€ 95

Heterdaad eDossier I.1

Queeste naar Eye Openers in Informatieland

Case Pensioengigant MN

- Office 365. Visie & Praktijk
- Recordmanagement in de Praktijk
- Saneren van Schijven en Mailboxen
- Samenwerking: Mensen Verbinden over Silo's heen
- Informatieprofessionals in een Agile wereld: Hoe hou ik grip?
- Kennisplatform IVy in SharePoint Online: een uniforme aanpak

Geïllustreerd, Gedetailleerd Verslag (44 pagina's) inclusief handige Links naar Achtergrondinformatie en de Sheets

Gebaseerd op Heterdaadsessies - Papieren *Tijger* Netwerk

Heterdaad eDossier I.1

1. Dit is de Case van… MN, de Geheime Pensioengigant 3
2. Recordmanagement in de Praktijk 5
3. Saneren van Schijven en Mailboxen 11
4. Office 365. Visie & Praktijk 17
5. Kennisplatform IVy: 'Welkom bij MN' 24
6. Samenwerking: Mensen Verbinden over Silo's heen 28
7. Informatieprofessionals in een Agile wereld 34

Over de digitale publicaties 40

Papieren Tijger Netwerk en Heterdaadsessies 42

Colofon

Dit Heterdaad eDossier is zorgvuldig samengesteld op basis van gesprekken met en presentaties door een gastorganisatie voor een Heterdaadsessie van het Papieren Tijger Netwerk.

Het eDossier bevat uitgebreide en recente artikelen, tezamen een verslag van zoveel mogelijk onderdelen van de betreffende sessie. De oorspronkelijke teksten zijn ter review voorgelegd aan de betrokkenen en waar nodig aangepast. Heterdaad eDossiers zijn verkrijgbaar bij het Netwerk via edossier@papierentijger.net.

Teksten, ontwerp, redactie en productie door Simon Been, met bijdragen van Anneke Tijmensen.

© Papieren *Tijger* Netwerk 2020. vl.1

1. Dit is de Case van… MN, de Geheime Pensioengigant

Pensioenfondsen zijn ineens 'hot'. Het Financieel Dagblad berichtte niet lang geleden: Van de vijf grote fondsen staan de ambtenaren er het slechtst voor. De twee metaalfondsen PMT en PME - de nummer drie en vijf van Nederland - blijven nog boven de 90%. En dat was nog vóór Corona…

Ik ga nu een geheim verklappen: denk je dat al die grote Pensioenfondsen, Verzekeraars, Sociale Partners, Brancheorganisaties alles zèlf doen? Nee, dat besteden ze soms uit. De allergrootste Nederlandse pensioenuitvoerings-organisatie in de marktsector is… MN. Maar niemand kent het.

Het 'onzichtbare' MN beheert geheel achter de schermen de pensioenen voor zo'n twee miljoen mensen en circa 38.000 werkgevers in de Metaal & Techniek, Metalektro en Maritieme sector. Inclusief die van de Nederlandse Pensioenfondsen No 3 en No 5: PMT en PME.

Uiteraard zetelt MN met alle 1000 medewerkers in zo'n modern torengebouw nabij Den Haag CS, maar de uitstraling is niet koel en kil, er is juist veel aandacht voor de factoren mens en milieu. Dat merk je ook in de persoonlijke contacten.

Tegelijkertijd is MN zeer pragmatisch en professioneel bezig met RecordManagement en Informatiebeheer. Alles centraal denk je? Nee, ook hier groeien en bloeien - naast de formele RM applicatie - SharePoint, fileshares, netwerkschijven. Al die verschillende processen, gestructureerde en ongestructureerde, hebben zo hun eigen wensen, je kent dat wel. :-)

Centrale Grip

En toch is er wel centrale grip op die decentrale informatie. Hoe doen Marcel Brok, Business Consultant Informatievoorziening, en zijn MN-collega's dat? Heel praktisch, heel leerzaam. Dat geldt voor hun aanpak rond RecordManagement, maar ook die rond de onderwerpen Office365, Kennisplatforms in SharePoint Online, Samenwerking over Silo's heen en de Sanering van Schijven, Fileshares en Mailboxen.

De volgende hoofdstukken gaan daar op in. Wees niet verbaasd als regelmatig het woord 'Agile' valt. En… er wordt niet geschuwd om soms diepere achtergronden te presenteren van ogenschijnlijk zo pragmatische benaderingen. :-)

Links

Elk volgend hoofdstuk wordt afgesloten met toepasselijke links naar nadere informatie.

Zo ook nu:

- Website MN

2. Recordmanagement in de Praktijk

Marcel Brok begon in1978 bij MN. Toen zag het archief eruit als op de foto. Dit zou zomaar een kleurenfoto geweest kunnen zijn. Het archief was in die tijd sowieso grauw en grijs qua meubilair en inrichting. Ook was het nog volledig fysiek.

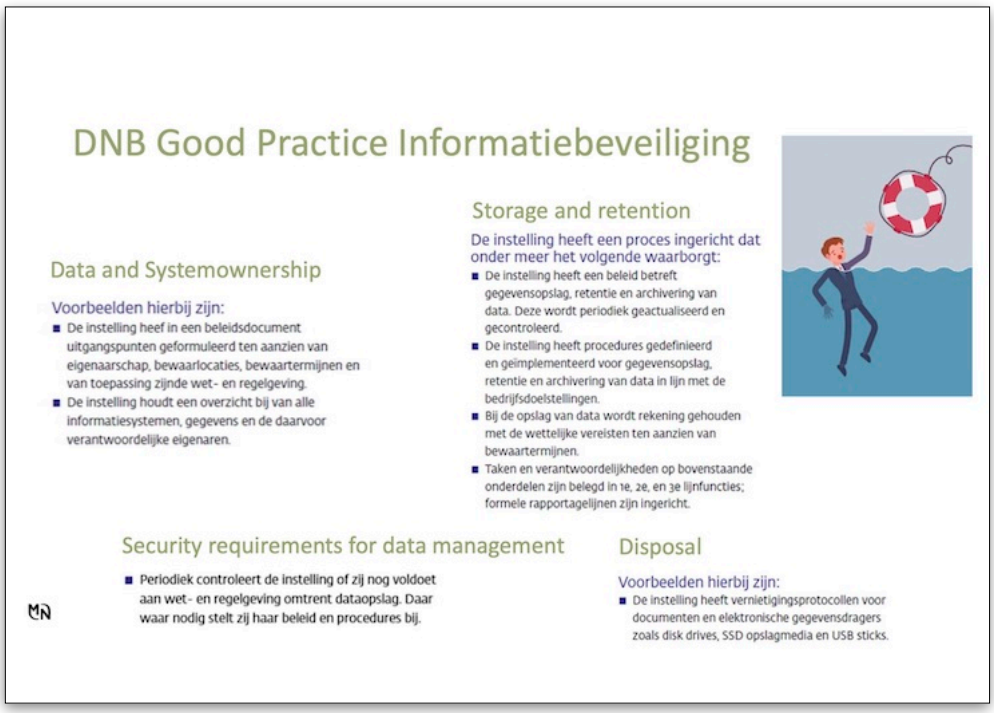
Waar staat het recordmanagement voor? Simpel gezegd: Er moet voldaan worden aan de wet: bewaartermijnen en dergelijke. Er wordt een waardevolle bijdrage geleverd aan het vindbaar maken van de informatie waar de processen op draaien.

De basisprincipes zijn dus dat data (datarecords) worden bewaard als deze aantoonbaar waardevol zijn voor de organisatie en haar processen of vanuit wetgeving bewaard moet worden. Let wel: MN is niet gebonden aan de strakke archiefwet die voor overheden geldt omdat het een NV is. Wel houdt het zich als financiële dienstverlener aan richtlijnen van De Nederlandse Bank.

Een ander streven bij MN is dat waardeloze data worden vernietigd. De vraag is dan natuurlijk wat 'waardeloze data' zijn. Je hebt er niets aan als er allerlei data worden bewaard waar je in je proces niets aan hebt. Recordmanagement draagt ook bij aan de principes van Compliancy (voldoen aan wetgeving) en Efficiency (kostenbesparing). Als je de dingen die je niet meer nodig hebt allemaal weg doet scheelt dit een hoop opslagruimte, zowel qua systemen als back-ups. Bovendien heb je minder kans om bij een zoektocht naar de juiste informatie allerlei irrelevante informatie vindt.

Good Practice Informatiebeveiliging

Er is een belangrijke richtlijn vanuit het De Nederlandse Bank: Good Practice Informatiebeveiliging (zie afbeelding). Deze richtlijn helpt om recordmanagement op de kaart te krijgen. Het is niet een thema waarvan iedereen altijd meteen duidelijk uit kan leggen hoe het bij de organisatie werkt als ernaar gevraagd wordt, maar het wordt tegenwoordig wel een steeds belangrijker thema. De AVG heeft recordmanagement een nieuwe impuls gegeven. Mensen gaan toch nadenken: hoe zit het bij ons met al die gegevens? Hebben wij deze wel ontdaan van wat er niet meer hoeft te zijn? Is er bij alle verzamelde gegevens wel een doel?



In de Good Practices staan items die helpen en die rechtstreeks te maken hebben met het recordmanagement. Deze items gaan onder andere over eigenaarschap, opslag, bewaartermijnen, vernietigen, datamanagement en databeveiliging.

Vanuit dit kader is recordmanagement een onderdeel geworden van het IV Control Framework. Als huisvader van de gegevens van derden moet MN het goede voorbeeld geven. Het Control Framework is afgestemd op het hebben van een recordmanagementbeleid en dat je dit ook aantoonbaar kan uitvoeren. Organisaties zijn vaak heel goed in het schrijven van beleid en richtlijnen, maar als het gaat om implementatie en naleving, is het wel eens een ander verhaal. Voor recordmanagement heeft MN de hele cyclus nu scherp ingericht.

