeeld worden in gestructureerd en ongestructureerd. Warnier (2005) omschrijft gestructureerde informatie als informatie die bijvoorbeeld opgeslagen is in een database. Doordat er bijvoorbeeld velden aan toegevoegd zijn, zoals een categorie, is de informatie makkelijk doorzoekbaar.

Voor ongestructureerde informatie geeft Warnier (2005) het voorbeeld van een memo: informatie hierover is op zich relatief eenvoudig te vinden, maar hiervoor moet wel eerst het document bestudeerd worden. Een softwareprogramma heeft hier vaker dan weer meer moeite mee, omdat gegevens zoals een datum niet op een gestandaardiseerde manier is opgeslagen, zoals bijvoorbeeld in een tabel. Te begrijpen valt dat deze informatie een stuk minder makkelijk te doorzoeken is. In dit onderzoek zal dan ook vooral gefocust worden op deze laatste soort.

1.3.4 Enterprise Content Management

Op basis van voorafgaand onderzoek naar een mogelijke oplossing voor het probleem dat dit onderzoek wenst op te lossen, komt regelmatig de term 'Enterprise Content Management' (ECM) naar voren. AIMM, een organisatie/discussiegroep voor informatieprofessionals, omschrijft ECM als volgt: Enterprise Content Management (ECM) zijn de strategieën, methoden en middelen die gebruikt worden voor het vastleggen, beheren, opslaan, bewaren en leveren van inhoud en documenten met betrekking tot organisatorische processen (AIMM, z.j.). Hieruit kan afgeleid worden dat ECM allerlei raakvlakken heeft met het beheer van ongestructureerde informatie.

Eigenlijk maakt de definitie van Cameron het nog concreter, deze geeft namelijk aan dat ECM simpel gezegd het beheer is van alle informatie binnen een organisatie (Cameron, 2011). Ook geeft hij aan dat ECM eigenlijk zowel een strategie als een methode is.

Een totaalbeeld bestaat vaak uit meerdere onderdelen, dit is bij ECM niet anders. Van Til, Van der Lans en Baan (2010) omschrijven ECM "als een verzamelterm voor het beheren van contentstromen vanaf het moment van het ontstaan van de content (ongestructureerde informatiecomponenten) tot het opleveren of publiceren daarvan" (p. 38).

Relevant voor dit onderzoek lijken op eerste hand vooral de onderdelen 'Document Management' (het beheer van documenten) en 'Workflow Management' (automatiseren van het doorgeven van bijvoorbeeld documenten).

Ook hieruit blijkt weer dat dit kennisgebied goed aansluit bij de probleemstelling van dit onderzoek, die zich immers focust op het ontsluiten van ongestructureerde informatie. Goed om te weten zijn ook de verschillende onderdelen waaruit ECM is opgebouwd, welke zijn weergegeven in figuur 1 (Van Til et al., 2010, p.40).



Figuur 1: Onderdelen van Enterprise Content Management

Noot. Herdrukt van "Enterprise Information Management", door Til, P. van, Lans, A. van der, & Baan, P., 2010, p. 40. Capelle a/d IJssel, Nederland: VLC.,

1.3.5 Vergelijkbare onderzoeken

Zoals beschreven in de probleemstelling zal dit onderzoek een keuze beschrijven voor een oplossing in de trant van een ECM-softwarepakket, zoals ook verder uitgewerkt is in de voorgaande paragrafen. Zuidwester is echter (en dat is eigenlijk ook niet meer dan logisch) niet de eerste organisatie die te kampen heeft met deze probleemstelling. Er zijn in het verleden al meerdere vergelijkbare onderzoeken uitgevoerd, waaruit informatie vergaard kan worden.

Een eerste voorbeeld hiervan is het onderzoek van Cosson uitgevoerd in 2009. Hij beschreef in zijn scriptie de implementatie van workflows in een al aangeschafte tool. Dit onderzoek werd ook uitgevoerd vanuit een situatie met beperkt inzicht in processen en de relatie met IT-systemen, wat ook speelt binnen dit onderzoek. Een oplossing wordt hier gevonden door het vastleggen van de processen in een proceshandboek en de workflow applicatie, waardoor deze inzichtelijker geworden zijn.

De toegevoegde waarde van workflowmanagement wordt ook beschreven in het onderzoek (Van Nieuwkerk, 2014), wat onder andere voordelen als inzicht in doorlooptijden, het geven van notificaties en een toename van kwaliteit noemt.

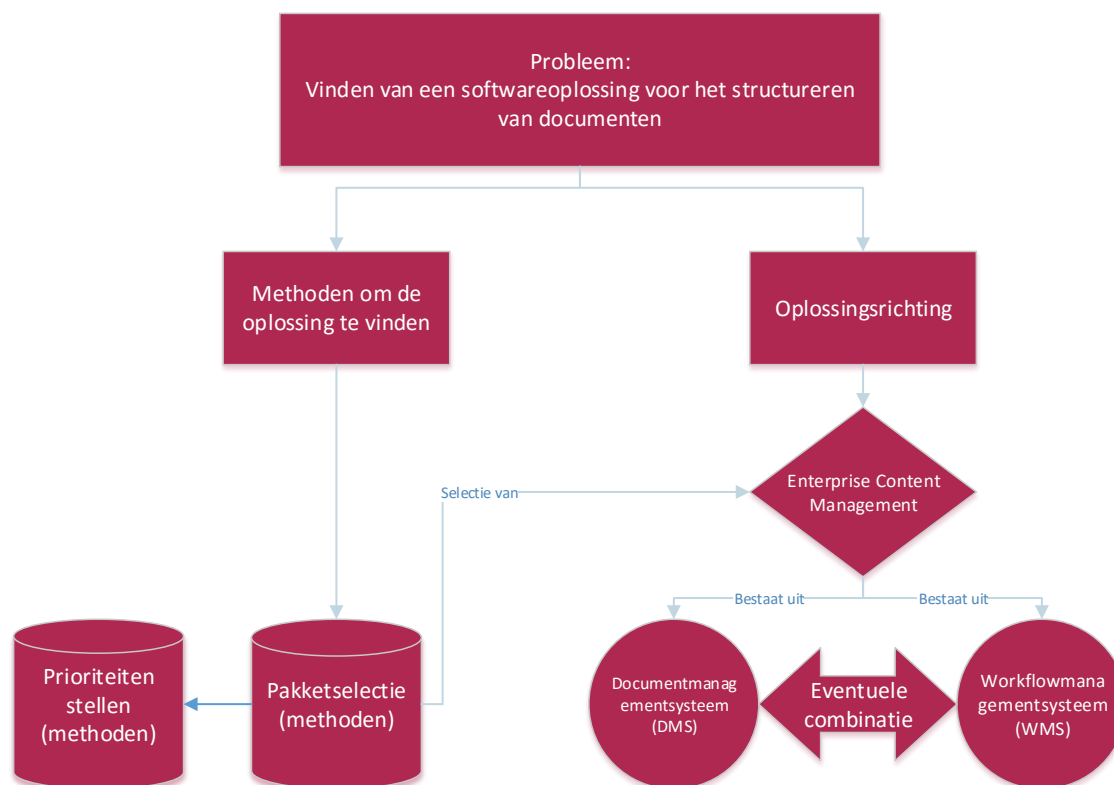
Door Forrester wordt regelmatig onderzoek uitgevoerd naar de stand van zaken met betrekking tot leveranciers van ECM-software. Recent hebben zij onderzoek (McKinnon, 2015) gedaan naar elf grote partijen, waaronder IBM, Microsoft en OpenText. Conclusie hieruit is dat IBM het beste totaalplaatje lijkt te hebben. Dit onderzoek is echter wel voornamelijk gefocust op de Verenigde Staten, waardoor de relevantie voor een organisatie als Zuidwester betwijfeld kan worden.

Tenslotte is een ander relevant onderzoek het onderzoek van (Spruijt, 2008), waarin onderzoek werd gedaan naar een document- en workflow management oplossing. In dit onderzoek was er een vergelijkbare probleemstelling als bij Zuidwester. Conclusie hieruit was dat OpenIMS de beste oplossing was voor deze problematiek. In dat onderzoek is echter geen rekening gehouden met workflows.

Als naar het totaal van deze onderzoeken gekeken wordt, wordt duidelijk dat er vraag is naar document- en workflowmanagement oplossingen binnen een verscheidenheid aan organisaties en dat Zuidwester hier dus niet alleen in staat.

1.3.6 Belangrijkste concepten in samenhang

Onderstaand diagram geeft een visuele weergave van de verschillende concepten behandeld in het theoretisch kader en de relatie tussen deze.



Figuur 2: Overzicht samenhang theoretisch kader

2 Methode en materialen

In dit hoofdstuk worden de gebruikte methoden en materialen benoemd die gebruikt zijn om een antwoord te geven op de gestelde deelvragen.

2.1 Deelvraag 1

De eerste deelvraag luidt: “Welke applicaties worden er gebruikt voor de opslag van gegevens op de afdelingen binnen het concern van Zuidwester?”.

2.1.1 Meetinstrumenten en operationalisatie

Een hoop gegevens die benodigd waren voor het beantwoorden voor deze deelvraag waren al geïnventariseerd vanuit een eerder onderzoek. Dit onderzoek werd echter grotendeels gelijktijdig uitgevoerd met de fase waarin deze informatie verzamelde diende te worden. Daarom is voor het beantwoorden van deze deelvraag aansluiting gezocht bij een externe consultant die een onderzoek uitvoerde naar het applicatielandschap binnen Zuidwester. Te samen met hem zijn interviews gevoerd met applicatiebeheerders en een aantal eindgebruikers.

Daarnaast is er ook zelfstandig nog gesproken met een aantal stakeholders / betrokkenen binnen de organisatie. Een samenvatting van de verslagen, in tabelvorm, is bijgevoegd bij dit rapport. Op basis van vragen uit deze interviews is bepaald welke applicaties gebruikt worden op afdelingen én met welk doel. Deze interviews zijn op semigestructureerde wijze uitgevoerd, vooraf waren er vragen opgesteld, maar indien het relevant leek om op basis van het gesprek ergens dieper op in te gaan is dit gebeurd.

2.1.1.1 Onderbouwing keuze meetinstrument

Omdat het andere onderzoek grotendeels gelijk begon met de start van dit onderzoek, was het niet meer dan logisch om zoveel mogelijk hierbij aan te sluiten. Op deze manier kon zo efficiënt mogelijk gebruik gemaakt worden van de tijd van medewerkers. Het zou immers zonde van de tijd geweest zijn als vlak achter elkaar medewerkers van Zuidwester twee keer over ongeveer hetzelfde bevestigd zouden worden.

Er is gekozen voor interviews, omdat de informatie beperkt aanwezig was binnen de organisatie. Daarnaast kon ook het beste direct bij de betrokkenen nagevraagd worden welke applicaties ze daadwerkelijk gebruiken, zij kunnen hier namelijk ook zelf het beste antwoord op geven. Daarnaast kon ook gelijk doorgevraagd worden naar knelpunten, welke relevant waren voor volgende deelvragen en was het een goed middel om de bekendheid van dit onderzoek te vergroten.

2.1.2 Analysemethode

Van interviews zijn verslagen gemaakt en vervolgens teruggestuurd naar de geïnterviewde om te beoordelen of het verslag volledig was. Daarnaast is ook regelmatig geschakeld met een externe consultant die een vergelijkbare opdracht had met een iets andere focus. Op basis hiervan zijn een aantal aanvullingen en aanpassingen gedaan om één en ander vollediger te maken. Een voorbeeld hiervan zijn knelpunten die net iets concreter zijn omschreven.

2.2 Deelvraag 2

De tweede deelvraag luidt: “Welke afdelingen hebben de meeste problematiek ten aanzien van het gebruik van ongestructureerde informatie?”.

2.2.1 Meetinstrumenten en operationalisatie

Om deze tweede deelvraag te beantwoorden is er van twee methoden gebruik gemaakt: documentenstudie en semigestructureerde interviews. Vanuit project 'ODAD' was al eerder een inventarisatie gedaan van het aantal documentsoorten en processen binnen de afdelingen binnen het concern. Deze inventarisatie kon opgevraagd worden.

Daarnaast is er in combinatie met de interviews voor deelvraag 1 ook navraag gedaan bij medewerkers van afdelingen naar het gebruik van ongestructureerde gegevens en eventuele problematiek daarmee. Dit alles te samen leverde een tabel op met het aantal processen en documenten én een tabel met de samengevatte problematiek per afdeling. Een samenvatting van verslagen van uitgevoerde interviews met medewerkers is als bijlage bijgevoegd bij het onderzoeksrapport.

2.2.1.1 Onderbouwing keuze meetinstrument

Vanuit voorgaande projecten (o.a. het project 'ODAD') is eerder onderzoek gedaan naar de gebruikte documenten en de manier van opslaan in relatie tot werkprocessen. Op basis van deze informatie kon grotendeels een oordeel geveld worden over de afdelingen waar de grootste problemen lijken te spelen.

Vervolgens zijn de conclusies hieruit besproken met de projectleider ODAD en het hoofd I&A, omdat deze laatste ook de bedrijfsbegeleider was kon hiermee gelijk akkoord verkregen worden over de afbakening van het onderzoek.

Door de gekozen afbakening kon er dieper ingegaan worden op afdelingen, die hoogstwaarschijnlijk de grootste gebruikers van ongestructureerde informatie zijn. Verwacht wordt dat de uitkomsten hiervan grotendeels voor de gehele organisatie gelden. In een latere deelvraag is dit gevalideerd op basis van een inventarisatie bij een aantal andere afdelingen (zie ook deelvraag 5).

2.2.2 Analysemethode

Er is voornamelijk sprake van een kwantitatieve analyse, op basis van het aantal processen en documentsoorten is een conclusie getrokken over de grootste impact van ongestructureerde informatie. Daarnaast is er ook kwalitatief gekeken naar de uitkomsten (verslagen) van de interviews. Als medewerkers aangaven veel problematiek te ondervinden is dit meegenomen in de conclusie.

Ter verificatie is gesproken met het hoofd I&A (en tevens de bedrijfsbegeleider) en de projectleider ODAD. Deze laatste had namelijk de inventarisatie gedaan en was daarom ook op de hoogte van de problematiek.

2.3 Deelvraag 3

De derde deelvraag luidt: "In welke processen binnen deze afdelingen wordt er gebruik gemaakt van ongestructureerde informatie?"