RM is onderdeel van het IV Control Framework

Proces Manage Data

Omschrijving beheersmaatregel	Omschrijving controle activiteiten
MN beschikt over een Recordsmanagement richtlijn. Deze wordt in lijn met de Architectuurrichtlijnen eens in de 3 jaar herijkt. De richtlijn is geschreven vanuit een compliance perspectief en definieert de bewaartermijnen voor records. Daarnaast beschrijft de richtlijn de gegevensopslag in combinatie met eigenaarschap. De gegevens worden door de eigenaar geclassificeerd op basis van de classificatierichtlijn voor security (Beschikbaarheid, Integriteit, Vertrouwelijkheid, Privacy). De richtlijn is geaccordeerd in het Architectuur Board en is beschikbaar gemaakt voor de gehele organisatie middels MN Connect.	De richtlijn omtrent Recordsmanagement is beschikbaar en wordt eens in de 3 jaar herijkt. De richtlijn wordt geaccordeerd door de Architectuur Board. Benodigde control documentatie: 1. Recordsmanagement richtlijn; 2. Accordering vanuit de Architectuur Board.
Er is een procedure gedefinieerd om de Recordsmanagement richtlijn te embedden binnen MN. Compliance met de Recordsmanagement richtlijn wordt door middel van de beschreven procedure op jaarlijkse basis getoetst. Toetsing vindt plaats middels het Selfassessment Records Management, waaruit door de Recordsmanagementbeheerder wordt vastgesteld dat archieven aan de Recordsmanagement richtlijn voldoen.	Het Selfassessment Records Management wordt jaarlijks uitgevraagd door de Recordsmanagementbeheerder en wordt door de records eigenaren ingevuld. Benodigde control documentatie: 1. Template voor het Selfassessment Records Management; 2. Email met jaarlijkse uitvraag door de Recordsmanagementbeheerder voor het uitvoeren van de Selfassessment door de records eigenaren; 3. Responses vanuit de business met ingevulde Selfassessment templates; 4. Actueel overzicht met archieven en bewaartermijnen.

Klik hier om de afbeelding te openen.

Er is geen moeilijke richtlijn gemaakt. Als je de ISO-normen erbij haalt kunnen wel 30 richtlijnen verzonnen worden. Het gaat in de kern om een aantal hele basale richtlijnen:

- Recordmanagement MN voldoet aan wet- en regelgeving.

- Archieven en records hebben aantoonbaar een eigenaar en een beheerder.
- Archieven en belangrijke (vitale) records zijn met bijbehorende eigenschappen vastgelegd in een register.
- Records zijn betrouwbaar, beschikbaar en beschermd tegen wijziging en ongewenste verwijdering.
- Records worden opgeslagen in een daarvoor bestemd archiefsysteem en op een daarvoor aangewezen bedrijfslocatie.
- Records zijn alleen toegankelijke voor degenen die daartoe geautoriseerd zijn en deze informatie nodig hebben voor het uitvoeren van de taken conform het "Need to know" principe.
- Alle records hebben een bewaartermijn en worden na het verstrijken daarvan vernietigd.
- Naleving van de Records Management Richtlijn wordt jaarlijks gecontroleerd.

De Praktijk

De site is zo simpel mogelijk gehouden. Dus geen workflows en dergelijke. Het is een gewone, simpele SharePoint-toepassing. Allereerst een pagina waar iedereen toegang toe heeft om kennis te nemen waartoe dit proces op aarde is. Hierop ook een aantal handige navigatie-tegels om dingen te vinden, waarbij ook een stukje historie van MN-archieven om het een beetje aantrekkelijk te maken. Een procesplaat geeft alle onderdelen aan waar nu doorheen gegaan wordt.

Een heleboel basisdocumenten waar gebruikers wat aan kunnen hebben zijn toegankelijk gemaakt via koppelingen. Bijvoorbeeld de waardering van archieven: welke waarde heeft een bepaald archief voor de organisatie? Hierbij wordt uitgegaan van drie categorieën:

- Onmisbaarheid voor het proces: Als het cruciaal is voor het proces scoor je hierbij bijvoorbeeld een waarde 3.
- Wettelijke eisen: Als je vernietigingsplicht hebt scoor je hierbij bijvoorbeeld een waarde 3.

- Vertrouwelijkheid: Bij geheimhouding scoor je hierbij bijvoorbeeld een waarde 3

Als je niet weet wat je moet beheren heb je een probleem. Het eerste wat Marcel ooit gedaan heeft is een inventarisatie maken van alle archieven binnen MN. Dit waren er 259. Van deze 259 waren er 161 die het predicaat belangrijk hebben gekregen op één van de drie onderdelen (score 3). Op die archieven zijn assessments toegepast. De eigenaar wordt dan gevraagd een formulier in te vullen waarop een antwoord geformuleerd wordt op de 8 richtlijnen. Ook zijn alle records van die archieven gedocumenteerd. Belangrijke vitale records zijn met eigenschappen vastgelegd in een lijst. Dit is een indicator voor welke gevoelige documenten er in de organisatie zijn.

8 principes Richtlijnen Records Management

Nr.	Principes
Ri005.01	Records Management MN voldoet aan wet- en regelgeving.
Ri005.02	Archieven en records hebben aantoonbaar een eigenaar en een beheerder.
Ri005.03	Archieven en belangrijke (vitale) records zijn met bijbehorende eigenschappen vastgelegd in een register.
Ri005.04	Records zijn betrouwbaar en beschikbaar en beschermd tegen wijziging en ongewenste verwijdering.
Ri005.05	Records worden opgeslagen in een daarvoor bestemd archiefsysteem en op een daarvoor aangewezen bedrijfslocatie.
Ri005.06	Records zijn alleen toegankelijk voor degenen die daartoe geautoriseerd zijn en deze informatie nodig hebben voor het uitvoeren van de taken conform het "Need to know" principe.
Ri005.07	Alle records hebben een bewaartermijn en worden na het verstrijken daarvan vernietigd.
Ri005.08	Naleving van de Records Management Richtlijnen wordt jaarlijks gecontroleerd.

Een andere belangrijke lijst is wetgeving. Deze is op de site gedocumenteerd en wordt één keer per jaar door juridische zaken bekeken en ge-updatet. De bevestiging van die update wordt ook weer vastgelegd in het archief. Voor alle categorieën records zijn de bewaartermijnen vastgelegd met eigenschappen. Deze zijn ook weer gekoppeld aan de verschillende stukken wetgeving. Op deze manier heb je het hele landschap van recordmanagement in kaart: je weet welke archieven er zijn, het wettelijk kader, de bewaartermijnen… alle ingrediënten die je nodig hebt om het hele proces in goede banen te leiden.

Jaarlijks wordt een assessment gedaan. Hierbij worden alle beheerders van de archieven aangeschreven. Je krijgt niet voor 161 archieven 161 assessments terug. Sommige archieven zitten in eenzelfde soort omgeving, dan is men met één formulier klaar. Het is de gebruikers, of degenen die het assessment invullen, zo simpel mogelijk gemaakt. Zo staan alle archieven waar het (voor hen) om gaat al voor ze klaar. De items in de recordmanagementrichtlijn zijn opgenomen in de vragen. Dit jaar was er ook een gewetensvraag: hebben jullie de acties van je actielijst allemaal afgehandeld? De vragen zijn voorgekookt, er hoeft alleen maar een kruisje gezet te worden bij datgene wat van toepassing is. Dat maakt het invullen van het formulier heel laagdrempelig. Bovendien kunnen ze bij een 'nee' heel makkelijk een lijst voor zichzelf maken van waar ze aandacht aan moeten besteden.

Het belangrijkste van deze oefening is het vergroten van de awareness van de beheerders: we zijn met iets serieus bezig, het is niet afvinken en dan weer verder. Er komt discussie over het hoe en waarom. Bovendien bied je ze de helpende hand bij het inrichten van hun archief op de juiste locatie. De laatste tijd komen er steeds meer verzoeken om van Fileshare naar SharePoint te kunnen overstappen.

Je krijgt door het assessment een beeld over hoe het er in je organisatie voor staat. Het gaat hier wel om archieven met een formele status voor MN, dus archieven die een wezenlijke bijdrage leveren voor de uitvoering van de werkzaamheden. Met beperkte middelen kun je iets heel goeds neerzetten, waarbij je ook aan bijvoorbeeld je accountants en opdrachtgevers kunt aantonen dat het proces in goede handen is. En die zijn tevreden!

Links

- Presentatie Marcel
- Profiel Marcel

Misschien nuttig:

- Clean up the mess before migrating file shares to SharePoint

3. Saneren van Schijven en Mailboxen

'Alleen met Goud naar de Cloud'

Wildgroei van informatie is misschien geen kostenpost meer, maar wel strijdig met de hygiëne die je als bedrijf binnen je informatie-huishouding wilt nastreven. Bovendien… de AVG benadrukt het belang hiervan nog eens nadrukkelijk.

Een kenmerk van wildgroei is de grote hoeveelheden persoonlijke bestanden. Maar ja, nu kennisdeling op de agenda staat, waarom zou je dan iets nog persoonlijk houden? Helaas, medewerkers zijn vrij om hun persoonlijke opslagruimte te gebruiken. En zo blijf je aan de gang. Eveneens werkt versnipperend dat steeds meer applicaties zelf over archieffunctionaliteit beschikken.

Er zijn niet veel momenten in een organisatie waarop je de kans krijgt om schoon schip te maken en opnieuw te beginnen. De overgang naar O365 wordt binnen MN gezien als hét moment om dit in een keer goed te doen en afscheid te nemen van alles wat er in de loop van de jaren verzameld is. Marcel Brok, Business Consultant Informatievoorziening bij MN, zit daar bovenop.

In de loop der jaren is er zo'n 14 terabyte aan informatie verzameld op fileshares en persoonlijke omgevingen. Van veel van deze informatie is de waarde niet meer te achterhalen. Ook durven mensen er niet meer aan te

beginnen deze verzamelde informatie te schonen. Er zijn schijven waarvan de eigenaar niet meer te vinden is.

Alles bij elkaar moet er met een enorme historie op een goede wijze omgegaan worden. Belangrijk is dat ook bij het management hiervoor aandacht is. Er wordt te makkelijk gedacht over het opslaan van álle informatie op de cloud. Er is dan wel een besparing bereikt, maar in de kwaliteit van je informatievoorziening schiet je niks op, want je vindt alleen maar meer rommel in de nieuwe omgeving. Daar wil MN paal en perk aan stellen.

Het eerste wat aangepakt wordt, de scope, zijn de persoonlijke netwerkschijven. Iedereen heeft zijn eigen persoonlijke schijf en sommige daarvan zijn verrassend groot. Dan zijn er nog de SharePointsites on premises, de Fileshares en de mailboxen. De mailboxen bevinden zich al in de cloud maar moeten nog wel gesaneerd worden. Op termijn gaat technisch gezien alles naar de cloud.

Migratie

Er zijn 2 migratiescenario's:

- As-is
- Schone lei

As-is

Alle data / opslaglocaties 1 op 1 naar de cloud; dit betreft met name de technische migratie van opslag bij ATOS naar opslag in Amazon en Microsoft Cloud. Dit scenario wil je niet als het gaat om de data.

Schone lei

Alleen relevante en waardevolle bestanden naar O365; Betreft de feitelijke migratie naar O365. In praktijk is dit het meest toegepaste scenario omdat veel bedrijven het zien als een logisch moment en een kans om de informatiehuishouding op orde te brengen. De situatie bij MN is immers niet uniek.

Alles gaat wel mee naar de cloud, maar niet alles gaat mee naar O365. Uiteindelijk gaat MN alleen met de relevante informatie de nieuwe wereld in. De Fileshares worden gesaneerd door de eigenaren. Hiervoor krijgen ze tijd én hulp. Er wordt gedacht aan het inrichten van een Edepot voor alles waarvan niet zeker is of het weg kan. Dit wordt dan nog een jaar geparkeerd als grote verzameling van shares die mogelijk na een jaar verwijderd kunnen worden. Ook worden de data-loss preventie en de retentie-regels ingericht om ervoor te zorgen dat zoveel mogelijk geautomatiseerd gemonitord kan worden.

De Praktijk

De collega's van Infrastructuur is gevraagd om een uitdraai te maken van alle shares die bij hen in beeld zijn. Met een tool (Treesize) kwamen zo'n 700 schijven boven water. Inmiddels is bekend dat van die 700 schijven maar 256 in gebruik zijn. Dit is vastgesteld op basis van de datum 'last modified'. Met zo'n lijst kunnen een aantal hele simpele zaken uitgevoerd worden. Zo zijn er bijvoorbeeld vernietigingsjaren aan gekoppeld. Zo kunnen bijvoorbeeld alle data die meer dan 7 jaar geleden voor het laatst 'gemodified' zijn in 2019 vernietigd worden.

Voor zover de eigenaren bekend zijn kan er dan nog met hen overlegd worden. Er is een mail naar hen gestuurd met de inhoud van de schijf en het verzoek 'er wat van te vinden' en de vraag of het weg kan. Er zijn mensen die niet eens weten dat ze eigenaar zijn van een bepaalde schijf, wat niet verbazingwekkend hoeft te zijn. Vaak is de conclusie dat dit soort schijven vrij makkelijk opgedoekt kunnen worden. Dit proces kun je ieder jaar weer doorlopen. Er waren ook schijven waar gewoon niks in zat. Deze kun je natuurlijk gelijk laten verwijderen. Die vervuiling ben je het eerste kwijt.

Het is handwerk. Belangrijk is dat de organisatie iemand ermee belast om dit te doen. Je kunt natuurlijk zeggen dat je er software voor nodig hebt, maar het is ook gewoon een kwestie van doen. Het zal per organisatie verschillen hoeveel werk het is. Marcel doet dit tussen de werkzaamheden door: hij zet signalen uit en pakt op wat er terugkomt. Je kunt zo'n proces zo op een vrij laagdrempelige manier in gang zetten.

Awareness

Ook hier gaat het natuurlijk ook om een stukje awareness van mensen die eigenaar of beheerder zijn: Heb ik dat ook nog? Even kijken wat ik hiermee moet… Sommige shares worden nieuw leven ingeblazen omdat er ineens dingen teruggevonden worden waarvan het bestaan niet bekend was. Andere dingen kunnen gewoon weggegooid worden. Het gaat op een vrij eenvoudige manier.

Let wel: er wordt een goede administratie bijgehouden. Als schijven ineens gemist worden, kun je aantonen dat er door mensen zelf toestemming voor gegeven is. Alles wat gedaan wordt met recordmanagement, de afspraken die gemaakt worden met juristen, met gebruikers in de organisatie, alle uitspraken die daarover komen worden vastgelegd bij RM-beleidszaken, het archief van het archief. Dit zijn documenten die ook meteen als record worden opgenomen in SharePoint. Hiermee zet je meteen je documenten vast voor je archief als bewijs dat de dingen zijn zoals ze moeten zijn. Inclusief de e-mails met de bevestigingen van de verwijderingen en de afspraken over bewaartermijnen.

Het Resultaat

Met terugwerkende kracht zijn 1.412 userschijven en mailboxen vernietigd van medewerkers die uit dienst zijn. Dit ruimt lekker op. Als iemand een jaar uit dienst is worden de mailbox en de userschijven verwijderd. Dit ook vanwege de AVG. Inmiddels zijn ook 156 Fileshares vernietigd, er zijn 292 shared mailboxen weg. Als op een SharePoint-site een jaar geen activiteit meer is geweest wordt deze ook ter archivering of verwijdering voorgelegd.

Kortom: op een vrij simpele manier kan er gesaneerd worden, zonder al te veel ingewikkelde software.

Links

- Presentatie Marcel
- Profiel Marcel

Misschien nuttig:

- All about Records Management

4. Office 365. Visie & Praktijk

Als Demandmanager O365 is Bas Willemstijn het natuurlijke aanspreekpunt voor de business, vooral tijdens deze reis naar de Cloud. Dat lijkt misschien een technisch avontuur, maar zijn insteek is: gebruik technologie om mensen te helpen het beste uit zichzelf te halen. En de Cloud speelt daarin een belangrijke rol, want mensen willen werken waar het ze uitkomt en dat kan dan ook (dat geldt voor kantoorwerk, de primaire systemen moeten ze op kantoor gebruiken). Uiteraard zijn er ook andere interne factoren die voor de Cloud pleiten. Denk maar aan kostenreductie.

Interne Factoren die voor O365 pleiten:

- Klantwensen
- Samenwerken en kennisdelen
- Sourcing strategie
- Wendbaarheid
- Kostenreductie
- Lifecycle management
- Regie organisatie
- Hogere volwassenheid beveiliging
- Medewerkerstevredenheid

Millennials…

Maar er is ook een hele reeks externe factoren die een rol spelen, zoals de audits die opgelegd zijn vanuit wet en regelgeving. En een misschien onverwachte: Millennials (ook wel Generatie Y genoemd, kinderen geboren tussen 1981 en 2000).

Hoe kun je een millennial die is opgegroeid met iPhones, iPads en allerlei andere devices en met Whatsapp en de meest uiteenlopende berichtenapps een oude laptop in de maag splitsen met daarop email en… Windows 7? En toch is dat wat er aanvankelijk gebeurde. Shocking! Office 365 biedt de Millennials perspectieven.

Externe factoren:

- Technologische ontwikkelingen
- Wet & regelgeving
- Computercriminaliteit
- Selfservice
- ShadowIT
- Millenials

Strategische Doelen & Infrastructuur

Maar de stap naar O365 en de Cloud was geen een-tweetje. Realisatie van de Strategische Doelen vergde:

- Herinrichting van de informatievoorziening
- Substantiële uitbesteding (20% zelf, 80% door partners):
- Gebruik maken van Cloud voordelen
- Maatwerk vervangen door pakketoplossingen
- “Best of suite” ipv. “Best of breed”
- Toekomstvast platform voor delen en samenwerken
- Voldoen aan wet- en regelgeving (denk aan GDPR/AVG).

En dat stelde weer de nodige eisen aan de Technische Architectuur. Zoals:

- De informatievoorziening voldoet aan wet- en regelgeving;
- Focus op beperkte set IT tools, technieken en activiteiten;
- Dubbele functionaliteit en dataredundantie niet toegestaan;
- Security compliant obv. ISO27001/2;
- ‘Buy-before-make’;
- ‘Best of suite’;
- ‘Het pakket is leidend’;
- AVG compliant
- SAAS voor PAAS en IAAS
- Digitale-interactie-tenzij;
- LifeCycle management (n-1)

Dat zijn stuk voor stuk stevige onderwerpen. Kijk maar eens naar de overstap van Infrastructuur as a Service naar Platform as a Service en dan weer naar Office 365 als Software as a Service. Eerst leverde IV dus vooral infrastructuur, nu juist diensten.

Microsoft

En waarom Microsoft? Iedereen is er enorm aan gewend, dat is een groot pre. En het is natuurlijk goed aangeschreven, zelfs Leader in Gartner's Magic Quadrant. Het is infrastructuur-onafhankelijk dus je kunt er overal op werken. Wat wil je nog meer?

Een overzicht van de argumenten voor Office365:

- Leader in Gartner's Magic Quadrant
- Faciliteert 'Digitaal gaat voor papier'
- Faciliteert anyplace, anytime, anydevice
- Integreert toepassingen en devices
- Office 365 is ISO27001/2 compliant
- Faciliteert fileshares data naar Cloud
- Compliance & beveiligingsmiddelen
- Redundantie van informatie en tools
- Samenwerken en kennisdelen is standaard
- De 'standaard' in kantoorautomatisering
- MN personeel is de software gewend

- End-user-computing in Excel

Een hele waslijst met tamelijk overtuigende punten. Toch was niet direct iedereen gelukkig. Vooral de Excel-applicaties die afdelingen zelf geschreven hadden gaven hick-ups omdat ze niet meteen werkten. InformatieVoorziening koos ervoor om deze interne klanten hierbij te helpen, mits die verder zelf de verantwoordelijkheid voor de applicaties namen en voor de veiligheid ervan. Een andere groep die inmiddels blij is: de externen. Die mochten geen gebruik maken van SharePoint2013, maar nu wel van de cloud.