2.3.1 Meetinstrumenten en operationalisatie

Een antwoord op deze deelvraag is gevonden door het afnemen van interviews en deskresearch. De interviews richtte zich voornamelijk op het in kaart brengen van processen op de afdelingen en zijn vanwege dat geval op een semigestructureerde wijze gehouden. In deze interviews is op basis van eventuele al bestaande processchema's doorgevraagd naar de werkzaamheden van een medewerker in het proces. Samen met de medewerker zijn deze vervolgens beschreven.

Voor het opstellen van de processchema's zijn de richtlijnen (modelconventies) gebruikt die vanuit het project ODAD zijn gedefinieerd en eigenlijk amper afwijken van de door de opleiding

gebruikte notatiewijze. Niettemin is bijgaand bij de processchema's een korte uitleg over de manier van modelleren, met onder andere een legenda, toegevoegd.

Ter verificatie zijn processen meermaals (minstens twee keer, vaak drie keer) besproken met medewerkers. Hieruit kwamen regelmatig ook aanvullingen om het werkproces nog completer te maken. Verdere validatie is uitgevoerd door medewerkers van de afdelingen tijdens een sessie bij elkaar te zetten en de processen van begin tot eind door te nemen.

Op basis van de in kaart gebrachte processen kon gekeken worden naar het gebruik van ongestructureerde informatie. Ongestructureerde informatie kon eigenlijk maar in twee manieren voorkomen: papieren documenten en documenten op een netwerkschijf. Alle processen zijn bestudeerd en processen waarin ofwel papier of de netwerkschijf gebruikt werden zijn samengevat in een tabel.

2.3.1.1 Onderbouwing keuze meetinstrument

Een gedeelte van de processen was al in kaart gebracht vanuit voorgaande onderzoeken. Deze konden opgevraagd en bestudeerd worden door middel van deskresearch. Er was echter nog geen volledig beeld van alle (relevante) processen. Deze processen moesten dus met betrokkenen in kaart gebracht worden, waarvoor er gebruik gemaakt is van semigestructureerde interviews. Voordeel hiervan was immers dat er doorgevraagd kon worden op basis van opmerkingen die de geïnterviewde maakt.

De manier van procesmodelleren die gehanteerd werd is zowel bij de organisatie, de school, als de onderzoeker bekend. Vanuit die gedachte is het niet meer dan logisch om deze methode te blijven hanteren.

2.3.2 Analysemethode

De processchema's en bijbehorende uitleg zijn samengevoegd per afdeling om tot een volledig beeld te komen van de (eventuele) problematiek die speelt op de betreffende afdeling. Met behulp van medewerkers (de uitvoerenden) zijn processen bekeken en eigenaardigheden direct besproken. Op basis hiervan is duidelijk geworden waar er gebruik gemaakt wordt van ongestructureerde informatie en kon er vanuit deze gedachte verder gewerkt worden aan de volgende deelvragen. De bevindingen zijn samengevat in tabelvorm, die samengesteld is op basis van zowel kwantitatieve analyse (bekijken van gebruik documenten binnen processen) als kwalitatieve analyse (navragen bij medewerkers naar problematiek).

2.4 Deelvraag 4

De vierde deelvraag luidt: "Welke knelpunten zijn er in relatie tot het gebruik van ongestructureerde informatie binnen deze afdelingen, die opgelost zouden kunnen worden door het structureren van deze informatie?"

2.4.1 Meetinstrument en operationalisatie

Voor het beantwoorden van deze deelvraag is gebruik gemaakt van deskresearch. De verzamelde gegevens uit de voorgaande deelvragen zijn bekeken, waarna opvallende zaken genoteerd zijn als antwoord op deze deelvraag. Deze knelpunten zijn onder andere bepaald door te kijken naar de hoeveelheid opgeslagen ongestructureerde gegevens en op basis van meningen van geïnterviewde personen.

2.4.1.1 Onderbouwing keuze meetinstrument

In voorgaande deelvragen is de informatie ten behoeve van deze deelvraag verzameld. Deze informatie kon voor deze deelvraag verder geanalyseerd worden.

Ter validatie zijn voorlopige conclusies besproken met betrokkenen. Het moest immers duidelijk zijn dat zij deze problemen ook ervaren. Omdat deze betrokkenen de processen door en door kennen konden conclusies definitief gemaakt zijn na deze besprekingen.

2.4.2 Analysemethode

Om knelpunten te ontdekken is voornamelijk gekeken naar de geïnventariseerde processen. Tijdens het inventariseren is aan betrokkenen gevraagd welke problematiek ze ervaren binnen deze processen. Op basis hiervan is een tabel opgesteld met deze punten en de bijbehorende processen. Deze tabel is vervolgens nogmaals voorgelegd aan de medewerkers, waarna deze waar nodig nog iets is aangescherpt.

2.5 Deelvraag 5

De vijfde deelvraag luidt: “Aan welke eisen dient een softwareoplossing voor het structureren van documenten, binnen het concern van Zuidwester, te voldoen?”

2.5.1 Meetinstrumenten en operationalisatie

Voor het beantwoorden van deze deelvraag is een combinatie gebruikt van deskresearch en het voeren van semigestructureerde interviews. Deze interviews zijn gehouden met het hoofd I&A en een medewerker van de nieuwe IT-leverancier, voor de technische vereisten. Daarnaast zijn medewerkers van afdelingen die het systeem uiteindelijk moeten gebruiken gesproken om hun wensen duidelijk te krijgen.

De eisen zijn grotendeels samengesteld op basis van de eerder gevonden (deelvraag 4) knelpunten en de bijbehorende processen. Aangenomen wordt dat de toepassing immers het proces moet ondersteunen. Daarnaast is er informeel gesproken met medewerkers op basis waarvan ook verschillende eisen naar boven zijn gehaald.

Op basis van al deze verzamelde gegevens is een eisenlijst opgesteld, welke vervolgens door middel van de eerder genoemde MoSCoW-methodiek is geprioriteerd. Het totaal van deze eisen vormt het antwoord op deze deelvraag.

2.5.1.1 Onderbouwing keuze meetinstrument

Om een goede pakketselectie te kunnen uitvoeren moeten de eisen duidelijk zijn. Deze eisen waren in beperkte mate bekend, zodat deze via deskresearch opgevraagd konden worden. Voor overige eisen (zoals bijvoorbeeld gewenste functies en gebruikersvriendelijkheid) zal afstemming nodig zijn met de daadwerkelijke eindgebruikers. Omdat ook het beheer van de uiteindelijke applicatie van belang is, zal er ook gesproken worden met het hoofd I&A, omdat deze afdeling uiteindelijk het (technische) beheer op zich zal gaan moeten nemen.

In de voorgaande deelvragen lag de focus vooral op de afdelingen met de meeste problemen. Om zorg te dragen dat het advies verder reikt dan deze afdelingen is in deze deelvraag ook een validatie gedaan met andere afdelingen. Aangenomen wordt dat deze ook grotendeels mee kunnen gaan in de eerder gevonden knelpunten en dat hierdoor nog maar beperkte aanpassingen noodzakelijk zijn.

2.5.2 Analysemethode

Een samenvatting van de eisen is ter validatie met betrokken medewerkers besproken. Prioritering is bepaald op basis van een gesprek met het hoofd I&A (qua verplichte technische voorwaarden) en door te bekijken in hoeverre een knelpunt invloed heeft op een proces. Dit laatste gebeurde door kwantitatief (op hoeveel processen heeft dit invloed) de eisen te bekijken.

2.6 Deelvraag 6

De zesde en laatste deelvraag luidt: “Welke softwareoplossing voor het structureren van documenten past het beste bij de wensen en eisen zoals deze door de betrokken afdelingen van Zuidwester gesteld worden?”

2.6.1 Meetinstrumenten en operationalisatie

Voor het beantwoorden van deze deelvraag waren er eigenlijk twee dingen nodig: de eisen zoals deze door Zuidwester gesteld worden én een overzicht van softwareoplossingen met bijbehorende functionaliteit. Beide konden verzameld worden door middel van deskresearch. Daarnaast zijn leveranciers verder bevraagd tijdens een demonstratie van hun product.

Het selecteren van de ‘beste’ softwareoplossing is gebeurd door middel van de in het theoretisch kader besproken pakketselectie methode. Deze bestaat globaal gezien uit de volgende fasen: ‘longlist’, ‘shortlist’ en ‘definitieve selectie’. Oftewel op basis van deskresearch is er eerst een lijst (longlist) opgesteld van elf mogelijkheden, welke vervolgens gereduceerd is tot een shortlist van drie mogelijkheden. De drie partijen op deze lijst zijn vervolgens uitgenodigd en op basis hiervan verder beoordeeld, waaruit vervolgens een definitieve keuze gemaakt kon worden.

2.6.1.1 Onderbouwing keuze meetinstrument

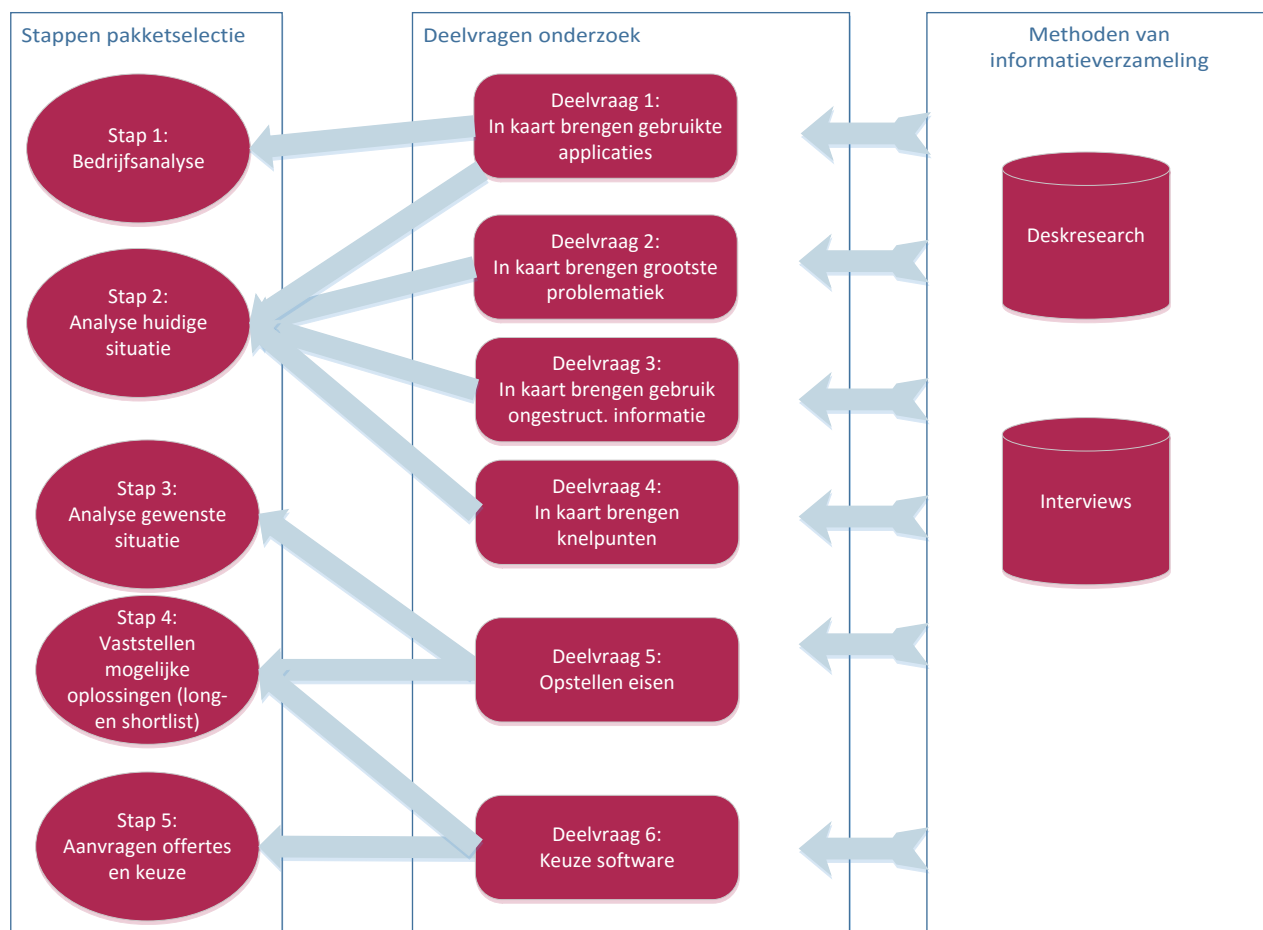
Er kon hier volstaan worden met voornamelijk deskresearch, omdat de eisen al geïnventariseerd waren in de voorgaande deelvraag. De overige benodigde gegevens, informatie over functionaliteiten van softwareoplossingen, kon verzameld worden via de (websites van de) aanbieders van deze software. Om een goed beeld te krijgen van de beste oplossing zij vervolgens een drietal aanbieders uitgenodigd om een demonstratie te geven over hun oplossing. Op basis hiervan kon een beter beeld gekregen worden van de oplossingen dan alleen op basis van informatie op internet.

2.6.2 Analysemethode

Functionaliteiten van gevonden applicaties zijn vergeleken met de eisen zoals deze in de vorige deelvraag zijn opgesteld. Aan de eisen zijn punten toegekend, de partijen op de shortlist zijn op basis van hun verhaal tijdens de presentatie beoordeeld en vervolgens is bepaald op basis van de hoogste score welke partij het beste aan de wensen en eisen van de organisatie voldoet.

2.7 Totaalbeeld

Ter verduidelijking van de wijze waarop de oplossingsrichting gevonden wordt tijdens het uitvoeren van dit onderzoek is een diagram (figuur 3) opgesteld. Dit diagram geeft een totaalbeeld van hoe de deelvragen een oplossing geven op de centrale vraag. Aangezien dit onderzoek een zogeheten pakketselectie nastreeft, zijn de deelvragen gerelateerd aan deze stappen.



Figuur 3: Totaalbeeld onderzoek

3 Resultaten

In dit hoofdstuk wordt de uitvoering van de hiervoor benoemde methoden per deelvraag beschreven. Waar nodig worden de gevolgde stappen binnen deze methoden herhaald, zodat voor de lezer duidelijk is hoe er antwoord gegeven is op de betreffende deelvraag. De daadwerkelijke beantwoording van de deelvragen gebeurt in hoofdstuk 4, 'Discussie'.

3.1 Deelvraag 1

De eerste deelvraag had als doel om inzicht te krijgen in de huidige informatievoorziening.

3.1.1 Resultaten

Om een antwoord op deze deelvraag te krijgen is gestart met het bestuderen van een applicatieoverzicht wat verkregen is vanuit de afdeling ICT. Dit document was echter vrij uitgebreid en leek niet helemaal volledig en bevatte ook applicaties die niet door het concern gebruikt leken te worden.

Daarom is daarnaast gesproken met medewerkers van afdelingen binnen het concern. Gevraagd is naar de applicaties die ze gebruiken en het doel van deze applicatie. Op basis hiervan is een overzicht van afdelingen met bijbehorende applicaties opgesteld in onderstaande tabel. Deze tabel is gebaseerd op bevindingen vanuit de interviews, die samengevat zijn in bijlage 1 van dit rapport.

Applicatie	Gebruikt door afdeling(en)	Opgeslagen gegevens (o.a.)
Beaufort	P&O Salarisadministratie Servicedesk	Personeelsdossiers Salarisstroken
CGS	Financiële administratie	Cliëntgelden
CostA	Planning & Control	Kostenplaatsen
Cura	Applicatiebeheer Match4Care Zorgadministratie	Cliëntgegevens Cliëntdossiers
DRP	Huisvesting P&O Servicedesk	Dienstroosters
E-Fris	Arbo & Veiligheid	Meldingen alarminstallaties
Elektronisch logboek Siemens	Arbo & Veiligheid	Meldingen brandmelders Plattegronden van locaties
Exact	Financiële administratie	Grootboekrekeningen Journaalposten
Infoland	Arbo & Veiligheid Kwaliteit	Procesbeschrijvingen Procedures
Intranet	Communicatie	Formulieren Nieuws Procedures
Leerplein & TCG Academy Studio	Leercentrum	Aangeboden cursussen Naslagwerk voor cursusmateriaal
MIS	Financiële administratie Planning & Control	Rapportages (op basis van verschillende bronsystemen)
Oprognose	Huisvesting	Overzicht van gebouwen Uitgevoerd onderhoud (per locatie)
Point2Share	Raad van Bestuur	Documenten bijbehorende bij vergaderingen
ProActive	Financiële administratie	Binnengekomen facturen
Proforma	Salarisadministratie	N.v.t.
TOPdesk	Arbo & Veiligheid ICT	Contractgegevens (gedeeltelijk) Registratie van meldingen

	Inkoop	
Triasweb	Arbo & Veiligheid	Meldingen (met betrekking tot incidenten met cliënten of personeel)
Wish	Huisvesting	Vastgoedcalculaties
ZorgRie	Arbo & Veiligheid Kwaliteit	Risico-inventarisaties

Tabel 1: Afdelingen en gebruikte applicaties

3.1.2 Analyse

Op basis van de gesprekken is bovenstaande tabel 1 opgesteld. Validatie heeft plaatsgevonden door verslagen van interviews terug te sturen naar de geïnterviewde. Hier kwamen maar beperkt aanvullingen uit die verwerkt zijn in de tabel.

3.2 Deelvraag 2

De tweede deelvraag had als doel om inzicht te krijgen in de afdelingen die de grootste problematiek ervaren met het gebruik van ongestructureerde informatie.

3.2.1 Resultaten

Het aantal processen en documenten vanuit de inventarisatie vanuit het project 'ODAD' is bestudeerd en vervolgens opgeteld. Dit resulteert in onderstaande tabel, gebaseerd op de situatie in februari.

Afdeling	Documentsoorten (papier)	Aantal processen
Applicatiebeheer	Geen (op papier)	Geen
Communicatie	Geen (op papier)	Geen
DRP	Geen (op papier)	4
Financiële administratie	34	16
ICT	Geen (op papier)	5
Inkoop	Alleen contracten (worden gedigitaliseerd in TOPdesk)	Geen
Kwaliteit	Geen (op papier)	Geen
Match4Care	11	2
Personeel & Organisatie	Geen (op papier)	Geen
Planning & Control	20	6
Raad van Bestuur	7	Geen
Salarisadministratie	21	Geen
Servicedesk	8	Geen
Vastgoed	13	Geen
Zorgadministratie	49	30

Tabel 2: Afdelingen met papieren documentsoorten en aantal processen vanuit project ODAD. Bron: Interne documenten: '20160216-CONCERN-Papierstroom per afdeling.xlsx' (Gerard Mollink) en 'Overzicht processen.xlsx' (Ulco de Boer)'.

Daarnaast zijn er gesprekken gevoerd met medewerkers van de afdelingen. Hieruit volgde dat een aantal afdelingen ook te kampen hebben met de problematiek, maar geen van allen geeft aan grote problemen te hebben of kunnen exact benoemen wat deze zijn.

3.2.2 Analyse

Op kwantitatieve wijze is gekeken naar de combinatie van documentsoorten en processen. De twee grootste hieruit zijn Financiële Administratie en Zorgadministratie. Verslagen van interviews zijn op kwalitatieve wijze geanalyseerd door de antwoorden op vragen te vergelijken. Hieruit volgde dat er maar beperkte problemen zijn op andere afdelingen dan de eerder genoemde. Een voorbeeld hiervan is dat afdelingen (naar hun idee) aangegeven vrij gestructureerd te werken op de O-schijf.

3.3 Deelvraag 3

De derde deelvraag had als doel om inzicht te krijgen in de processen op de eerder benoemde afdelingen en van daaruit te kijken naar het gebruik van ongestructureerde informatie.

3.3.1 Resultaten

Gestart is met een inventarisatie van bedrijfsprocessen. Door in gesprek te gaan met medewerkers van de financiële administratie en de zorgadministratie zijn deze in kaart gebracht. Een lijst van de in kaart gebrachte processen is opgenomen als bijlage 3 van dit rapport. Vooral bij de zorgadministratie kwam er bij de medewerkers steeds meer inzicht in de processen en zijn deze uiteindelijk ook zoveel mogelijk met elkaar verbonden, wat immers ook weer zorgde dat er een compleet beeld was voor dit onderzoek. Duidelijk werd ook dat er hiaten liggen binnen de individuele processen en processen niet altijd aansluiten op andere processen.

Op basis van de processen kan gezegd worden dat in de volgende processen gebruik gemaakt wordt van ongestructureerde informatie (zie tabel 3 hieronder). Om tot dit resultaat te komen is gekeken naar alle processen waarin gegevens opgeslagen worden op de O-schijf, of zelfs nog gewerkt wordt op papier.

Afdeling	Proces(sen)
Financiële administratie	Externe nota's versturen Inkoopfacturen verwerken Interne nota's verwerken Uitvoeren betalingen Uitvoeren kasboek 760-betalingen
Zorgadministratie	Aanvang zorg extramuraal Aanvang zorg intramuraal Afronding bemiddeling Interne overplaatsing Juridische status Registreren afwezigheid / ziekenhuisopname Registreren uit zorg extramuraal Registreren uit zorg intramuraal Registreren wachtlijstcliënt Verwerken aanvraag MPT-VPT-OVB Verwerken formulier III Verwerken tandartsdeclaraties Verwerken zorgplan

Tabel 3: Processen financiële en zorgadministratie met gebruik ongestructureerde informatie

3.3.2 Analyse

De processen en het daarbij aangetroffen gebruik van ongestructureerde informatie zijn besproken met medewerkers van de beide afdelingen. Op basis hiervan is één en ander, waar nodig, nog iets aangescherpt.

3.4 Deelvraag 4

De vierde deelvraag had als doel om inzicht te krijgen in de knelpunten die spelen binnen de eerder benoemde afdelingen in relatie tot het gebruik van ongestructureerde informatie.

3.4.1 Resultaten

Op basis van de processchema's en gesprekken tijdens het in kaart brengen van de processen zijn een aantal knelpunten in kaart gebracht die relatie hebben met het gebruik van ongestructureerde informatie, of in ieder geval de huidige manier van opslaan. Deze zijn samengevat in tabel 4.

Afdeling	Knelpunt	Proces(sen)
Financiële administratie	Uitprinten en (her)scannen van documenten	Uitvoeren kasboek 760-betalingen
	Opslaan van gegevens op de O-schijf in verschillende mappen	Uitvoeren betalingen Externe nota's versturen Interne nota's verwerken Uitvoeren kasboek 760-betalingen
	Niet opslaan van documenten op de O-schijf na ondertekening door RvB	Uitvoeren kasboek 760-betalingen
	Geen centrale plaats, wijze en format voor binnenkomen gegevens	Uitvoeren kasboek 760-betalingen
Zorgadministratie	Documenten overnemen vanuit e-mail / eerst opslaan op de O-schijf om in Curaweb te plaatsen	Aanvang zorg extramuraal (niet ECZ) Aanvang zorg intramuraal Corrigeren productie Extramuraal Dagbesteding roosteren Interne overplaatsing Registreren afwezigheid/ziekenhuisopname Registreren crisisopname Registreren intramurale cliënt Registreer Meer Zorg (CCE) Registreren Uit Zorg Tijdelijk ontslag Verwerken aanvraag MPT-VPT-OVB Verwerken Artikel 60-verklaring Wijzigen zorgvraag
	Informatie over cliënten wordt op meerdere plaatsen (Cura en O-schijf) opgeslagen	
	Niet alle cliëntinformatie opgeslagen in Cura	Registreren afwezigheid/ziekenhuisopname Verwerken tandartsdeclaraties
	Dubbele opslag van informatie in verschillende mappen (bijvoorbeeld bij M4C en ZA)	Afronding bemiddeling Registreren intramurale cliënt Verwerken formulier III
	Geen centraal format aanleveren gegevens	Registreren extramurale cliënt (niet ECZ)

Tabel 4: Knelpunten gebruik ongestructureerde informatie

3.4.2 Analyse

Op basis van de procesanalyses zijn bovenstaande negen knelpunten benoemd. Deze knelpunten zijn besproken met medewerkers van beide afdelingen en op basis daarvan concreter geformuleerd.

3.5 Deelvraag 5

De vijfde deelvraag had als doel om de eisen in kaart te brengen voor een softwarepakket dat een oplossing zou kunnen bieden voor de problematiek binnen dit onderzoek.

3.5.1 Resultaten

Op basis van procesanalyses en een gesprek met het hoofd I&A zijn een aantal eisen in kaart gebracht. Deze volledige eisenlijst is opgenomen als bijlage 4 van dit rapport.

3.5.2 Analyse

De eisen zijn in eerste instantie in kaart gebracht door eigen onderzoek op basis van de procesanalyses. Deze eisen zijn vervolgens besproken met belanghebbenden, op basis waarvan een aantal aanpassingen zijn gedaan.

3.6 Deelvraag 6

De zesde deelvraag had als doel om de daadwerkelijke selectie van een softwareoplossing uit te voeren.

3.6.1 Resultaten

Conform de gebruikte pakketselectiemethodiek zijn een aantal stappen uitgevoerd ten einde te komen tot de selectie van een mogelijke oplossing. De eerste stap bestond uit het opstellen van knock-out criteria om tot een longlist te komen. De volgende knock-out criteria zijn benoemd, welke zijn bepaald in overleg met het hoofd I&A:

- Het systeem moet ondersteuning bieden voor het opslaan van documenten.
- Het systeem moet ondersteuning bieden voor workflows in relatie tot documenten.
- Het systeem moet geleverd kunnen worden door een Nederlandse leverancier.
- Het systeem moet voor een eindgebruiker volledig toegankelijk zijn via een webbrowser (zonder het gebruik van plug-ins). Eventueel beheer of extra functies zouden eventueel wel via een desktopclient mogen gebeuren.
- Binnen het systeem moet het mogelijk zijn om autorisaties toe te kennen. Oftewel niet alle documenten moeten zichtbaar zijn voor iedereen.
- De leverancier beschikt over referenties binnen de (gezondheids)zorg of geeft zich aan te richten op zorginstellingen.

Op basis hiervan is een longlist met elf mogelijkheden opgesteld:

- Alfresco DMS
- CORSA
- DigiOffice
- Docbase (Acanthis)
- Liqwise
- ManualMaster
- Openims
- OpenText
- ShareOne (SharePoint)
- Thysia (SharePoint)
- Xtendis

Na uitvoering van verder onderzoek en overleg met het hoofd I&A is besloten om de volgende drie partijen op de shortlist te plaatsen: DigiOffice, Openims en Thysia. Deze drie partijen zijn uitgenodigd om een demonstratie te geven van hun product, gedeeltelijk gebaseerd op een door mij geschreven casus, welke gebaseerd is op de problematiek binnen het proces 'Uitvoeren kasboek 760-betalingen'. OpenIMS gaf aan geen demonstratie te kunnen verzorgen binnen de aangegeven tijdspanne en viel daarom af.

DigiOffice en Thysia zijn beide beoordeeld volgens een scorematrix, welke bijgevoegd is bij dit rapport (zie bijlage 5). De scorematrix is gebaseerd op de eerder opgestelde eisenlijst aangevuld met een aantal algemenere criteria over de leverancier. De totaalscore van beide leveranciers is opgenomen in onderstaande tabel.

Leverancier	Documenten	Workflows	Archivering	Technisch	Systeem integratie	Leverancier	Totaal
DigiOffice	105	110	50	60	35	80	440
Thysia	90	110	45	60	20	70	395
<i>Maximale punten</i>	<i>150</i>	<i>180</i>	<i>75</i>	<i>90</i>	<i>45</i>	<i>105</i>	<i>645</i>

Tabel 5: Score demonstraties leveranciers

Op basis van de totaalscore in deze tabel kan geconcludeerd worden dat het gene getoond in de demonstratie van DigiOffice het beste lijkt te passen bij de wensen van de organisatie.

3.6.2 Analyse

Het kan lastig zijn om leveranciers objectief te beoordelen, daarom is er zoveel mogelijk gebruik gemaakt van een vooraf opgestelde scorematrix. Conclusies hieruit zijn besproken met andere aanwezigen bij de demonstraties, waardoor er in ieder geval geen sprake is van een volledig subjectief oordeel. Door de selectie gebaseerd te hebben op de eerder geïnterpreteerde eisen (die ook weer gevalideerd zijn) kan toch gezegd worden dat de leveranciers beoordeeld zijn op criteria die voor Zuidwester van belang zijn.

4 Discussie

Op basis van de hiervoor benoemde resultaten wordt in dit hoofdstuk een conclusie gevormd. Om te komen tot een conclusie worden de resultaten per deelvraag eerst becommentarieerd in relatie tot het beoogde doel van de vraag en het gevonden antwoord.