Organisatorische gevolgen

Al met al schuiven taken en verantwoordelijkheden naar de afdelingen zelf. Zo moeten die het rechtenbeheer van de netwerkschijven zelf doen, terwijl dat eerst gebeurde door een specifiek team. Hiervoor wordt men wel getraind. Ook het schonen van de data tijdens de beweging naar de Cloud komt grotendeels bij de afdelingen zelf terecht. En een datalek conform de AVG? Ook daarvoor is men zelf verantwoordelijk. En de power users? Die moeten zelf hun applicaties bouwen EN beheren. Maar hoe precies moet nog nader worden ingevuld.

Gevolgen voor de organisatie op een rijtje:

- Beveiligde toegang vanaf elke locatie, vanaf elk device op elk moment

- Eenvoudig en veilig kunnen samenwerken met internen en externen
- Zelf de juiste tool voor het juiste werk kiezen
- Eenvoudiger rechtenbeheer met Office 365 Groups
- Productiviteit verhogen met nieuwe tools en werkwijzen
- Data schonen of archiveren in daartoe bestemde oplossingen
- Duidelijkheid over de eigenaarschap voor opgeslagen data
- Geautomatiseerde en aantoonbare compliancy t.a.v. retentiebeleid
- Power users bouwen zelf oplossingen voor business problemen

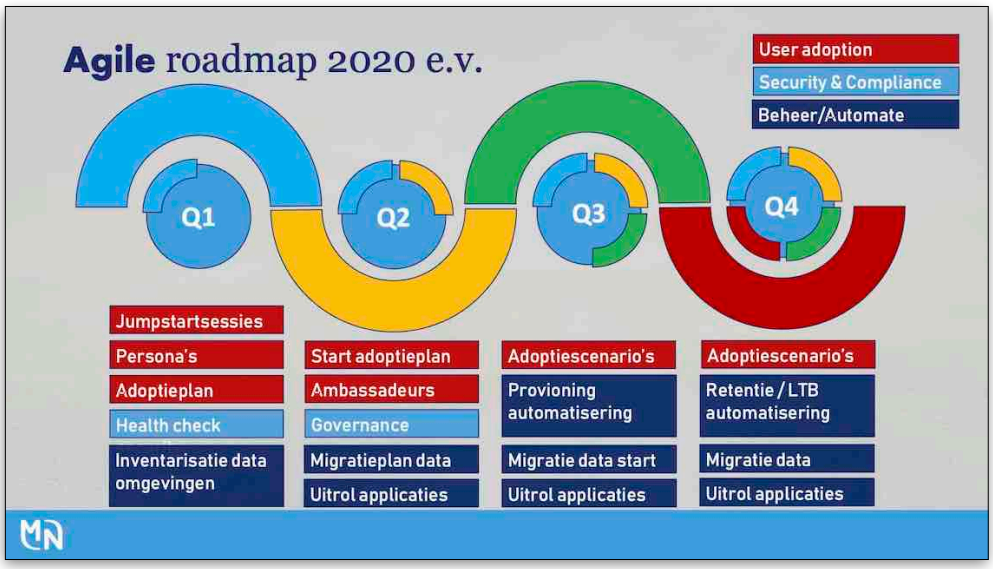
Een belangrijke vraag is: Welke gedragsverandering willen we met elkaar bereiken? Onvermijdelijk is daaraan gekoppeld een vraag van de betrokkenen: 'What's in it for me?' Die voordelen moeten duidelijk zijn. En daarvoor moeten de juiste technologieën worden gekozen. Maar hoe verkrijgt men de kennis en kunde om deze technologieën in hun voordeel te laten werken? Op dit moment wordt die kennis en kunde opgevuld door te werken met een externe partij (Wortell).

En dan…?

Vergis je niet: werken met de Cloud houdt nooit op. Elk half jaar komt er wel iets bij en gaat er iets af. Je moet dus steeds in gesprek blijven met de interne klant. Co-creatie ontstaat. Soms ga je samen bouwen, soms moet de klant zelf een externe inhuren. Enig maatwerk blijft toegestaan onder

toezicht van IV als platform-eigenaar. Wat het schonen betreft voordat data op de cloud wordt gezet: alleen zakelijke data gaan over.

Al met al is de Roadmap Agile en dus veranderlijk. Een belangrijke mijlpaal is dat de Nederlandse Bank akkoord ging. Er zijn interne gebruikersgroepen gestart. Het is van belang om die gebruikers voorzichtig te bewegen richting de gewenste apps. En hoewel erop vertrouwd wordt dat Microsoft voldoet aan de gesteld eisen, moet dat natuurlijk wel aangetoond worden. Er wordt zelfs rekening gehouden met de optie om weer weg te gaan bij Microsoft. 'We blijven wendbaar', zegt Bas.



Links

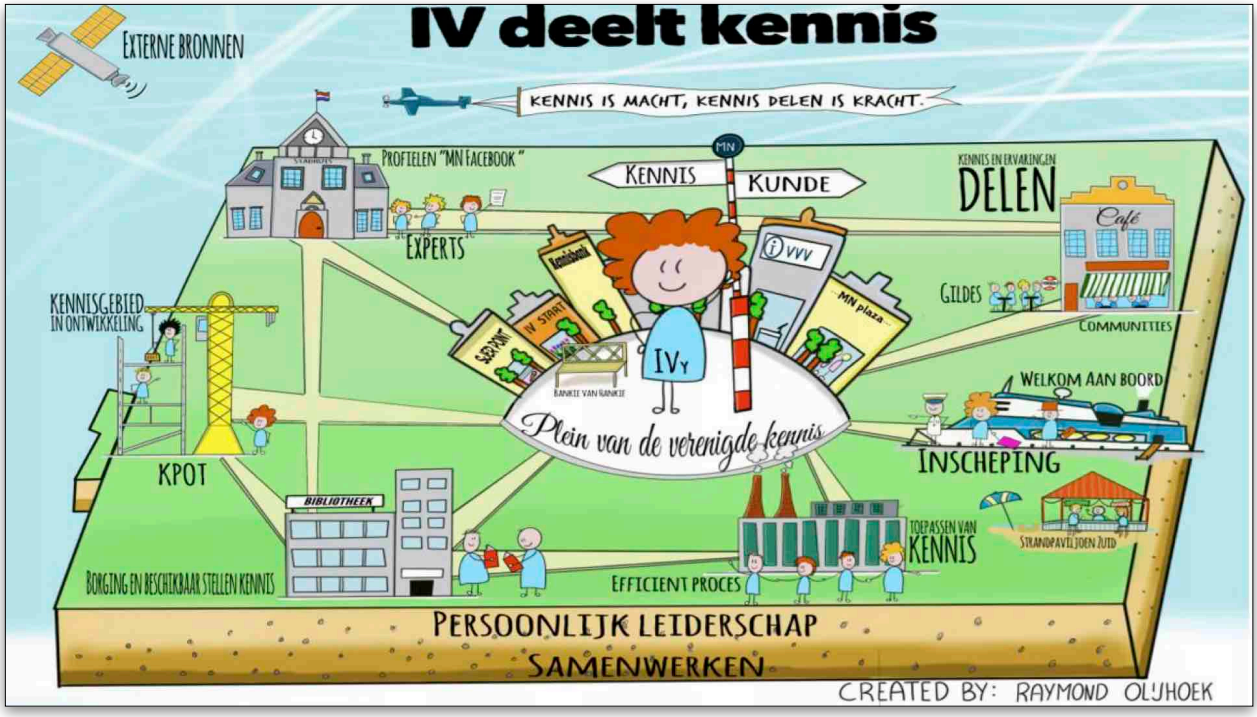
- Presentatie Bas

5. Kennisplatform IVy: 'Welkom bij MN'

Kennisplatform IVy is de reactie op een probleem. Russ Herald, Business Consultant O365, is daar duidelijk over: niet alleen was het binnen de afdeling Informatie Voorziening lastig om... eigen informatie terug te vinden. Dat is al lastig genoeg, maar voor *nieuwe* medewerkers was dit informatielek zelfs nijpend. Waar is de basisinformatie die ze nodig hebben om een goede start te maken? Er was wel een zogeheten boardingsproces - Marcel heeft nu eenmaal iets met jachten - maar dat was niet afdoende.

Oplossing èn Sjabloon

Wat nu? De mogelijkheden van Office 365 werden aangegrepen om een nieuw kennisplatform neer te zetten met als eerste product daarbinnen: het Inschepingsportaal voor nieuwe medewerkers. Daarvoor is een informatiemodel ontwikkeld dat tevens als sjabloon dient voor verdere ontwikkelingen voor kennisdeling in het algemeen. Dit minimal viable product - begin klein, toon de meerwaarde van het product - is ontwikkeld en getoetst met nieuwe medewerkers en gereed. Inmiddels wordt het ook geleverd aan twee andere units.



Nu dat model conceptueel en technisch gereed is, wordt gewerkt aan een tweede product: een model voor delen van kennis binnen een Gilde. Een Gilde is een community van medewerkers die een bepaald expertisegebied gemeen hebben. Er wordt initieel vooral gebruik gemaakt van de integratie in Office 365, maar op termijn wordt gelinkt met andere systemen zoals Confluence en Sociaal Intranet. Gaandeweg - zo is de 'droom' - zou het plaatje hieronder gerealiseerd moeten worden, met IVy als Plein van de Verenigde Kennis: de plek waar alles te vinden is. Dat plein groeit unit voor unit (een unit is bijvoorbeeld een business unit zoals Pensioenen); elk daarvan krijgt een eigen kennisplein die samen komen in het grote plein. Tot zover de stip aan de horizon.

Het inschepingsportaal

Het inschepingsportaal voor nieuwe medewerkers gaat veel verder dan de weg wijzen naar digitale letters, zo is er een ook crew van vlees en bloed: Buddy's. Een Buddy helpt een of meer nieuwe collega's op de eerste twee weken van hun reis. Wie die nieuwe medewerkers zijn, kun je zien op de voorpagina van het portaal, onder bijvoorbeeld een welkomstvideo van directeur IV Jannie Minnema, een overzicht van alle inschepings stappen en informatie over en voor buddies.

De content zelf is toegankelijk via een aantal Excursie tegels die gaandeweg allemaal bezocht (moeten) worden om de inwerkperiode vol te maken. Denk bijvoorbeeld aan Werkplek (gebruik van de speciale telefoon), Kerncijfers MN, het Smoelenboek van IV, het Nieuwsarchief, 10 gouden teamafspraken e.d.

Elk onderwerp bevat o.a.

- Omschrijving
- Categorie
- Link naar bron
- Link naar plaatje
- Eigenaar
- Datum voor controle actie

En... een oproep om feedback te geven om het traject te blijven verbeteren. Die feedback is belangrijk, zeker als er bijvoorbeeld een missende link is of inhoudelijk iets niet in orde is. Daarom gaat de feedback via een workflow direct door naar de eigenaar van de informatie, inclusief item, melder en datum.

De Buddy pagina voor en over Buddy's bevat bijvoorbeeld een overzicht van alle Buddy taken, een button om een welkomstmail te sturen naar een nieuwe medewerker, een functieomschrijving van een Buddy, een lijst met de Buddy's on Board en... een overzicht van de nieuwe medewerkers die jij als Buddy onder je vleugels hebt genomen.

Dat laatste overzicht bevat per nieuwe medewerker een checklist met alle inschepingsstappen met een vinkje bij elke voltooide stap; denk bijvoorbeeld aan 'kennismaken' maar ook 'kennismaking inplannen', 'lunch met de teamleden', 'check op hulpmiddelen', 'identificatie' etc. Ook dit gaat dus veel verder dan digitale informatie verstrekken. En ja, ook onder de buddy-pagina wordt opgeroepen tot feedback, inclusief een button 'Ik wil buddy worden'. De resulterende inwerkperiode is veel uitgebreider en doeltreffender dan voorheen. Petje af voor dit team!

Klik hier om de afbeelding te openen.

Human Touch

Niet onbelangrijk: alle informatie die deze site aanbiedt bevindt zich elders, niet op de site zelf. Het is niet anders dan een doorgeefluik met heldere categorieën en duidelijke eigenaars. Voor elk onderdeel is iemand aansprakelijk die minimaal 1x per jaar te horen krijgt: 'u bent eigenaar, is dit nog up to date?' Ook hierbij geldt: gekozen wordt voor een zo simpel mogelijke aanpak, geen strakke regels. Het allerbeste werkt nog: gewoon naar de contentdonor toelopen. Dat werkt zelfs beter dan het automatisch doorgestuurde mailtje als er feedback binnenkomt.

IVy prikt de illusie door dat een digitaal kennisplatform vervanger is voor menselijke interactie. Sterker nog: misschien belicht het juist waarom zoveel andere - puur digitale - KM-oplossingen doodgebloed zijn: gebrek aan human touch…

Links

- Presentatie Russ
- Build your Knowledge Base with a SharePoint Wiki (Heel andere benadering)

6. Samenwerking: Mensen Verbinden over Silo's heen

Annemarie Zonneveld, Business Consultant, is vooral bezig met de controles voor bijvoorbeeld De Nederlandsche Bank (DNB) en de Autoriteit Financiële Markten (AFM). Ze zorgt er mede voor dat het duidelijk en zichtbaar wordt dat door MN voldaan wordt aan wetgeving en de normen die ze zichzelf stellen.

Ze start met wat benaderingen van samenwerken: welke smaken zijn er? 'Lean' ligt voor de hand omdat hier eigenlijk alles in zit.

Lean & Samenwerking

'Lean' als aanpak van samenwerking is erg bekend. Er wordt vooral naar het proces gekeken met vragen als: Hoe loopt het? Wie is erbij betrokken? Waar zit de besparing die gehaald kan worden? Waar zit de 'waste' en hoe haal je die eruit? Hoe laat je alles zo goed mogelijk lopen? Hoe zet je je proces zo goed mogelijk in?

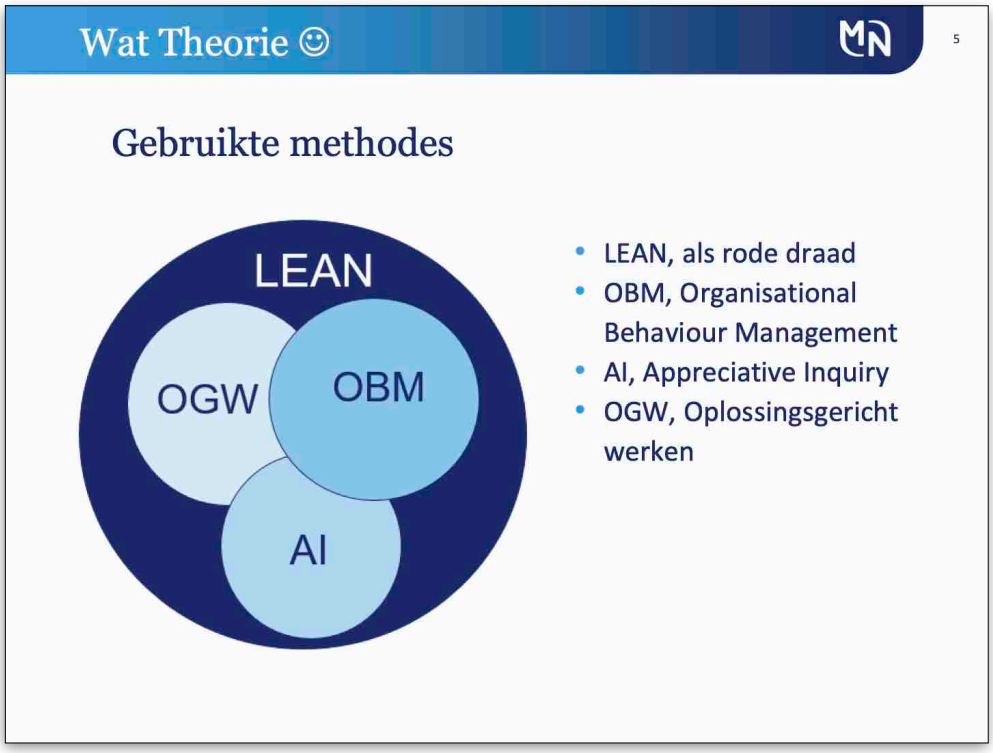
Om een beeld te krijgen is een 'value-stream' gemaakt. Afhankelijk van de verbeterinitiatieven die uitgevoerd worden ga je met de afdeling aan de gang met een verbeter-A3. Hier vul je in wat het probleem is en wat het specifieke doel wat gehaald moet worden.

Ook geef je aan welke punten opgepakt worden, middels een vissengraat: zit het in het proces, hebben mensen te weinig kennis, wordt er te weinig gecommuniceerd… Het komt vaak allemaal wel naar boven tijdens de sessies die gehouden worden. Het is vooral handig om de makkelijke, goedkope, zaken op te pakken (groen).

Wat dit te maken heeft met samenwerking? Het is natuurlijk praktisch om zo'n exercitie samen te doen. Het feit dat je echt een gezamenlijk doel hebt scheelt enorm.

OBM

Maar het kan ook anders en simpeler: Organisational Behaviour Management (OBM), een wat minder uitgebreide aanpak. Het is 'een methode om het beste uit de mens te halen, waardoor zowel werkplezier als werkprestaties toenemen'.



OBM is gebaseerd op werk van Skinner en werkt met een ABC-model. A staat voor Antecedenten, B voor Behaviour (het gedrag) en C voor de Consequenties. Antecedenten zijn de uitgangspositie en triggers die de gedragsverandering veroorzaken. De Consequenties zijn wat het gedrag oplevert, bij voorkeur iets positiefs.

Heel vaak wordt bij veranderingen gezegd: we willen de mensen betrekken. Je zegt hiermee eigenlijk: ik wil de consequenties positief beïnvloeden. In de praktijk komt dat erop neer dat mensen op cursus worden gestuurd. Maar eigenlijk knutsel je dan aan de voorkant, je introduceert een antecedent. Zo wordt vooral heel veel geld en tijd geïnvesteerd in de vooraf-situatie, met websites, cursussen… Terwijl de consequenties, het nieuwe gedrag zelf, minder de aandacht krijgen. En juist daar zit veel winst, namelijk in *het versterken van dat nieuwe gedrag door feedback*.

Gedragsversterking

Gedragsversterking door meer aandacht voor de consequenties kan op een aantal manieren:

- Belonen: iets krijgen wat je wilt.
- Dreigen, dwingen: je moet... of anders...
- Straffen: iets krijgen wat je niet wilt
- Negeren, afpakken

Het effectiefst is het belonen. Dat levert het meeste op. Besteed dus hier het grootste gedeelte van de aandacht aan. Er zijn twee soorten beloningen: de sociale en de materiële beloning. Vaak wordt alleen gedacht aan een materiële beloning, maar gewoon even zeggen dat iets goed gedaan is, dat iets lekker loopt, is ook heel waardevol. Ga hierbij zo dicht mogelijk zitten op het gedrag dat je wilt zien, dat heeft het grootste effect.