4.1 Deelvraag 1

Doel van de eerste deelvraag was om inzicht te krijgen in de huidige status van de informatievoorziening binnen het concern van Zuidwester.

4.1.1 Discussie

Om duidelijk te krijgen welke applicaties er gebruikt worden binnen Zuidwester is gesproken met medewerkers van alle afdelingen binnen het concern. Zoals eerder al beschreven is aan deze medewerkers gevraagd welke applicaties door hen gebruikt worden en met welk doel. Op basis hiervan is een overzicht opgesteld van applicaties per afdeling, zoals weergegeven in paragraaf 3.1.1.

Aangezien er gesproken is met alle afdelingen kan er een compleet beeld gegeven van de gebruikte applicaties binnen het concern. Deze lijst is ook vergeleken met een uitgedraaide lijst van de ICT-afdeling, waarin het overgrote gedeelte van applicaties staat. Navraag bij ICT leert ook dat applicaties in dit overzicht die niet in de inventarisatie voorkomen, ofwel gebruikt worden door afdelingen buiten het concern of niet meer gebruikt worden. Opvallend is dat er relatief veel applicaties gebruikt worden, waarbij een aantal afdelingen veel verschillende applicaties lijken te gebruiken. Een mogelijke reden hiervan is dat er soms voor hele specifieke zaken applicaties aangeschaft worden, wat ook uitdrukkelijk naar boven komt tijdens een interview met de applicatiebeheerder van Infoland en Triasweb. Door hem werd ook aangegeven dat applicaties aangeschaft worden zonder te kijken hoe ze Zuidwester-breed ingezet kunnen worden. Andere interviews ondersteunen dit beeld ook min of meer.

Uit een aantal interviews bleek dat sommige applicaties eigenlijk door alle afdelingen gebruikt worden, gedacht kan worden aan DRP en Youforce. Dit is ook niet meer dan logisch, aangezien medewerkers hier persoonlijke zaken in kunnen verwerken (zoals vrij vragen en salarisstroken bekijken). In het overzicht zijn deze applicaties alleen opgenomen bij de afdelingen die de applicaties gebruiken voor afdeling gerelateerde taken.

4.1.2 Deelconclusie

Vraag was welke applicaties gebruikt worden binnen het concern van Zuidwester voor de opslag van gegevens. Hiervoor zijn de afdelingen en gebruikte applicaties binnen het concern in kaart gebracht. Daarnaast is duidelijk geworden welke gegevens hierin opgeslagen worden, waardoor ook globaal duidelijk is welke gegevens niet ongestructureerd zijn opgeslagen. Geconcludeerd kan wel worden dat er optimalisaties mogelijk zijn in het applicatielandschap, maar dit valt verder buiten de scope van dit onderzoek.

4.2 Deelvraag 2

Deelvraag 2 had als doel om verdere afbakening binnen het onderzoek te vinden, zodat de oplossing dieper in kon gaan op de processen binnen de afdelingen.

4.2.1 Discussie

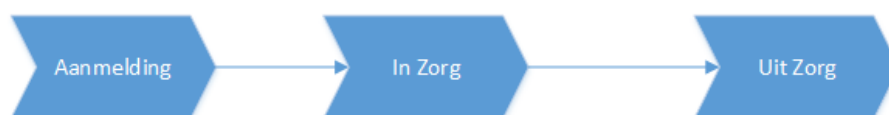
Op basis van een inventarisatie vanuit project 'ODAD' is bepaald op welke afdelingen verder gefocust wordt in de volgende twee deelvragen van het onderzoek. Uit de resultaten kon

geconcludeerd worden dat de Financiële Administratie en de Zorgadministratie de meeste processen en documentsoorten hadden. Ook op de overige afdelingen zijn veel processen die beschreven moeten worden. Echter door de projectleider ODAD en de bedrijfsbegeleider is bevestigd dat het voor het onderzoek beter was om te richten op de twee hierboven genoemde afdelingen. Daarmee is ook besloten de scope te beperken tot deze afdelingen.

Om tot dit antwoord te komen is er eigenlijk maar gebruik gemaakt van één bron. Opmerkelijk is ook dat deze bron aangeeft dat een aantal afdelingen over helemaal geen processen beschikken. Navraag leert dat dit voornamelijk komt door het feit dat de inventarisaties van processen gebaseerd zijn op papieren documenten en dit afdelingen zijn die vrij weinig met papier werken.

Vraag is dus of dat deze bron betrouwbaar voldoende is. Echter de interviews met de andere afdelingen laten ook geen grote problematiek zien bij andere afdelingen. Er zijn wel verbeterlagen bij zo goed als alle afdelingen te halen, maar het lijkt ook echt dat de nadruk bij de eerder genoemde afdelingen ligt. Deze conclusie kan echter ook weer verklaard worden door het feit dat de meeste gesprekken op basis van de afbakening ook gevoerd zijn met medewerkers van deze afdelingen.

Een andere reden om voor de Zorgadministratie te kiezen is, omdat deze ook grote raakvlakken heeft met het primaire zorgproces, wat immers de kern is van de organisatie. Dit primaire proces kan als volgt weergegeven worden (zie figuur 4):



Figuur 4: Schets van het primaire zorgproces van Zuidwester

De Zorgadministratie voert taken uit die gerelateerd kunnen worden aan alle drie van deze taken. Zo registreren ze bijvoorbeeld aanmeldingen, verwerken mutaties als een cliënt in zorg is en registreren een cliënt op een gegeven moment weer 'uit zorg'. Door deze afdeling mee te nemen in het onderzoek zijn er toch vrij veel raakvlakken met de 'kern' (of het primaire proces) van de organisatie.

4.2.2 Deelconclusie

Op basis van een eerder gedane inventarisatie is geconcludeerd dat de grootste problematiek qua ongestructureerde informatie ligt bij de Financiële administratie en de Zorgadministratie. Na bespreking is besloten om het vervolg van het onderzoek te focussen op deze afdelingen. Dit ook vanwege het feit dat andere afdelingen aangaven beperkter problemen te ervaren met het gebruik van ongestructureerde informatie.

4.3 Deelvraag 3

De derde deelvraag heeft bekeken in welke processen er gebruik gemaakt werd van ongestructureerde informatie.

4.3.1 Discussie

Om duidelijk te krijgen in welke processen er gebruik gemaakt werd van ongestructureerde informatie, is het belang om te weten welke processen er zijn en wat beschouwd wordt als ongestructureerde informatie. Tijdens het in kaart brengen van deze processen is gefocust op het duidelijk krijgen welke systemen en documenten gebruikt worden om de processtappen uit te voeren. Formulieren en systemen zijn met behulp van de desbetreffende icoontjes vermeld in de Visio-documenten. Ongestructureerde informatie is hier alles wat opgeslagen is op de netwerkschijf 'O-schijf' en/of op papier.

Het bleek dat in het overgrote gedeelte van de processen binnen de afdelingen gebruik gemaakt werd van ongestructureerde informatie. Vooral op de financiële administratie wordt er nog veel gebruik gemaakt van de zogenaamde 'O-schijf'. Opmerkelijk is dat de Zorgadministratie wel beschikt over een DMS, maar dat niet alles hierin wordt opgeslagen, omdat anders het werken nog onoverzichtelijker wordt. Dit speelt voornamelijk in het proces 'Registeren afwezigheid of ziekenhuisopname' bij de zorgadministratie. Hierin is het opmerkelijk dat sommige meldingen wel opgeslagen worden in het DMS (Cura), maar situaties die vaker voorkomen los opgeslagen worden op de O-schijf.

Bij de financiële administratie is het opmerkelijk dat gegevens gegeneerd uit de gebruikte applicaties (voornamelijk Exact) alsnog opgeslagen worden op de O-schijf. Deze manier van werken wordt echter ook overzichtelijker beschouwd. Verder is het te verklaren dat er op de financiële administratie meer gebruik gemaakt wordt van de O-schijf dan bij de zorgadministratie, omdat deze laatste wel over een DMS (Cura) beschikt.

Als alle processen te samen bekeken worden kunnen een aantal verbanden ontdekt worden in de reden van het gebruik van ongestructureerde informatie. Dit betreffen de volgende zaken:

1. Printen en scannen van documenten, aangezien bepaalde zaken op papier aangeleverd worden, of omdat papieren en digitale documenten samengevoegd moeten worden.
2. Opslaan van documenten op de O-schijf, die in bepaalde gevallen onoverzichtelijk kan worden
3. Controle van boekingen/facturen/betalingen (het 'twee-ogen' principe), waardoor documenten uitgewisseld moeten worden tussen betrokkenen in deze processen.
4. Mutatieformulieren bij de Zorgadministratie, die als mail binnenkomen en handmatig opgeslagen dienen te worden als PDF.
5. Ontvangen van formulieren vanuit Match4Care, die per mail aangeleverd worden en vervolgens handmatig gearchiveerd dienen te worden in Cura DMS.

4.3.2 Deelconclusie

Bepaald is dat in een groot gedeelte van de processen binnen beide afdelingen er (nog) gebruik gemaakt wordt van ongestructureerde informatie. Een vijftal achterliggende oorzaken van dit feit zijn genoemd, die eigenlijk samengevat kunnen worden tot de volgende twee oorzaken: het aanleveren van gegevens op papier en het veelvuldig uitwisselen van gegevens via mail.

4.4 Deelvraag 4

Op basis van de in de vorige deelvraag benoemde processen kon een verdere analyse worden gemaakt van knelpunten in relatie tot het gebruik van ongestructureerde informatie.

4.4.1 Discussie

Doel van deze deelvraag was om helder te krijgen welke knelpunten er speelden in het werken op de huidige situatie, oftewel met de O-schijf en in minder mate met papieren documenten. Deze knelpunten kwamen gedeeltelijk al naar boven bij het beschrijven van de processen en zijn later verder gevalideerd met betrokkenen.

Zoals in paragraaf 3.4.1 beschreven zijn er een negental knelpunten gevonden. Deze knelpunten komen voort uit de huidige manier van werken. Verbanden tussen deze knelpunten liggen voornamelijk uit het verwerken van bijlagen in e-mail en het werken met papier. Het meest opmerkelijke knelpunt is echter het 'Uitprinten en (her)scannen van documenten', om te zorgen voor een correcte aanlevering voor het verdere proces. Uit gesprekken wordt ook duidelijk dat dit veel tijd kost en bij medewerkers ook duidelijk is dat dit niet efficiënt verloopt, maar het niet anders kan door technische beperkingen (in dit geval pdf's niet samen kunnen voegen).

Een documentmanagementsysteem heeft als voornaamste doel de informatie /documenten binnen een organisatie toegankelijker te maken, wat ook een reden voor het starten van dit onderzoek was. Goed (in het belang van dit onderzoek tenminste) is om ook te zien dat de gevonden knelpunten opgelost zouden kunnen worden door het structureren van ongestructureerde informatie. Immers als er een systeem is waarin gegevens eenvoudig uitgewisseld kunnen worden, wordt ook de noodzaak voor het gebruik van e-mail minder. De applicatie dient dan uiteraard wel overzichtelijker te zijn, wat als eis meegenomen zal dienen te worden voor de verdere selectie.

Als naar de knelpunten gekeken wordt, is te zien dat deze voornamelijk ontstaan door het gebruik van de O-schijf, die in de huidige situatie weinig functies ondersteunt voor het opslaan van gegevens. Gedacht kan bijvoorbeeld worden aan dat documenten maar in één map opgeslagen kunnen worden, terwijl ze mogelijk bij meerdere dossiers horen. Andere knelpunten hebben te maken met het werken met papier, wat al steeds minder wordt binnen de organisatie. Om dit nog verder te verminderen zullen er echter technische aanpassingen nodig zijn of een aanpassing in deze processen. Een voorbeeld hiervan is het proces 'Uitvoeren kasboek 760-betalingen', waarin het werken met papier komt door een 'rommelige' aanlevering. Als deze aanlevering verbeterd en gedigitaliseerd wordt verdwijnt ook hier de noodzaak om te werken met papier.

4.4.2 Deelconclusie

Op basis van de analyse van processen zijn een negental knelpunten benoemd in relatie tot het gebruik van ongestructureerde informatie. Deze knelpunten liggen voornamelijk in het gebruik van de O-schijf, wat ook niet meer dan logisch is, omdat dit ook de reden is van het opstarten van dit onderzoek. Daarnaast is er problematiek te zien in het uitwisselen van gegevens tussen verschillende betrokkenen, wat nu voornamelijk gebeurt via e-mail. Dit wordt vaak wel als onoverzichtelijk beschouwd.

4.5 Deelvraag 5

Op basis van de eerdergenoemde knelpunten en inventarisatie van aanvullende eisen is een lijst van eisen opgesteld die leidend is voor de selectie van een nieuwe oplossing.

4.5.1 Discussie

Om tot een goede softwareselectie te komen is het belangrijk om te weten wat de eisen zijn die spelen binnen de organisatie. Deze eisen zijn zoveel mogelijk gebaseerd op de huidige knelpunten, immers zijn dit de zaken die ook verbeterd dienen te worden. In bijlage 4 is een lijst van deze eisen opgenomen.

De eisen zijn tot stand gekomen door te kijken naar de huidige situatie, op basis hiervan is bijvoorbeeld opgenomen dat het systeem opslag van alle mogelijke documenttypen dient te ondersteunen. Dit is namelijk ook een mogelijkheid die de huidige manier van opslaan, de O-schijf, ondersteunt.

Daarnaast zijn eisen aangevuld op basis van voorwaarden die de ICT-afdeling (en de nieuwe aanbieder van de IT-infrastructuur) stelt, omdat de oplossing immers binnen het applicatielandschap zal moeten passen. Dit zijn voornamelijk de technische eisen.

De overige eisen, zoals bijvoorbeeld het werken met formulieren, zijn gebaseerd op inventarisaties van knelpunten in processen waarbij gesproken is over mogelijke oplossingen. Hieruit volgde dat een formulier het toegankelijkst lijkt voor eindgebruikers, waardoor dit opgenomen is als een criteria.

Door na het opstellen van de lijst deze te valideren met betrokkenen en te vergelijken met gevonden programma's van eisen van andere organisaties op internet, kan gezegd worden dat er een volledig beeld van eisen is opgesteld, op basis waarvan een duidelijke selectie uitgevoerd kon worden.

4.5.2 Deelconclusie

Een lijst van eisen is opgesteld op basis waarvan een selectie van software gestart kan worden. Doordat de eisen duidelijk zijn kan bepaald worden waarop gefocust moet worden bij het vergelijken van de verschillende mogelijkheden.