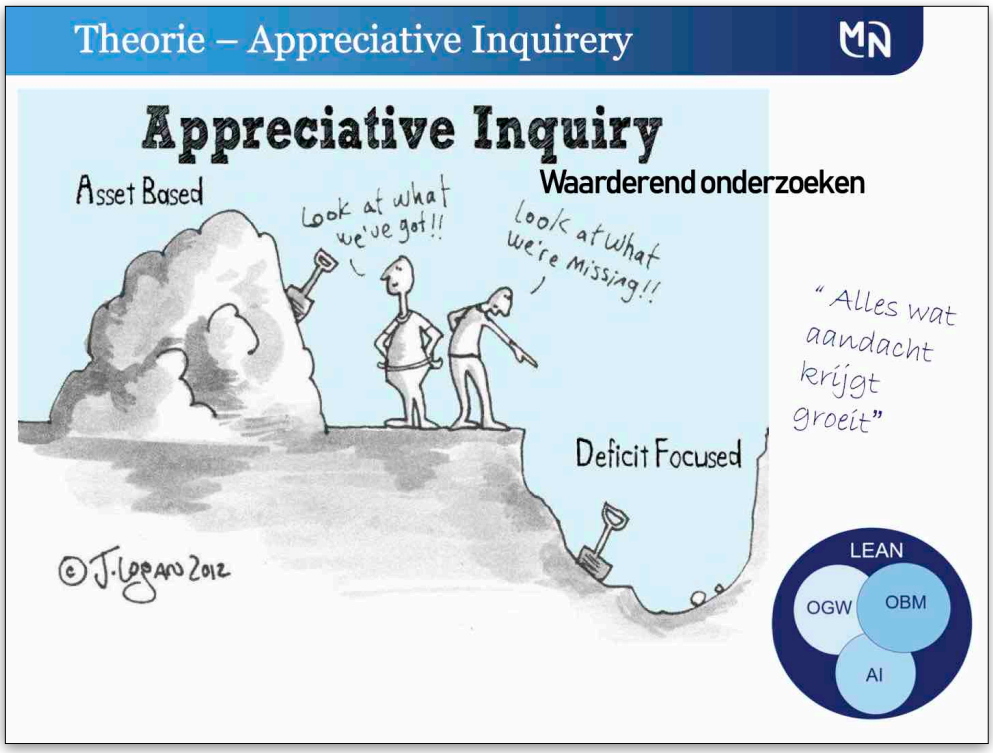
Het gebeurt echter vaak dat beoogde dingen niet gedaan worden - dan valt er weinig te belonen - en dat dan wordt al snel overgestapt op 'moeten'. Vermijd die valkuil. Dreigen, straffen en negeren zijn vele malen minder effectief dan belonen. Benader de positieve kanten. Kijk dus waar mensen blij van worden en hoe je het aan een bepaalde groep verteld krijgt. Deze manier van werken is niet heel makkelijk, maar uiteindelijk wel het meest effectief.

Waarderend Onderzoeken

Hier is een aanpak voor: Appreciative Inquiry (AI), waarderend onderzoeken. Stel vragen als: Waarom doe je dit? Vind je het leuk? Is het handig? Kijk naar wat er is, wat kun je daarvan gebruiken. Als je het op deze manier benadert komen mensen in een andere flow. Dus niet kijken naar wat er NIET is (deficit focused) maar naar wat er WEL is (asset based). Want alles wat aandacht krijgt groeit.

Oplossingsgericht werken (OW) is het creëren van een context waarin de betrokkene geholpen wordt om (opnieuw) vertrouwen te krijgen in eigen mogelijkheden. Je gaat met een persoon kijken hoe hij of zij gekomen is

waar hij of zij nu staat en hoe hij of zij weer een stukje verder komt. Wat is daarvoor nodig? Is er misschien iets uit het verleden wat ook nu weer gebruikt kan worden?



Wat OBM, AI en OW gemeen hebben is dat ze alle 3 gericht zijn op mensen. Mensen willen altijd wel stappen zetten tot succes. Ze doen liever iets goed dan fout. Mensen zijn veerkrachtig. Last but not least: iedereen heeft erkenning en waardering nodig.

Mensen verbinden: Praktijk

Het versturen van een brief aan de mensen die pensioen uitgekeerd krijgen, is geen simpele zaak. Er moeten goedkeuringen van allerlei partijen komen en ook zijn er interne afdelingen betrokken in het logistieke proces. Dit proces kost maanden en sommige brieven blijven zelfs *steken* in het proces. Het probleem: men snapte elkaar niet, er werd niet goed gecommuniceerd… Frustratie alom, tijd voor een frisse benadering.

Met alle stakeholders is apart gesproken om alle knelpunten in kaart te brengen. Vooraf was het beeld was dat er vast ergens één plek was waar alles fout ging. Die moest gevonden worden en klaar is Kees…

Uiteindelijk werden 46 individuele knelpunten gevonden! Deze zouden zich vast concentreren op een paar plekken… Maar daar was niks van waar… ze zaten overal! Eigenlijk was dat een opsteker, want bij het zien van de heatmap dacht iedereen: wow, dat is niet goed… maar niet alleen bij mij! Dat gaf een fantastische basis voor samenwerken.

Weg met de TamTam

Men is volgens Lean gaan werken en na heel veel dingen uitproberen, is simpelweg een extra overleg toegevoegd in het begin van hele proces. En juist dat bleek heel krachtig. Wat bleek was namelijk dat de verschillende groepen wel af en toe elkaar kruisten, maar niet allemaal tegelijk. Elk betrokken team kreeg dus een deel daadwerkelijk informatie en een deel tam-tam.

In de tam-tam zit natuurlijk heel veel ruis. Door het extra overleg weten teams elkaar nu te vinden op het juiste moment, hebben ze vertrouwen in elkaar, is iedereen weer trots op het product én vragen teams elkaar om hulp/advies.

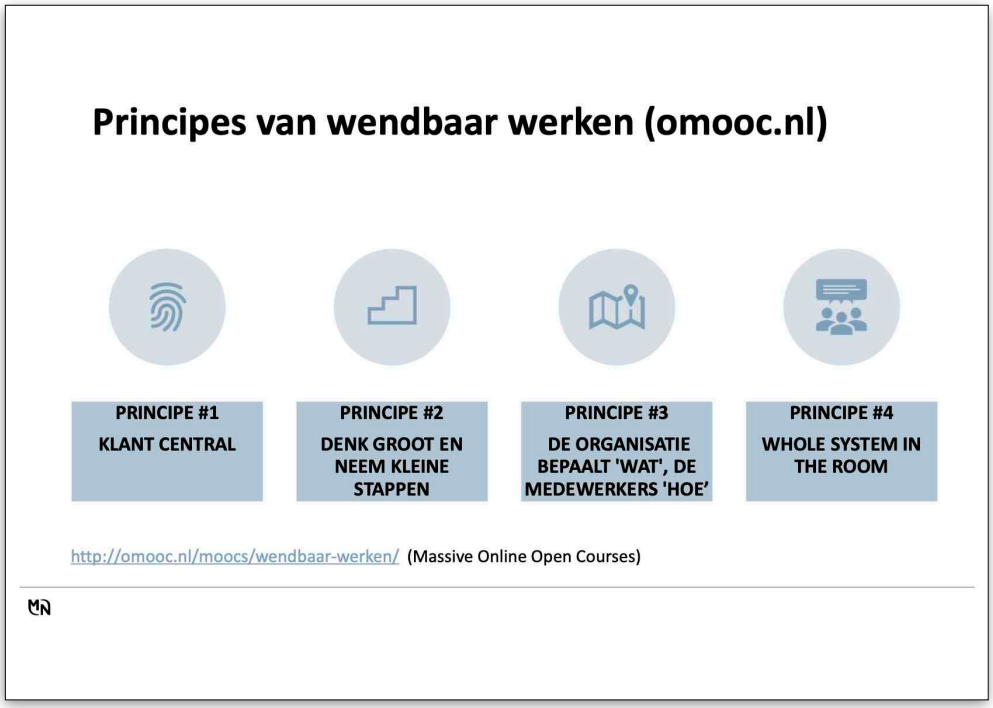
Links

- Presentatie Annemarie (met handige schema's)
- How to Apply Appreciative Inquiry: A Visual Guide

7. Informatieprofessionals in een Agile wereld

Hoe hou ik grip?

Ja, we hebben veel ballen in de lucht als Informatieprofessionals - technologie is de grote aanjager ervan - en eentje daarvan is Agile werken. Je kunt ook zeggen: juist het omgaan met al die ballen vergt wel dat je zelf Agile werkt, want met de oude methoden van werken verzand je. Agile houdt in dat de tsunami aan technologische veranderingen organisaties ertoe noopt om snel te blijven veranderen. Omdat de hele term Agile een beetje is uitgewoond heeft Russ Herald, Business Consultant O365, voorkeur voor het begrip Wendbaar Werken, zo van: het kan op deze manier, maar anders ook op die.



Op omooc.nl vond Russ praktisch bruikbare Principes van Wendbaar Werken:

#1. Klant centraal

In alles wat je organiseert of doet staat de klant centraal. (Dus niet bijvoorbeeld een plan, model of systeem zoals 'recordmanagement' :-) Waarde toevoegen voor de klant, kijken door de ogen van de klant. Let wel op, er zijn vaak 2 of meer soorten klanten: de externe maar ook de interne. Praktijkgeval op omooc.

#2. Denk groot en neem kleine stappen
Start vooral niet blanco. Bereid je voor, maar niet in detail. Wees ambitieus in het bepalen van de gewenste richting. Werk daar vervolgens in kleine stapjes naartoe door continu te experimenteren, te leren en te verbeteren. Praktijkgeval op omooc.

#3. De organisatie bepaalt 'Wat', de medewerkers 'Hoe'
Management is kaderstellend (richting, financiën, tijdsbestek etc.) en faciliteert, maar bemoeit zich niet met hoe dingen gedaan worden. Dat doen medewerkers die de kennis, kunde en ervaring hebben. Soms kun je beter de medewerkers rond de tafel zetten dan de teammanagers. Je gaat het avontuur aan in plaats van koersen op zekerheid. Praktijkgeval op omooc.

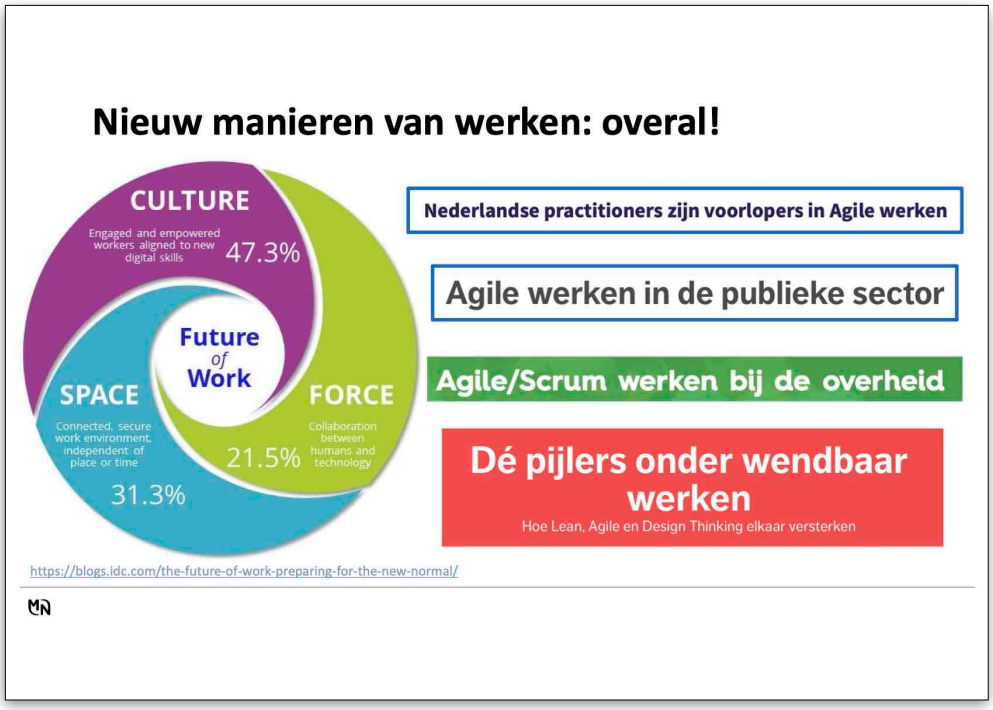
#4. Whole system in the room
Vroeg betrekken van álle belanghebbenden, dus ook de klant, levert veel meer op dan vaak gedacht. Laat iedere stem tellen in plaats van 1 perspectief te kiezen. In efficiëntie, draagvlak en plezier in verander- en verbetertrajecten. Praktijkgeval op omooc.

Future of Work (IDC)

Russ heeft het over de tsunami aan technologische veranderingen die organisaties ertoe noopt om snel te blijven veranderen. Onderzoeksinstituut IDC heeft onderzocht hoe organisaties dat zoal doen en in welke richting 'werk' zich ontwikkelt. Enkele conclusies:

"Our research shows that almost half of organizations (47%) are putting their greatest focus on WorkCulture, and that dedicated funding for future of work initiatives originates in the human resources organization in almost one-third of those organizations.

Just under one-third of organizations are focusing on WorkSpace and only 22% are focusing on human-machine collaboration – despite the fact that 40% of these companies expect more than a quarter of their workforce to be actively using AI in their daily jobs by 2021.



Our IDC FutureScape: Worldwide Future of Work 2019 Predictions forecasts that by 2021, 60% of G2000 companies will have adopted a future-workspace model – a flexible, intelligent, collaborative virtual/physical work environment – to improve employee experience and productivity.

By 2023, 30% of these companies will generate at least 20% of their revenue outside their core industries, using crowdsourcing and agile aggregation models to source talent and business capabilities. And by 2024, 50% of structured repeatable tasks will be automated and 20% of workers in knowledge-intensive tasks will have AI-infused software or other digitally connected technology as a 'coworker.'"

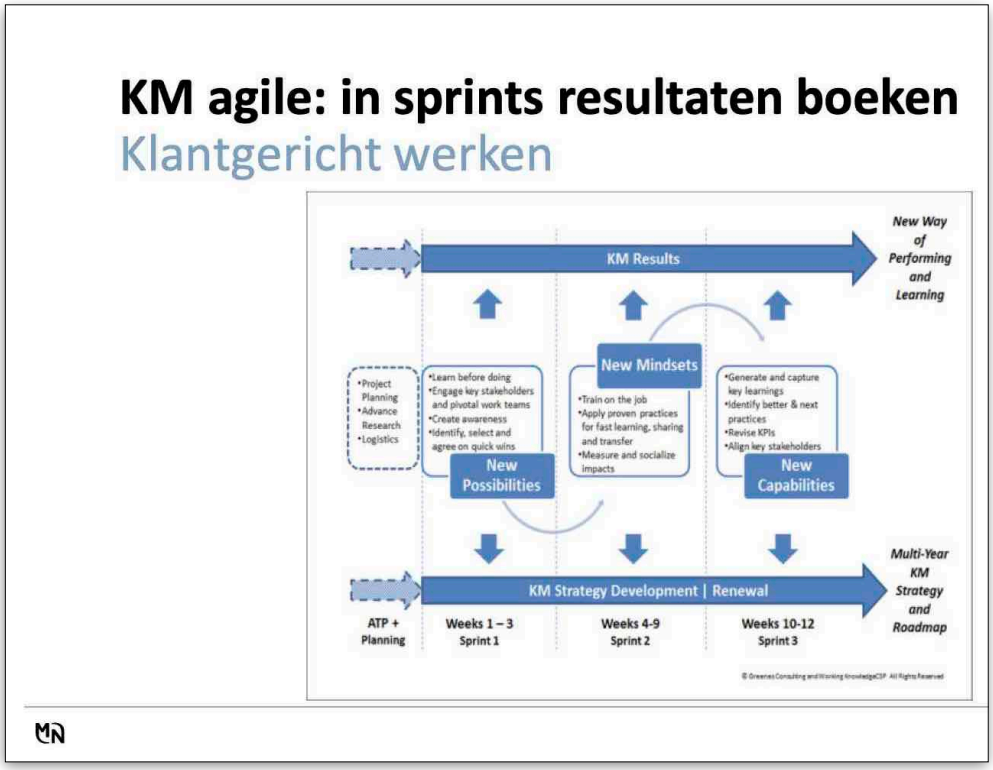
Gezamenlijke Afspraken

Terugkomend op de Principes van Wendbaar Werken: 'Grip' hebben in de werkplek van vandaag is dus geen kwestie van details in de vingers hebben, maar dat je een aantal gezamenlijke afspraken hebt en daarnaar probeert te leven.

Russ noemt:

- Je werkt samen voor een doel
- Je acteert op basis van rollen en verantwoordelijkheden

- Je laat verantwoordelijkheid bij de eigenaar



Klik hier om de afbeelding te openen.

Gebeurt dat niet, dan kun je Agile werken wel vergeten. Opmerkelijk is dat veel van deze principes relationeel van aard zijn, los van inhoud en techniek. Ze hebben sterk te maken met gedrag en de rol die je binnen de organisatie vervult.

Als pijlers voor je rol als Informatieprofessional noemt Russ:

- Leg de basisprincipes/uitgangspunten vast
- Werk in etappes modellen uit met de klant
- Bouw controle op je uitgangspunten in; blijf je bewust: waar ging het ook alweer om? Welke consequenties heeft dit voor ons plan?
- Benoem wat buiten je scope staat en hou het buiten scope. Bij scrum kun je alles noteren, je hoeft het niet meteen te doen, maar het staat genoteerd.

Maar ook:

- Blijf op de hoogte van ontwikkelingen (zoals Project Cortex van Microsoft met AI voor kennismanagement) en tast af welke impact die kunnen hebben op projecten.

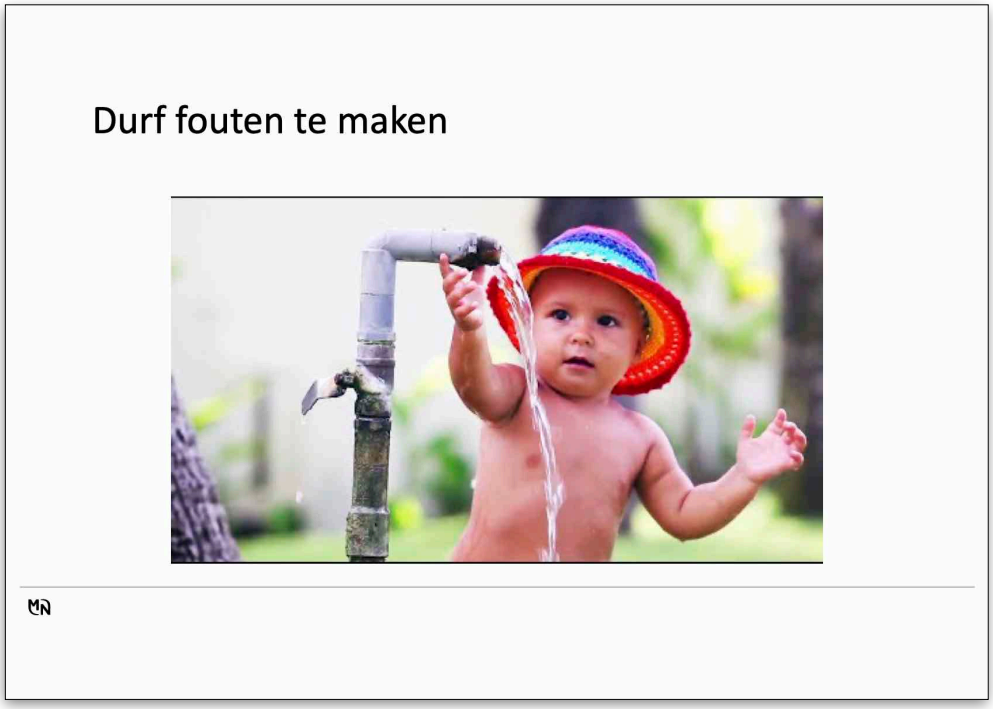
- Bewaak de mogelijkheden tot integratie tussen informatie en systemen. Weet hoe systemen samenwerken, informatie uitwisselen (niet technisch, maar logisch)
- Laat systemen voor je werken: benut de mogelijkheden, zoals die van O365, ga niet meteen andere dingen bedenken.
- Zorg dat klanten zich kunnen ontwikkelen. Laat ze weten dat je daaraan wilt meewerken.