4.6 Deelvraag 6

Doel van de zesde deelvraag is om te bepalen welke DMS-leverancier het beste voldoet aan de eisen en wensen die gesteld zijn door Zuidwester.

4.6.1 Discussie

Met behulp van de geïnventariseerde eisen is verder gegaan met de pakketselectie. Doel was om uiteindelijk een selectie te maken van de leverancier die het beste past bij de wensen en eisen van Zuidwester. Door leveranciers te scoren op de geïnventariseerde eisen kan met enige zekerheid gezegd worden dat hieraan voldaan wordt. Omdat echter niet de gehele organisatie is meegenomen bij de inventarisatie van eisen, is het nog onduidelijk in hoeverre de volledige organisatie gebaat is bij deze oplossing.

Om tot een longlist te komen zijn eerst knock-out criteria opgesteld in overleg met het hoofd I&A. Navraag leerde namelijk dat er een aantal standaard voorwaarden zijn waar een applicatie binnen Zuidwester aan moet voldoen. Dit waren voornamelijk technische voorwaarden die vanuit de IT-afdeling gesteld worden. Knock-out criteria zijn typisch ook voorwaarden waar een oplossing aan moet voldoen om überhaupt meegenomen te kunnen worden. Geconcludeerd kan dus worden dat er voor de juiste criteria is gekozen.

Voor het opstellen van de longlist is vrij uitgebreid onderzoek gedaan op internet. Het is echter vrij lastig om elke mogelijkheid mee te nemen. Niet te min kan gezegd worden dat de gevonden partijen op meerdere websites voorkomen en ook redelijk bekende namen zijn binnen de wereld van Enterprise Content Management. Vanuit die gedachte kan dus geconcludeerd worden dat de in dit onderzoek meegenomen leveranciers een goede afspiegeling vormen van de mogelijkheden.

Vanwege de relatief korte doorlooptijd van het onderzoek is geen uitgebreide 'Request for Information' (RFI) uitgezet naar alle leveranciers op de longlist, wat vaak wel gebruikelijk is binnen een pakketselectietraject. Om de shortlist op te stellen is alleen gebruik gemaakt van informatie op websites en waar mogelijk ook externe verwijzingen. Het kiezen van de leveranciers op de shortlist is vooral op eigen indrukken gebaseerd, die overlegd zijn met de bedrijfsbegeleider. Hierdoor is de keuze minder subjectief dan op basis van het oordeel van één persoon en is de kennis en kunde van de bedrijfsbegeleider hierin ook meegenomen. Daarnaast zijn de drie overgebleven partijen, wel leveranciers die aan het grootste gedeelte van de eisen voldeden en daarnaast ook andere interessante zaken bleken aan te bieden waar in eerste instantie niet aan gedacht was. Leveranciers op de longlist zijn voornamelijk afgevalen, omdat ze of te onduidelijk waren in hun informatie of zich niet concreet leken te richten op vergelijkbare organisaties als Zuidwester.

Uiteindelijk zijn er drie leveranciers uitgenodigd voor een demonstratie, één daarvan viel echter af, omdat deze aangaf binnen de gestelde tijd geen demonstratie te kunnen verzorgen. Vanwege dit feit is het oordeel gevormd op basis van twee demonstraties. Op basis van een bijgevoegde scorematrix (bijlage 5) is bepaald dat DigiOffice de beste demonstratie heeft gegeven.

DigiOffice scoort voornamelijk beter op het gebied van documentmanagement. De oplossing van Thysia lijkt hierin, zeker qua gebruikersvriendelijkheid, in te kort te schieten. Qua workflows lijkt de oplossing van Thysia (K2) echter meer mogelijkheden te bieden. Dit is echter voornamelijk gebaseerd op de website van K2, Thysia gaf maar een beperkte demonstratie. Vraag hieruit is dus ook wel of Thysia al deze mogelijkheden zou kunnen leveren.

Hoewel beide leveranciers in de demonstratie goed antwoord gaven op vragen en bereid waren mee te denken, was het gevoel bij DigiOffice hierin beter. Evaluatie van de bijeenkomsten met de aanwezigen verifieerde dit beeld ook. Hoewel één en ander dus als subjectief beoordeeld kan worden, kan dit redelijk teniet worden gedaan door dat alle drie aanwezigen bij de presentaties vergelijkbare conclusies trokken. Ook bij hen heerste het beeld dat de demonstratie van DigiOffice veel beter past bij de wensen van Zuidwester én zeker dat deze oplossing werkbaarder lijkt.

4.6.2 Deelconclusie

Door het, op basis van eerder geïnventariseerde eisen, verder doorlopen van het selectietraject is uiteindelijk een partij gekozen die het beste voldoet aan de wensen en eisen gesteld door Zuidwester. Vraag is nog in hoeverre de gehele organisatie gebaat is bij de oplossing, maar aangezien vrij belangrijke afdelingen binnen het concern gekozen zijn, die een grote relatie met de primaire processen binnen de organisatie hebben, kan toch gezegd worden dat in ieder geval een groot gedeelte van de organisatie gebaat is bij een DMS-oplossing.

Op basis van twee beoordeelde demonstraties kan geconcludeerd worden dat DigiOffice het beste lijkt te passen bij de wensen en eisen van de organisatie. Echter omdat duidelijk blijkt dat de mogelijkheden van leveranciers veel concreter worden bij een demonstratie, wordt wel geadviseerd ook nog een derde partij, OpenIMS, uit te nodigen voor een demonstratie om een genuanceerdere keuze te kunnen maken.

4.7 Conclusie

In dit onderzoek is gekeken in hoeverre de ontsluiting van ongestructureerde informatie binnen het concern van Zuidwester verbeterd kon worden. Duidelijk werd gedurende het onderzoek dat er zeker vraag is naar een oplossing hiervan. Eén en ander werd concreter door het uitvoeren van procesanalyses, waaruit de nodige knelpunten naar boven kwamen. Ook gevoerde gesprekken met meerdere disciplines binnen de organisatie bevestigden dit beeld.

Op basis van de gevonden knelpunten is nagedacht over een mogelijke oplossing. Na het doorlopen van een selectietraject is een keuze gemaakt tussen twee leveranciers. Uiteindelijk bleek dat de oplossing zoals getoond door DigiOffice het beste lijkt te passen bij de wensen van Zuidwester. Door de uitgebreide mogelijkheden tot documentbeheer die deze applicatie biedt en de ondersteuning voor werkstromen, kan informatie veel meer gestructureerd verwerkt worden en wordt een oplossing gevonden voor de benoemde knelpunten.

4.7.1 Vergelijking met ander onderzoek/theorie

Zoals al benoemd in het theoretisch kader is er al vaker, bijvoorbeeld vanuit afstudeeronderzoeken, onderzoek gedaan naar document- en workflowmanagement oplossing voor een verscheidenheid aan organisaties. Scripties, zoals die van (Spruijt, 2008) en (Cosson, 2009), beschrijven vergelijkbare problematiek en concluderen beide dat er behoefte is aan document- en workflow management.

De term 'Enterprise Content Management' bestaat uit meerdere onderdelen, waaronder het eerder genoemde documentmanagement en schetst dus een situatie waar een combinatie van deze verschillende vormen gebruikt wordt. Duidelijk binnen dit onderzoek wordt dat Zuidwester gebaat is bij een oplossing waar niet alleen aandacht is voor document management, maar ook zaken als workflow management en records management (t.b.v. archivering, waar de organisatie ook druk mee bezig is). In dit onderzoek is ook gebleken dat veel informatie afkomstig is vanuit werkprocessen, indien er efficiënt met documenten omgegaan moet worden, is een koppeling met processen (en dus workflow management) essentieel.

4.7.2 Suggesties voor vervolgonderzoek

In dit onderzoek is, vanwege de relatief korte doorlooptijd, maar gefocust op twee afdelingen binnen het concern. Voor een breed gedragen oplossing is het goed om ook verder te kijken naar processen en knelpunten binnen andere afdelingen, om op basis hiervan een implementatie te kunnen doen waar het gehele concern baat bij heeft. Daarnaast zijn ook andere onderdelen van de organisatie (zoals het ECZ en de woningen) niet meegenomen in het onderzoek. Op basis van een aantal gesprekken (buiten het onderzoek om) met medewerkers van het ECZ, wordt duidelijker dat de 'chaos' qua informatievoorziening daar mogelijk nog groter is dan binnen het concern. Het is daarom goed om ook vervolgonderzoek te doen naar een mogelijke toepassing van een DMS binnen dit gedeelte van de organisatie.

Daarnaast is het binnen dit onderzoek niet gelukt om een demonstratie te beoordelen van een derde partij, OpenIMS. Om een beter beeld te krijgen van de verschillende mogelijkheden, wordt geadviseerd om ook deze partij nog uit te nodigen voordat een definitieve keuze gemaakt kan worden voor een leverancier.

4.7.3 Tot besluit

Afgezien van een aantal punten die nog verder onderzoek benodigd hebben, kan geconcludeerd worden dat in ieder geval vrij duidelijk is dat de organisatie baat heeft bij het structureren van gegevens. Vanuit die gedachte is het ook dus goed dat dit onderzoek, onderzocht heeft welke mogelijkheden er zijn om deze structuur te verbeteren. Op basis hiervan is er nog beperkt onderzoek nodig en kan de organisatie zich gaan focussen op de implementatie van de geadviseerde oplossing én dus een aantal knelpunten gaan oplossen!

5 Literatuur

AIIM. (z.j.). What is Enterprise Content Management (ECM)? Geraadpleegd op 16 februari, 2016, van <http://www.aiim.org/What-is-ECM-Enterprise-Content-Management.aspx>

Bandor, M. S. (2006). *Software Selection and Evaluation*. Geraadpleegd van <http://www.sei.cmu.edu/reports/06tn026.pdf>

Cameron, S. A. (2011). *Enterprise Content Management: A Business And Technical Guide*. Swindon, Verenigd Koninkrijk: BCS.

Cosson, T. (2009). *Workflow Management* (Bachelorscriptie). Geraadpleegd van <https://hbo-kennisbank.nl/record/oai:repository.samenmaken.nl:smpid:26275>

Floridi, L. (2014). *Informatie*. Amsterdam, Nederland: Amsterdam University Press.

Hofland, D., Hoogstra, J., Smit, M., & Manschot, K. (2009). Succesfactoren van pakketselectie en -implementaties. *Compact*, 2009(1), 35-41. Geraadpleegd van www.compact.nl/pdf/C-2009-1-Hofland.pdf

Leeuwen, S. van. (2007). *Leverancier- en softwareselectie*. Geraadpleegd van <http://www.indora.nl/wp-content/uploads/2013/06/BSR-Selecteren-van-een-CRM-Systeem.pdf>

McKinnon, C. (2015). *The Forrester Wave™: ECM Business Content Services, Q3 2015*. Geraadpleegd van http://www.emc.com/collateral/analyst-reports/The_Forrester_Wave_ECM_Business_Content.pdf

Spruijt, J. (2008). *Documentbeheer Scheldebouw B.V.* (Bachelorscriptie). Geraadpleegd van <https://hbo-kennisbank.nl/record/oai:repository.samenmaken.nl:smpid:40412>

Stapleton, J. (2005). *DSDM: de methode in de praktijk* (2e ed.). Amsterdam, Nederland: Pearson Education.

Til, P. van, Lans, A. van der, & Baan, P. (2010). *Enterprise Information Management*. Capelle a/d IJssel, Nederland: VLC.

Warnier, Y. (2005, 13 september). Structured vs unstructured information. Geraadpleegd op 14 februari, 2016, van <https://beeznest.wordpress.com/2005/09/13/structured-vs-unstructured-information/>

Bijlage 1: Overzicht gevoerde gesprekken

Voor het verkrijgen van de benodigde informatie voor de totstandkoming van dit rapport zijn een aantal gesprekken gevoerd met verschillende betrokkenen. Hieronder is een overzicht opgenomen van de gesproken personen, met bijbehorende functie, de besproken onderwerpen en de belangrijkste uitkomsten. Verslagen van de interviews zijn opgenomen in het portfolio.

Naam	Functie	Onderwerpen	Samenvatting uitkomsten
Adrienne van Voorthuizen	Medewerker Planning & Control	Gebruik van applicaties en de O-schijf door afdeling Planning & Control en eventuele knelpunten.	• Gebruikte applicaties: Beaufort, Cura, CostA, Exact en MIS • Knelpunten applicaties: ○ Beaufort: problemen met Single Sign-On ○ CostA: traag ○ MIS: traag • Gebruik van O-schijf: veel • Knelpunten gebruik O-schijf: Geen, wordt een duidelijke structuur gebruikt • Eisen software: doen wat het belooft; snel; gebruikersvriendelijk
André Hoffman	Coördinator IT-beheer	Gebruikte applicaties ICT en bijbehorende knelpunten, achtergrond netwerk Zuidwester	• Ontwikkeling van nieuwe portal • TOPdesk wordt relatief weinig gebruikt door ICT • Problematiek tussen functionele beheerders en technische beheerders • Aangegeven dat ICT vaak pas laat bij projecten betrokken wordt
Anneke van der Baan	Secretariaat Huisvesting	Gebruik van applicaties afdeling Huisvesting/Vastgoed	• Doel van Wish: vastgoedcalculaties, bewaken huurcontracten • Veel gebruik gemaakt van een Excel-document • Gebruikte applicaties: DRP en Wish • Aangegeven dat huurovereenkomsten mogelijk in Wish geplaatst kunnen worden
Bert 't Mannetje	Medewerker IT-beheer	Gebruikte applicaties door ICT helpdesk met eventuele knelpunten	• Gebruikte applicaties: TOPdesk, UMRA

			• Toekennen autorisaties op O-schijf gebeurt geautomatiseerd via UMRA, echter soms ook handmatig • In TOPdesk wordt beperkt gebruik gemaakt van de FAQ mogelijkheid • In TOPdesk wordt maar beperkt geregistreerd
Cobie van Deuze	Secretariaat Raad van Bestuur	Applicaties Raad van Bestuur, problematiek postverwerkingsproces	• Gebruikte applicatie: Point2Share • Knelpunten Point2Share: terugvinden documenten werkt beperkt • Voorstander van een Document Management Systeem voor o.a. het verwerken van binnengekomen post • Knelpunten huidige situatie postverwerking: geen mogelijkheid tot versiebeheer, toekennen van acties en eigenaren aan documenten
Cock Visser	Hoofd Arbo & Veiligheid	Gebruikte applicaties Arbo & Veiligheid en gebruik O-schijf met eventuele knelpunten.	• Gebruikte applicaties: Elektronisch logboek Siemens, E-Fris, Infoland, SMS-alert, TOPdesk, Triasweb, ZorgRie • Problematiek vooral met traag netwerk • Daarnaast problemen met checklists in Infoland, werken niet naar wens (veel handmatig moeten aanvinken) • Problematiek O-schijf: lastig om documenten overzichtelijk in te delen • Gebruik O-schijf: redelijk veel
Désirée van Loon	Manager Financiën	Gebruikte applicaties door financiële administratie, salarisadministratie en zorgadministratie. Bespreken van eventuele knelpunten	• Gebruikte applicaties: Beaufort, CGS, Cura, Exact, ProActive • Gebruik O-schijf: redelijk veel • Problematiek Exact/ProActive: geen applicatiebeheerder • Problematiek Cura: waskosten moeten nog ingericht worden • Problematiek Beaufort: Workflows werken vaak onlogisch
Elly van der Mast	Medewerker Zorgadministratie	Processen zorgadministratie	• Verschillende processen van de Zorgadministratie besproken met bijbehorende documenten en systemen (vooral extramuraal)

Frits Nienkemper	Manager Match4Care	Gebruikte applicaties Match4Care en gebruik/opslag van documenten op de O-schijf.	• Gebruikte applicaties: Beaufort (Youforce), Cura, DRP • Problemen Cura: niet echt • Gebruik O-schijf: redelijk veel • Aangegeven dat dossiers worden geprint om vervolgens later gescand te worden (probleem met autorisaties) • Wensen DMS: logisch opgebouwd, gebruikersvriendelijk, pluspunt indien de applicatie ook mobiel beschikbaar is • Aangegeven dat er gewerkt wordt aan een 'Zorgvraagvolgsysteem', wat geïntegreerd wordt met Cura.
Hanneke Rausch	Medewerker zorgadministratie	Processen zorgadministratie	• Verschillende processen van de Zorgadministratie besproken met bijbehorende documenten en systemen (vooral intramuraal) • Knelpunten binnen deze processen (o.a. het 'omslachtig' opslaan van mutatieformulieren)
Hans Dogge	Applicatiebeheerder DRP	Gebruik en knelpunten van DRP.	• Knelpunten DRP: handmatig aanmaken accounts en toekennen autorisaties, applicatie ontoegankelijk voor medewerkers (als ze straks zelf moeten gaan plannen)
Hans Noorlander en Betsy Kirindongo	Applicatiebeheerders Beaufort	Gebruik van Beaufort/Youforce besproken (primaire applicatie afdeling P&O en Salarisadministratie).	• Beaufort bestaat uit verschillende onderdelen, waaronder Youforce • Beaufort is een belangrijk bronsysteem voor allerlei andere systemen • Geen volledig personeelsdossier in Youforce vanwege feit dat opleidingsgegevens in een ander systeem staan (Leerplein) • Gebruik O-schijf voor verschillende Excel-documenten • Youforce ondersteunt workflows/formulieren, aanmaken is echter tijdrovend karwei, wat veel steeds meer wordt gedaan
Heleen van der Made	Medewerker servicedesk	Gebruikte applicaties Servicedesk. Gebruik van O-schijf, conclusie over huidige manier van werken.	• Servicedesk structureert groot deel van voor hun benodigde informatie in een centraal Excel-document • Gebruikte applicaties: Beaufort, DRP, Mitel en TOPdesk

			• Gebruiken veel Excel- en Word-documenten • Gebruik O-schijf: veel • Zien niet echt voordelen in een DMS, huidige situatie werkt prima • Eisen DMS: duidelijke lay-out, vinden van informatie in één oogopslag (handig bij het beantwoorden van vragen aan de telefoon)
Jan-Willem Holleman	Applicatiebeheerder CostA en MIS, Senior medewerker Planning & Control	Gebruikte applicaties Planning & Control. Bespreken CostA en MIS.	• Doel CostA: begrotingsmodule, beheer van kostenplaatsen • Doel MIS: rapportagemiddel, ontsluiten gegevens vanuit verschillende (bron)systemen • MIS is eigengemaakte applicatie op basis van SharePoint • Problemen voornamelijk met traag netwerk • MIS werkt traag, komt gedeeltelijk door oude versie SharePoint • Veel gebruik van O-schijf • Eisen DMS: Werkbaar blijven door beperkt aantal templates te hebben in een map, documenten kunnen delen • Aangegeven dat er behoefte is aan informatiemanagement, applicaties zijn vaak losse eilandjes, gegevens zijn niet altijd eenduidig
Judith de Bruijn	Programmamanager Route 2020, manager Inkoop	Gebruikte applicaties afdeling Inkoop en projectmanagers met eventuele knelpunten	• Voor projecten wordt nog veel O-schijf gebruikt, gaat echter allemaal over naar Office 365/SharePoint • Gebruikte applicatie Inkoop: TOPdesk • TOPdesk wordt ingericht voor contractbeheer, hiervoor worden contracten verzameld • Relatief weinig problemen met terugvinden informatie • Mogelijk doel voor DMS/Workflow: Toegankelijker maken van inkooproutes, Intranet is niet altijd de

			handigste plaats voor het plaatsen van documenten (geen versiebeheer etc.)
Linda van Heukelen	Medewerker financiële administratie	Processen debiteurenadministratie (financiële administratie)	• Processen van de debiteurenadministratie besproken
Lineke Smaling	Medewerker zorgadministratie	Processen zorgadministratie	• Verschillende processen van de Zorgadministratie besproken met bijbehorende documenten en systemen (vooral overige werkzaamheden)
Marco Anceaux	Coördinator Kwaliteit	Gebruikte applicaties Kwaliteit. Problematiek met Infoland.	• Gebruikte applicaties: Infoland • Doel Infoland: documentbeheersysteem en kwaliteitsmanagementsysteem • Problematiek Infoland: ○ Documenten plaatsen kost veel tijd (handmatig kopiëren en plakken per hoofdstuk) ○ Wordt maar beperkt gebruikt binnen de organisatie • Veel opslag van documenten op de O-schijf, grootgebruiker van de 'H-schijf'. • Documenten worden soms dubbel opgeslagen op de O-schijf in verschillende mappen, omdat ze onder meerdere disciplines vallen • Nut van een DMS staat niet ter discussie, moet wel optimaal gebruik van gemaakt gaan worden, informatie moet toegankelijker worden • Eisen DMS: makkelijk toegankelijk, één systeem, mogelijkheid tot werken met foto's en video's, systeem moet op een website lijken (door bijvoorbeeld het kunnen klikken op links) • Informatie niet altijd toegankelijk doordat hij geen toegang heeft tot Point2Share (waar gegevens t.b.v. vergaderingen wordt opgeslagen)
Matty Meijer	Medewerker financiële administratie	Processen financiële administratie (crediteuren en debiteuren)	• Diverse processen financiële administratie besproken met bijbehorende knelpunten

Mieke Kok	Applicatiebeheerder Leerplein	Besproken applicaties Leercentrum	• Gebruikte applicatie: Leerplein • Leerplein wordt als een DMS gebruikt voor documenten bijbehorend bij opleidingen, waaronder 'risicovolle handelingen'. Sommige gegevens staan echter ook dubbel op Intranet. • Gebruik O-schijf: alleen interne documenten
Ronald Goeman	Coördinator financiële administratie / applicatiebeheerder Exact en ProActive	Oriënterend gesprek samen met Ulco. Gebruikte applicaties financiële administratie (Exact en ProActive). Archivering van verslagen op O-schijf	• Gebruikte applicaties: Exact, ProActive • Problematiek: ondertekenen facturen verloopt lastig, veel gemaild naar leidinggevende, waardoor beperkt overzicht • Doel ProActive: verzamelen, beheren en accorderen van inkoopfacturen • Nog veel gebruik van Excel, omdat dit betere rapportagemogelijkheden heeft dan Exact • Gebruik O-schijf: veel, o.a. voor archivering van boekingsverslagen
Rosemarijn van der Werken	Externe consultant belast met inrichten TOPdesk	Inrichting van Topdesk	• Contracten worden nu overal en nergens opgeslagen • Gestart met centraliseren van contracten in TOPdesk • Inrichten van TOPdesk is soms problematisch, wordt wel aan gewerkt i.s.m. TOPdesk en de applicatiebeheerder. • Nog bekeken moet worden hoe het proces rond het omgaan met contracten ingevuld moet worden.
Simon Ter Beek	Applicatiebeheerder Cura en TOPdesk	Gebruik en beheer van Cura en TOPdesk met eventuele knelpunten	• Vrij hoge maildruk bij applicatiebeheer, wenselijk om dit te verminderen • Veel tijd kwijt aan het draaien van productie (o.a. draaien van rapportages) binnen Cura • Cura is vrij flexibel uitbreidbaar, mogelijkheid tot aanmaken van formulieren en workflows • Programmeren van formulieren en workflows in Cura gebeurt in C# • Documentatie Cura gedeeltelijk via TOPdesk.

			• Bijhouden van documentatie updates van Cura in TOPdesk kost soms meer tijd dan daadwerkelijk uitvoeren update. • DMS van Cura wordt om onduidelijke redenen amper gebruikt. Probleem voornamelijk bij gedragsdeskundigen en therapeuten. • Focus van TOPdesk ligt voornamelijk op facilitair gebruik • TOPdesk wordt nu gebruikt voor o.a. het aanvragen van nutsvoorzieningen en het registreren van overige aanvragen.
Sjoerd de Wit en Douwe-Jan Bakker	Beheerder Huisvesting, Manager Huisvesting	Gebruikte applicaties Huisvesting, gebruik van O-schijf	• Gebruikte applicaties: Oprognose, Wish • Gebruik O-schijf voornamelijk voor tekeningen (bijvoorbeeld van woningen) • Gebruikte systemen voldoen aan de eisen
Wilco van der Kroon	Applicatiebeheerder Infoland en Triasweb	Beheer, functionaliteit en knelpunten Infoland en Triasweb	• Doel Triasweb: verwerken meldingen en incidenten met betrekking tot cliënten en medewerkers. • 30% van de meldingen in Triasweb vind geen reactie op, lijkt geen draagvlak te zijn voor de applicatie • Opmerking dat software vaak aangeschaft wordt door een afdeling, zonder te kijken hoe de rest van de organisatie er baat bij heeft • Infoland is voornamelijk een middel voor de afdeling Kwaliteit. Verder lijkt het vrij weinig gebruikt te worden. • Een duidelijk doel is er niet voor Infoland. • “Op basis van de huidige implementatie zou elk DMS Infoland kunnen vervangen.” • Het Intranet is gebaseerd op Drupal en wordt beheerd door de afdeling Communicatie

Bijlage 2: Interviewschema

Onderstaand schema is als leidraad gebruikt voor het voeren van de hiervoor genoemde interviews.

Naam geïnterviewde:	
Functie:	
Afdeling:	
Datum:	

Functie/werkzaamheden
1. Wat is uw functie binnen Zuidwester? Waar bestaan uw werkzaamheden globaal gezien uit?
2. Wat is het doel/de werkzaamheden van de afdeling waarop u werkt?
3. Hoe zien de werkzaamheden op deze afdeling globaal gezien er uit?
Gebruikte applicaties
4. Welke applicaties worden er gebruikt op de afdeling?
5. Hoe is het gebruik van deze applicaties te relateren aan de werkzaamheden op de afdeling?
6. Hoe bevalt het werken met deze applicaties? Worden er problemen ervaren?
Gebruik ongestructureerde gegevens
7. Met welke gegevens/documenten wordt er gewerkt op de afdeling?
8. Waar worden deze gegevens opgeslagen?
9. Worden er gegevens (regelmatig) uitgewisseld met andere afdelingen?
10. Worden er problemen ervaren met de vindbaarheid van informatie, tijdens de werkzaamheden op de afdeling?
11. Worden er (regelmatig) documenten gescand? Zo ja, waarom? Waar worden deze gegevens voor gebruikt en waar worden ze vervolgens opgeslagen?
12. Worden er (regelmatig) documenten geprint? Zo ja, waarom? Waar worden deze documenten voor gebruikt en wat gebeurt er mee?
13. In hoeverre wordt de O-schijf (maar eventueel ook andere netwerkschijven) gebruikt? Kunt u globaal aangegeven welke informatie hierop opgeslagen is, wat betreft uw afdeling?
14. Zijn er processen, protocollen en/of werkinstructies beschreven binnen de afdeling? Zo ja, waar worden deze beschrijvingen opgeslagen? Wordt er regelmatig gebruik gemaakt van deze informatie? Zo nee, hoe wordt er nu gedaan aan kennisoverdracht?
Wensen DMS/WMS
15. Denkt u dat een DMS nut kan hebben binnen uw afdeling?
16. Zijn er werkzaamheden op uw afdeling, die naar uw inzicht geoptimaliseerd kunnen worden door het gebruik van een DMS/WMS?
17. Wat voor eisen stelt u aan een softwarepakket?

18. Met welk perspectief wordt er naar informatie gezocht op uw afdeling? Denk aan bijvoorbeeld op basis van cliënten, factuurnummers (of data, status etc.) of per organisatieonderdeel? Hoe zijn mappen (op de O-schijf bijvoorbeeld) op dit moment ingedeeld?

Notities

Bijlage 3: Overzicht van processen

Voor een goede inventarisatie van de problematiek en eisen zijn processen binnen twee afdelingen (Financiële administratie en Zorgadministratie) in kaart gebracht. Met behulp van medewerkers en een externe procesconsultant is gekomen tot onderstaande lijst van processen. Binnen de zorgadministratie zijn de processen genummerd, omdat daar sprake is van veel sub-processen.

Afdeling	Naam proces
Financiële administratie	Inkoopfacturen verwerken
	Uitvoeren kasboek 760-betalingen
	Aanmaningen ontvangen
	Uitvoeren betalingen
	Externe nota's versturen
	Aanmaningen versturen
	Regiokas beheren
	Interne nota's verwerken
	Controleren kassen woningen
	Uitvoeren en afsluiten WKBB
Zorgadministratie	1.1 Registreren intramurale cliënt
	1.2 Registreren crisisopname
	1.3 Registreren extramurale cliënt (niet ECZ)
	1.4 Registreren + aanvang zorg extramurale cliënt (ECZ)
	1.5 Afronding bemiddeling
	2.1 Aanvang zorg intramuraal
	2.1.1 Controleren cliëntgegevens intramuraal
	2.1.2 Aanmaken eerste zorgplan
	2.2 Aanvang zorg extramuraal (niet ECZ)
	2.2.1 Controleren cliëntgegevens extramuraal
	2.2.2 AVG indicatievrij
	2.3 Aanvang zorg WLZ cliënt (ECZ)
	2.4 Aanvang zorg niet WLZ cliënt (ECZ)
	2.5 Ontbrekende indicatie
	3.1 Dagbesteding roosteren
	3.2 Interne overplaatsing
	3.3 Registreren afwezigheid / ziekenhuisopname
	3.4 Registreer Meer Zorg (CCE)
	3.5 Verwerken Juridische status
	3.6 Verwerken Artikel 60-verklaring
	3.7 Registreer herindicatie
	3.8 Tijdelijk ontslag
	3.9 Wijzigen zorgvraag
	3.10 Verwerken aanvraag MPT-VPT-OVB
	3.11 Verwerken formulier III
	4.0 Registreren Uit Zorg
	5.1 Verwerken zorgplan
	5.2 Corrigeren productie Extramuraal
	5.3 Uitvoeren ID controle
	5.4 Verwerken tandartsdeclaraties
	5.5 Opschonen lopende dossier
	5.6 Opschonen archief
	5.7 BZ4
	5.8 Controle rapporten zorgkantoren + gemeenten
	5.9 Archiveren papieren dossiers
	5.10 Bijhouden Vecozocertificaten
	5.11 Bijhouden UZI-passen + certificaat

	5.12 Vektiscontact
	5.13 Coördinatie t.a.v. vragen gemeentes en zorgkantoren
	5.14 Aanleveren productie CAK
	5.15 Controle voor productie

Bijlage 4: Lijst van eisen

Functionele eisen documentbeheer	
M	De applicatie biedt ondersteuning voor het opslaan van bestanden, ongeacht het type van het bestand.
S	De applicatie beschikt over de mogelijkheid tot versiebeheer bij documenten.
M	De applicatie heeft ondersteuning voor het routeren van documenten met behulp van zogeheten 'workflows'.
M	De applicatie ondersteunt het afschermen van bestanden door middel van autorisaties, waarbij er in ieder geval onderscheid is tussen 'Alleen lezen', 'Lezen en schrijven' en 'Geen toegang'.
M	De applicatie beschikt over de mogelijkheid tot het toekennen van autorisaties op bestanden op basis van gebruikersgroepen.
M	De applicatie beschikt over een koppeling met de Ricoh MFP's ten behoeve van het scannen van documenten.
M	De applicatie beschikt over de mogelijkheid tot het eenvoudig terugvinden van informatie, op basis van meerdere zoekcriteria (zoals categorieën en op basis van vrije tekst).
S	De applicatie beschikt over de mogelijkheid om documenten te kunnen laten verlopen (op basis van tijd), waarna de documenteigenaar op de hoogte wordt gesteld om actie te ondernemen.
S	De applicatie beschikt over de mogelijkheid tot het opslaan van een document in meerdere 'dimensies', zoals bijvoorbeeld meerdere categorieën of meerdere cliënten.
C	De applicatie beschikt over de mogelijkheid om meerdere documenten samen te voegen tot 1 PDF-bestand.
S	De applicatie beschikt over een geïntegreerde bewerker voor documenten vanuit een webbrowser of biedt een koppeling met een online documentverwerker.

Functionele eisen workflows	
M	De applicatie ondersteunt het aanmaken van digitale formulieren gebaseerd op een workflow.
M	De applicatie heeft de mogelijkheid om taken binnen een workflow toe te kennen aan een gebruiker of gebruikersgroep.
S	De applicatie beschikt over een logboek van uitgevoerde acties binnen een workflow, waarin ook duidelijk is welke persoon de actie heeft uitgevoerd.
C	De applicatie beschikt over de mogelijkheid tot het genereren van rapportages, met KPI's zoals bijvoorbeeld doorlooptijd, op basis van uitgevoerde workflows.
S	Gebruikers van de applicatie kunnen documenten uploaden binnen een formulier, wat vervolgens een workflow opstart. Een afhandelaar van de workflow kan vervolgens deze documenten bekijken.
S	De applicatie beschikt over de mogelijkheid om workflows op een eenvoudige manier (zonder programmeerkennis) te 'modelleren'.
W	De applicatie biedt ondersteuning voor het modelleren van workflows op basis van het kunnen importeren van bestaande Visio-processen.
S	De applicatie beschikt over (optionele) notificaties per e-mail wanneer een taak binnen een workflow toegekend wordt aan een gebruiker.
M	De applicatie geeft een ingelogde gebruiker een overzicht van de aan hem of haar openstaande toegekende taken binnen de gedefinieerde workflows.
S	De applicatie ondersteunt escalatiemogelijkheden indien binnen een aangegeven tijd een actie niet wordt opgepakt.
S	Binnen het overzicht van openstaande taken kan de gebruiker direct doorklikken om de taak binnen de workflow uit te voeren.
C	De voortgang van een taak kan inzichtelijk gemaakt worden voor betrokkenen.

Functionele eisen archivering	
S	De applicatie beschikt over mogelijkheden voor archiefbeheer, zoals het ondersteunen van bewaartermijnen.
S	De applicatie geeft een notificatie indien een document de bewaartermijn heeft overschreden.
S	De applicatie beschikt over de mogelijkheid om regels op te stellen met betrekking tot bewaartermijnen.
S	De applicatie beschikt over de mogelijkheid om vooral opgestelde regels met betrekking tot bewaartermijnen toe te passen op meerdere bestanden op basis van bijvoorbeeld een categorie.

S	De applicatie ondersteunt automatische conversie van documenten naar PDF/A, ten behoeve van archiveringsvoorwaarden.
---	--

Algemene technische eisen

S	De applicatie beschikt over een mobiele website op basis van HTML5, waardoor er ondersteuning is voor zoveel mogelijk apparaten.
M	Het primaire gedeelte van de applicatie (het eindgebruikersgedeelte) moet web-based zijn en in ieder geval werken in moderne browsers (Internet Explorer 11, Microsoft Edge, Firefox, Google Chrome).
M	De applicatie heeft geen extra plug-ins of aanpassingen binnen de browser nodig om gebruikt te kunnen worden.
M	Binnen de applicatie wordt er (in ieder geval vanuit gebruikersperspectief) gewerkt binnen één applicatie. Oftewel: een gebruiker hoeft niet te wisselen tussen verschillende applicaties.
M	De interface van de applicatie is volledig Nederlandstalig.

Eisen voor een cloudoplossing

M	De aanbieder dient te voldoen aan de NEN7510 norm voor informatiebeveiliging. Indien deze hier niet aan voldoet dient deze te voldoen aan de ISO 27001 norm.
M	De aanbieder dient de gegevens te hosten op servers binnen de Europese Unie.
M	De aanbieder beschikt over een ISAE-3402 (Type II) certificaat.

Eisen met betrekking tot integratie met andere systemen

M	Inloggen dient te gebeuren door middel van Single Sign On (oftewel het niet nodig hebben van een extra gebruikersnaam en wachtwoord). Dit dient te gebeuren door middel van een koppeling met ofwel Active Directory of een koppeling op basis van SAML.
S	De applicatie beschikt over integratie met Microsoft Office 2013 en 2016, waardoor vanuit deze programma's gegevens eenvoudig opgeslagen kunnen worden in de applicatie.
S	De applicatie ondersteunt het direct opslaan van e-mailberichten vanuit Outlook.
S	De applicatie ondersteunt het opslaan van e-mailbijlagen vanuit Outlook.
C	De applicatie ondersteunt gegevensuitwisseling met Cura.
C	De applicatie ondersteunt gegevensuitwisseling met Exact.

Eisen aan de leverancier

M	De applicatie dient geleverd te worden door een leverancier gevestigd in Nederland.
S	De applicatie beschikt over documentatie in het Nederlands.
M	De leverancier biedt ondersteuning bij de implementatie van de applicatie.
M	De leverancier kan Zuidwester ondersteunen/adviseren bij de optimale inrichting van het aangeboden systeem.

Bijlage 5: Scorematrix

De twee leveranciers die tijdens het onderzoek een demonstratie hebben verzorgd van hun oplossing zijn beoordeeld volgens een scorematrix. De ingevulde matrixen zijn hieronder opgenomen.

Beoordelingsformulier demonstraties leveranciers			
Leverancier: DigiOffice			
Categorie	Criterium	Aantal punten	Toelichting
Documenten	In hoeverre kunnen bestanden, ongeacht het bestandstype, binnen de applicatie opgeslagen worden.	10	In de demonstratie wordt aangetoond dat verschillende soorten document in het systeem opgeslagen kunnen worden. Waar mogelijk worden deze wel omgezet naar een uniform formaat (PDF), waarbij de huidige versie ook beschikbaar blijft.
	In hoeverre wordt gedemonstreerd dat versiebeheer bij documenten mogelijk is.	15	Mogelijkheid tot versiebeheer wordt getoond. Goed om te horen is de mogelijkheid tot het instellen van versiebeheer op objectniveau. (Hierdoor hoeft niet voor elk document op dezelfde manier met versies omgegaan te worden)
	In hoeverre wordt aangegeven dat het mogelijk is om documenten, op basis van 'workflows', te routeren binnen de organisatie.	10	In de demonstratie wordt getoond dat dit mogelijk is.
	In hoeverre wordt gedemonstreerd dat de mogelijkheid bestaat tot het toekennen van autorisaties.	10	In de demonstratie wordt dit aangetoond. Autorisaties kunnen vrij uitgebreid ingesteld worden.
	In hoeverre wordt gedemonstreerd dat de mogelijkheid bestaat tot het toekennen van autorisaties op basis van groepen.	10	Wordt aangegeven door de leverancier en min of meer ook getoond in de demonstratie.
	In hoeverre geeft de leverancier aan een koppeling te ondersteunen met MFP's (eventueel specifiek Ricoh).	10	Geen directe koppeling mogelijk, maar wel mogelijk om gegevens te verwerken die opgeslagen worden in een specifieke map, wat ingesteld kan worden op de MFP.
	In hoeverre wordt aangegeven dat de mogelijkheid bestaat om documenten te laten verlopen (op basis van tijd).	10	Het verlopen van documenten wordt redelijk uitgebreid genoemd. Allerlei mogelijkheden om dit op document (object) niveau in te stellen.

	In hoeverre wordt aangegeven dat de mogelijkheid bestaat om documenten samen te voegen, tot bijvoorbeeld één PDF.	10	Niet gedemonstreerd, maar wel aangegeven dat documenten automatisch omgezet worden naar PDF. Applicatie beschikt dus over een PDF-converter, waardoor aangenomen kan worden dat dit scenario ook mogelijk is.
	In hoeverre beschikt de applicatie over een geïntegreerde bewerker voor documenten of een koppeling hiermee.	10	De applicatie beschikt over een vrij uitgebreide integratie met Office. Dit is echter alleen met de lokale variant, ondersteuning voor Office 365 wordt aan gewerkt.
	In hoeverre zijn opgeslagen documenten eenvoudig terug te vinden.	10	Gedemonstreerd wordt dat documenten vrij eenvoudig opgezocht kunnen worden door het gebruik van verschillende soorten filters.
Workflows	In hoeverre wordt gedemonstreerd dat de applicatie beschikt over de mogelijkheid tot het aanmaken van formulieren.	10	Applicatie ondersteund het aanmaken van formulieren op basis van een Word-document, wat ook een werkbare optie lijkt voor deze casus. Webformulieren zijn ook mogelijk, maar zien er minder aantrekkelijk uit.
	In hoeverre wordt gedemonstreerd dat aangemaakte formulieren een workflow in gang kunnen zetten.	10	Gedemonstreerd.
	In hoeverre wordt de mogelijkheid gedemonstreerd om taken toe te kennen aan gebruikers/groepen.	10	Aangegeven en gedemonstreerd. Autorisatiemogelijkheden zijn vrij uitgebreid.
	In hoeverre wordt aangegeven dat de mogelijkheid bestaat om een logboek van uitgevoerde acties te bekijken.	10	Aangegeven en gedemonstreerd. Gemeld wordt dat het logboek onuitwisbaar is en daarom ook voldoet aan eisen van een accountant.
	In hoeverre beschikt de applicatie over de mogelijkheid tot het genereren van rapportages, op basis van o.a. uitgevoerde workflows.	10	Aangegeven dat dit mogelijk is.
	In hoeverre kunnen documenten geüpload worden binnen een formulier, waarvan het formulier een workflow op zal starten.	5	Aangegeven, maar niet kant en klaar gedemonstreerd. Lijkt wel mogelijk, maar vraag is hoe gebruikersvriendelijk dit zal zijn.
	In hoeverre kunnen workflows eenvoudig gemodelleerd worden binnen de applicatie.	5	Niet binnen de applicatie, maar via een aparte tool. Aparte tool ziet er niet heel gebruikersvriendelijk en overzichtelijk uit.
	In hoeverre is het mogelijk om workflows in te richten met behulp van Visio-documenten.	0	Aangegeven wordt dat dit niet mogelijk is.

	In hoeverre ondersteund de applicatie de mogelijkheid tot het geven van notificaties bij een openstaande actie (bijvoorbeeld via e-mail)	15	Aangegeven en getoond wordt dat dit mogelijk is. Daarnaast kan via de mail eenvoudig doorgeklikt worden.
	In hoeverre is het mogelijk om binnen de applicatie een overzicht te zien van openstaande acties/taken.	10	Mogelijk en gedemonstreerd.
	In hoeverre is het mogelijk om direct vanuit het overzicht van taken, de taak aan te klikken om deze te bewerken.	10	Mogelijk en gedemonstreerd.
	In hoeverre kunnen documenten bijbehorend bij een workflow eenvoudig ingezien worden	15	Geïntegreerde documentviewer voor PDF, documenten worden omgezet naar PDF
Archivering	De applicatie beschikt over mogelijkheden voor archiefbeheer, zoals het ondersteunen van bewaartermijnen.	10	Aangegeven in presentatie.
	De applicatie geeft een notificatie indien een document de bewaartermijn heeft overschreden.	10	Aangegeven in presentatie.
	De applicatie beschikt over de mogelijkheid om regels op te stellen met betrekking tot bewaartermijnen.	10	Aangegeven in presentatie, schijnt redelijk uitgebreid en geautomatiseerd te kunnen.
	De applicatie beschikt over de mogelijkheid om vooral opgestelde regels met betrekking tot bewaartermijnen toe te passen op meerdere bestanden op basis van bijvoorbeeld een categorie.	10	Aangegeven in presentatie, kan op objectniveau geregeld worden.
	De applicatie ondersteunt automatische conversie van documenten naar PDF/A, ten behoeve van archiveringsvoorwaarden.	10	Applicatie kan opgeleverd worden conform NEN 2082 en op deze wijze dus voldaan aan archiveringsvoorwaarden. PDF/A is niet specifiek genoemd (ook niet naar gevraagd), maar aangenomen (ook vanwege de geïntegreerde PDF-converter) dat dit geen probleem zou moeten vormen.
Technische voorwaarden	De applicatie mag zowel in de cloud gehost worden als in eigen beheer (on-premise).	10	Applicatie lijkt vooral gericht te zijn op on-premise omgevingen. Echter niet specifiek benoemd.
	De applicatie beschikt bij voorkeur over een mobiele website op basis van HTML5, waardoor er ondersteuning is voor zoveel mogelijk apparaten.	10	Niet specifiek genoemd dat applicatie HTML5 ondersteund, echter wordt aangegeven dat mobiel gebruik zeker mogelijk is.
	Het primaire gedeelte van de applicatie (het eindgebruikersgedeelte) moet web-based zijn en in	10	Applicatie werkt grotendeels in een browser. Voor het inrichten van workflows is in ieder geval wel een desktopapplicatie nodig.

	ieder geval werken in moderne browsers (Internet Explorer 11, Microsoft Edge, Firefox, Google Chrome).		
	De applicatie heeft geen extra plug-ins of aanpassingen binnen de browser nodig om gebruikt te kunnen worden.	10	Onbekend, werkte in ieder geval in een browser in een serveromgeving, waarbij het gebruikelijk is dat hier geen plug-ins geïnstalleerd zijn.
	Binnen de applicatie wordt er (in ieder geval vanuit gebruikersperspectief) gewerkt binnen één applicatie. Oftewel: een gebruiker hoeft niet te wisselen tussen verschillende applicaties.	10	Aangetoond, applicaties kunnen eventueel ook geïntegreerd worden binnen DigiOffice.
	De interface van de applicatie is volledig Nederlandstalig.	10	Aangetoond
Systeem integratie	In hoeverre geeft de leverancier aan 'Single Sign On' (door bijvoorbeeld AD-integratie) aan te bieden.	10	Bij navraag aangegeven. Echter voor extranet ook mogelijkheid tot externe accounts
	In hoeverre geeft de leverancier aan integratie met Microsoft Office 2013 en 2016 te kunnen bieden.	15	Vrij diepe integratie
	In hoeverre beschikt de applicatie over de mogelijkheid tot het opslaan van e-mail en bijlagen vanuit Outlook.	10	Vrij diepe integratie
Indruk leverancier	In hoeverre geeft de leverancier aan ondersteuning te kunnen bieden bij de implementatie en inrichting van de applicatie.	10	Via vooraf afgesproken projectplannen wordt binnen zes weken gedeelten van de applicatie ingericht. Kennisoverdracht tussen DigiOffice en Zuidwester kan plaatsvinden.
	De leverancier kan Zuidwester ondersteunen/adviseren bij de optimale inrichting van het aangeboden systeem.	10	Zie hierboven. Op basis van kennis van bedrijfsprocessen kunnen consultants adviseren in hoeverre DigiOffice hier een bijdrage aan kan leveren.
	De leverancier biedt, afgezien van de eerder gestelde eisen, ook extra mogelijkheden die interessant kunnen zijn voor Zuidwester.	15	De applicatie is vrij uitgebreid. Vooral huisstijlautomatisering lijkt iets waar Zuidwester baat bij kan hebben.
	In hoeverre begrijpt de leverancier de problematiek binnen de geschetste casus.	10	Redelijk. Tijdens de demonstratie durven ze zelfs al mogelijkheden voor procesverbetering te noemen. Gegeven voorbeeld (op basis van inkoopfacturen) is echter iets heel anders.
	De leverancier geeft aan ervaring te hebben met vergelijkbare organisaties als Zuidwester.	10	Wordt wel aangegeven, echter kan er maar één vergelijkbare organisatie worden genoemd.

	De leverancier geeft duidelijk antwoord op gestelde vragen	10	Leverancier beantwoordt vragen duidelijk en heeft ook allerlei suggesties.
	Algemeen oordeel	15	De leverancier heeft een goed verhaal (wat vermoedelijk al vaker verteld is) en denkt mee met de problematiek binnen de organisatie. Ze durven hierbij ook meer 'out of the box' te denken en geven soms zelfs brutale voorstellen, die echter wel lijken te passen bij de organisatie.

Beoordelingsformulier demonstraties leveranciers

Leverancier: Thysia

Categorie	Criterium	Aantal punten	Toelichting
Documenten	In hoeverre kunnen bestanden, ongeacht het bestandstype, binnen de applicatie opgeslagen worden.	10	Gedemonstreerd. Documenten lijken ook redelijk eenvoudig teruggevonden te kunnen worden (filters etc.)
	In hoeverre wordt gedemonstreerd dat versiebeheer bij documenten mogelijk is.	10	Niet gedemonstreerd, wel aangegeven
	In hoeverre wordt aangegeven dat het mogelijk is om documenten, op basis van 'workflows', te routeren binnen de organisatie.	10	Gedemonstreerd
	In hoeverre wordt gedemonstreerd dat de mogelijkheid bestaat tot het toekennen van autorisaties.	10	Niet gedemonstreerd, wel aangegeven
	In hoeverre wordt gedemonstreerd dat de mogelijkheid bestaat tot het toekennen van autorisaties op basis van groepen.	10	Niet gedemonstreerd, wel aangegeven
	In hoeverre geeft de leverancier aan een koppeling te ondersteunen met MFP's (eventueel specifiek Ricoh).	10	Niet gedemonstreerd, wel aangegeven
	In hoeverre wordt aangegeven dat de mogelijkheid bestaat om documenten te laten verlopen (op basis van tijd).	10	Niet gedemonstreerd, wel aangegeven

	In hoeverre wordt aangegeven dat de mogelijkheid bestaat om documenten samen te voegen, tot bijvoorbeeld één PDF.	5	Lijkt niet mogelijk, wel controle eventueel steekproefsgewijs (uitgebreide workflow), wat in principe ook een mogelijkheid zou kunnen zijn.
	In hoeverre beschikt de applicatie over een geïntegreerde bewerker voor documenten of een koppeling hiermee.	5	Koppeling met Word gedemonstreerd (onder andere doorgeven van bepaalde sjablonen). Dit is echter geen online bewerker.
	In hoeverre zijn opgeslagen documenten eenvoudig terug te vinden.	10	Gedemonstreerd. Ziet er redelijk uit.
Workflows	In hoeverre wordt gedemonstreerd dat de applicatie beschikt over de mogelijkheid tot het aanmaken van formulieren.	10	Aanmaken niet gedemonstreerd, wel aangegeven dat dit mogelijk is.
	In hoeverre wordt gedemonstreerd dat aangemaakte formulieren een workflow in gang kunnen zetten.	10	Gedemonstreerd
	In hoeverre wordt de mogelijkheid gedemonstreerd om taken toe te kennen aan gebruikers/groepen.	10	Aangegeven en min of meer gedemonstreerd.
	In hoeverre wordt aangegeven dat de mogelijkheid bestaat om een logboek van uitgevoerde acties te bekijken.	10	Aangegeven en min of meer gedemonstreerd.
	In hoeverre beschikt de applicatie over de mogelijkheid tot het genereren van rapportages, op basis van o.a. uitgevoerde workflows.	10	Aangegeven en gedemonstreerd. Ziet er redelijk overzichtelijk uit, minpunt dat het een aparte applicatie lijkt te zijn.
	In hoeverre kunnen documenten geüpload worden binnen een formulier, waarvan het formulier een workflow op zal starten.	10	Gedemonstreerd, functionaliteit (na navraag) lijkt echter vrij beperkt
	In hoeverre kunnen workflows eenvoudig gemodelleerd worden binnen de applicatie.	10	Zwaardere workflows alleen met ondersteuning vanuit Thysia
	In hoeverre is het mogelijk om workflows in te richten met behulp van Visio-documenten.	0	Niet mogelijk
	In hoeverre ondersteunt de applicatie de mogelijkheid tot het geven van notificaties bij een openstaande actie (bijvoorbeeld via e-mail)	15	Alhoewel niet gedemonstreerd, duidelijk pluspunt dat het zelfs mogelijk is om in een workflow verder te gaan, d.m.v. reageren op een mail.
	In hoeverre is het mogelijk om binnen de applicatie een overzicht te zien van openstaande acties/taken.	10	Gedemonstreerd. Overzicht ziet er echter niet heel bijzonder uit.

	In hoeverre is het mogelijk om direct vanuit het overzicht van taken, de taak aan te klikken om deze te bewerken.	10	Gedemonstreerd. Ziet er redelijk werkbaar uit.
	In hoeverre kunnen documenten bijbehorend bij een workflow eenvoudig ingezien worden	5	Gedemonstreerd. Documenten moeten eerst gedownload worden. Voor PDF zal wel een viewer mogelijk zijn, maar dan moeten bestanden wel PDF zijn. Automatisch converteren naar PDF is alleen mogelijk met een extra module (dus extra kosten)
Archivering	De applicatie beschikt over mogelijkheden voor archiefbeheer, zoals het ondersteunen van bewaartermijnen.	10	Beperkt gedemonstreerd
	De applicatie geeft een notificatie indien een document de bewaartermijn heeft overschreden.	10	Aangegeven, maar niet gedemonstreerd. Schijnt standaard SharePoint functionaliteit te zijn.
	De applicatie beschikt over de mogelijkheid om regels op te stellen met betrekking tot bewaartermijnen.	10	Aangegeven, maar niet gedemonstreerd. Schijnt standaard SharePoint functionaliteit te zijn.
	De applicatie beschikt over de mogelijkheid om vooral opgestelde regels met betrekking tot bewaartermijnen toe te passen op meerdere bestanden op basis van bijvoorbeeld een categorie.	10	Aangegeven, maar niet gedemonstreerd. Schijnt standaard SharePoint functionaliteit te zijn.
	De applicatie ondersteunt automatische conversie van documenten naar PDF/A, ten behoeve van archiveringsvoorwaarden.	5	Onduidelijk, wordt wel genoemd. Applicatie lijkt dat niet te ondersteunen (conversie naar PDF)
Technische voorwaarden	De applicatie mag zowel in de cloud gehost worden als in eigen beheer (on-premise).	15	Beide is mogelijk, naar wens
	De applicatie beschikt bij voorkeur over een mobiele website op basis van HTML5, waardoor er ondersteuning is voor zoveel mogelijk apparaten.	10	Aangegeven
	Het primaire gedeelte van de applicatie (het eindgebruikersgedeelte) moet web-based zijn en in ieder geval werken in moderne browsers (Internet Explorer 11, Microsoft Edge, Firefox, Google Chrome).	10	Aangegeven
	De applicatie heeft geen extra plug-ins of aanpassingen binnen de browser nodig om gebruikt te kunnen worden.	0	Onbekend

	Binnen de applicatie wordt er (in ieder geval vanuit gebruikersperspectief) gewerkt binnen één applicatie. Oftewel: een gebruiker hoeft niet te wisselen tussen verschillende applicaties.	5	Aantal zaken lijken in een andere applicatie te gebeuren. Aangegeven wordt wel dat in principe alles geïntegreerd kan worden.
	De interface van de applicatie is volledig Nederlandstalig.	10	Applicatie is volledig meertalig, al is dit niet volledig gedemonstreerd.
Systeem integratie	In hoeverre geeft de leverancier aan 'Single Sign On' (door bijvoorbeeld AD-integratie) aan te bieden.	10	Integratie met AD wordt genoemd en is ook min of meer te zien in de demonstratie.
	In hoeverre geeft de leverancier aan integratie met Microsoft Office 2013 en 2016 te kunnen bieden.	10	Integratie met Word is getoond.
	In hoeverre beschikt de applicatie over de mogelijkheid tot het opslaan van e-mail en bijlagen vanuit Outlook.	0	Onbekend, maar in principe lijkt de gedemonstreerde oplossing aardig te kunnen integreren.
Indruk leverancier	In hoeverre geeft de leverancier aan ondersteuning te kunnen bieden bij de implementatie en inrichting van de applicatie.	10	Geven aan hier zeker aan mee te werken.
	De leverancier kan Zuidwester ondersteunen/adviseren bij de optimale inrichting van het aangeboden systeem.	10	Geven aan hier zeker aan mee te werken.
	De leverancier biedt, afgezien van de eerder gestelde eisen, ook extra mogelijkheden die interessant kunnen zijn voor Zuidwester.	10	Kwaliteitsmanagement, Intranet portal
	In hoeverre begrijpt de leverancier de problematiek binnen de geschetste casus.	10	Ze lijken het te begrijpen, maar hebben er maar beperkt op ingespeeld. Lijken wel mee te denken.
	De leverancier geeft aan ervaring te hebben met vergelijkbare organisaties als Zuidwester.	10	Organisaties binnen Care, Sovak, vergelijkbare casussen. Referenties beschikbaar
	De leverancier geeft duidelijk antwoord op gestelde vragen	10	Over het algemeen worden gestelde vragen professioneel beantwoord. Veel is echter pas mogelijk na verder onderzoek (wat pas uitgevoerd wordt bij toekennen opdracht).
	Algemeen oordeel	10	Leverancier lijkt over het algemeen een duidelijk verhaal te hebben. PowerPoint was mogelijk iets te langdradig en het gegeven voorbeeld was niet heel Zuidwester specifiek. Positief punt dat ze wel bereid zijn mee te denken.

Toelichting punten	
0 (Onvoldoende)	Leverancier laat dit niet zien in de demonstratie en geeft bij navraag aan hier ook niet aan te kunnen voldoen.
5 (Matig)	Leverancier geeft aan dit beperkt te ondersteunen of de oplossing ziet er niet gebruikersvriendelijk uit.
10 (Voldoende)	Leverancier geeft aan dit te ondersteunen, op een manier die ook werkbaar lijkt.
15 (Goed)	Leverancier geeft aan dit te ondersteunen en biedt hierbij ook extra (nuttige) functies aan, of de oplossing is beter dan verwacht.