In de praktijk betekent dat voor de Informatieprofessional anno Nu dat het een teamplayer is, maar wel eentje die:

- de eigen grenzen weet te trekken,
- faciliteert,
- verbindt, niet alleen informatie maar ook mensen,
- adviseert,
- het grotere overzicht houdt.

Dat is bepaald niet altijd even makkelijk, vooral als je praktisch bent ingesteld of van details houdt. Zo moet je een klant leren hoe iets te ontwikkelen of uit te voeren, zonder hem of haar het werk uit handen te nemen en het zelf te gaan doen…

Maar, zegt Russ geruststellend: Durf fouten te maken. Leer ervan!



Links

- Presentatie Russ
- IDC over the Future of Work

Nog wat interessante links over Agile Knowledge Management:
- Artikel
- Presentatie Bill Kaplan

Alle mooc-links
- Mooc over Wendbaar Werken
- Praktijkgeval #1. Klant centraal
- Praktijkgeval #2. Denk groot en neem kleine stappen
- Praktijkgeval #3. De organisatie bepaalt 'Wat', de medewerkers 'Hoe'
- Praktijkgeval #4. Whole system in the room

Over de digitale publicaties

De focus van alle digitale publicaties is: Op Queeste naar Eye Openers in Informatieland! Elk telt ca. 40 pagina's tekst, illustraties en links naar sheets en achtergrondinformatie.

Er zijn twee soorten:
- Heterdaad eDossiers
- Digitale *Tijger* Journals

De planningen en indelingen zijn onder voorbehoud.

Heterdaad eDossiers

Deze bevatten uitgebreide en recente artikelen van telkens één organisatie, doorgaans een gastorganisatie van een Heterdaadsessie.

Sessiedeelnemers krijgen het betreffende eDossier zonder kosten toegestuurd; het bevat een verslag van veelal 40 - 50 pagina's van zoveel mogelijk sessie-onderdelen, inclusief illustraties en links naar sheets en achtergrondinformatie.

Voor anderen zijn die eDossiers verkrijgbaar bij het Netwerk à € 95 elk hier of via zaak@papierentijger.net.

Planning:

I. CASE **Pensioengigant MN**… Recordsmanagement in de Praktijk / Saneren van Schijven en Mailboxen / Office 365 Visie & Praktijk / Kennisplatform IVy in SharePoint Online / Mensen Verbinden over Silo's heen / Informatieprofessional & Grip in een Agile wereld (sessie 2020, verschijning lente 2020)

II. CASE **Structuur in de Informatiehuishouding**... Experts over: Orde in de Informatiehuishouding / Data is Hot & Sexy! Maarre... Managen & Beschermen is pas Cool! / Blauwdruk Recordsmanagement: Structuur in het SharePoint-Tijdperk (2019, verschijning medio 2020)

III. CASE **Nationale Politie**… Landelijk Team DIV / Cold Cases: DIV en Artificial Intelligence / Communicatie van Visie & Strategie / DIV-Advies / Team Recordbeheer / RecordsManagementTool / Vervanging en Slim Scannen (2019, verschijning 2020)

IV. CASE **Rijksmuseum**… Rembrandt's Monsters / Digitaal Erfgoed: Collectie Informatie / Terminologie / Research Data Management / Linked Open Data / The Art of Information / Stroomlijning Informatieverzoeken / Collectiedocumentatie & Informatie-architectuur (2019, verschijning 2020)

Digitale Tijger Journal

Dit zijn bloemlezingen uit dergelijke sessies met langere en kortere artikelen van ca. 4-7 verschillende organisaties, inclusief illustraties en links naar sheets en achtergrondinformatie. Ook bevat elke Digitale *Tijger* Journal een Column en de rubriek Sentimental Journey: terugblik op een 'oude' Heterdaadsessie.

Deze digitale Journals worden bij verschijning verstrekt aan leden van het Netwerk.

Planning:

- AVG & Archivering / Big Data Analytics / Historie is Hip / Nulmeting Informatiehuishouding / Onderzoek Digitale Duurzaamheid / OCR & Automatische Metadatering / Bonus… *Case Ministerie Binnenlandse Zaken*

1. Hotspots / Bibliotheek-R&D / Zaaksysteem OneGov / Fusie & Informatiebeheer / Aanpak Digitalisering / Digitale Afhandeling van Bedrijfsprocessen / Enterprise Content Management & Digitale Archivering / Bonus… *Case Koninklijke Bibliotheek*
2. Orde in de Informatiehuishouding / Samen Organiseren / Wegwijs in de Mist van Licenties / Archiveren by Design / GIBIT / SharePoint & E-depot/ Textdatamining & Information Extraction / Bonus… *Case De Doetinchemse Aanpak*.

Voor niet-leden zijn Digitale *Tijger* Journals verkrijgbaar bij het Netwerk à € 49 elk hier of via zaak@papierentijger.net. Let wel: je wordt dan automatisch lid (zonder kosten voor het lopende jaar).

Papieren Tijger Netwerk en Heterdaadsessies

Het Papieren *Tijger* Netwerk is opgericht in 1998 en telt zo'n 700 eigenzinnige Informatieprofessionals (document, content, kennis, data…) met als missie: elkaar scherp houden met een knipoog; stimuleren van een persoonlijke visie en rol in het Google- en SharePoint-tijdperk.

> Een **Papieren *Tijger*...**
>
> **... is een klantgerichte informatie-professional (m/v) met oog voor kansen en technologie, die het oor te luisteren legt bij anderen en de tanden zet in nieuwe dienstverlening!**

Ja, Papieren *Tijger* is een geuzennaam: een spotnaam ontpopt tot erenaam, met accent op *Tijger*.

Het Netwerk bevordert kennisdeling door **Heterdaadsessies** en andere professionele bijeenkomsten, **LinkedIn** en overige vormen van netwerken.

En… natuurlijk door
- de **Heterdaad eDossiers**, gratis uitgebreid verslag voor sessiedeelnemers
- de **Digitale *Tijger*** Journals, gratis bloemlezingen met recente Heterdaad-artikelen voor leden
- De **Nieuwsbrief**

Heterdaadsessies

Kennis, op Heterdaad gesnapt! Kennis en het delen ervan, dat staat centraal bij de activiteiten van het Papieren *Tijger* Netwerk.

Een Heterdaadsessie is niet gewoon 'een uitje' zoals veel bedrijfs-bezoeken zijn, maar **sterk informatie-intensief**, met een **hoog netwerk-gehalte** en natuurlijk… **op locatie**!

Kenmerken
- Bij een aansprekende organisatie met een spraakmakende case.
- Programma: middagvullend en maatwerk, afgestemd op de organisatie en op de vraagstukken die de deelnemers vooraf inbrengen.
- Sprekers: van enkelen tot 20+. Naast het plenaire programma is vaak sprake van parallelsessies en zo mogelijk een rondleiding.
- Heterdaadsessies worden traditiegetrouw afgesloten met een *Tijger*borrel. ;-)
- Van elke sessie verschijnt een fotoreportage en een kort verslag op de site.
- Het uitgebreide verslag krijgen de deelnemers achteraf in het betreffende eDossier, samen met links naar de sheets en andere relevante achtergrond-informatie.

Een greep uit de inmiddels 50+ sessies

ABNAMRO
AFM
Belastingdienst
CBS
De Nederlandsche Bank
Deltares
DOK Delft
Erasmusuniversiteit
Gemeente Doetinchem
Gemeente Rijswijk
Gemeente Zeist
Gemeente Zwolle
Haags Gemeentearchief
Havenbedrijf Rotterdam
ING
Kabinet der Koningin
KIT / TropenInstituut
Koninklijke Bibliotheek
Ministerie Binnenlandse Zaken
Ministerie Buitenlandse Zaken
MN
Nationale Politie
Praktizijnsbibliotheek
PWN
Rabobank
Radbouduniversiteit
Rijksmuseum
Rijkswaterstaat
Shell Headquarters
Stadsarchief Amsterdam
TU Delft Library
Univ. Medisch Centrum Groningen
UWV
VNG
VNO-NCW/MKB-Nederland
Ymere

Zie voor nadere informatie over Heterdaadsessies:
www.digitalespin.nl (onze nieuwsbrief)
www.papierentijger.net

Organisatie Papieren Tijger Netwerk

Het Netwerk is een netwerk, geen seminar-organisator en dus geen duiventil ;-)

Om het netwerk-karakter te beschermen moet je lid zijn als je wilt deelnemen aan sessies. Sessies en publicaties zijn dan ook exclusief voor leden. Maarrr... doorgaans als je je aanmeldt voor een sessie of publicatie is 1 jaar lidmaatschap in de prijs inbegrepen.

Organisator van het Netwerk is drs. Simon Been. Ooit adviseerde hij ministeries, provincies en gemeenten en organisaties als Shell, Aon, ING, Akzo op het gebied van document- en kennismanagement samen met zijn team vanuit Kopter Kennisgroep (Consultancy, Media en Seminars).

In die tijd was hij ook al dol op het bundelen van kennis in publicaties zoals het Handboek Documentmanagement, de Leergang Management van het Document/ Kenniscentrum en de Dossierreeks Document Management. Maar dat was allemaal papier en heel lang geleden, vóór zijn burn-out.

Nu focust hij op het Papieren *Tijger* Netwerk en sinds kort weer op... dossiers en zo. ;-)

Lidmaatschap

Je kunt individueel lid zijn van het Papieren *Tijger* Netwerk of als hele organisatie.

- **Individueel** lid: alleen jij persoonlijk geniet de lidmaatschapsvoordelen. Naar keuze gaat de factuur naar je bedrijfs- of naar je privé-adres.
- **Bedrijfslidmaatschap**: *alle* medewerkers van de organisatie genieten de voordelen van het lidmaatschap.

Beide lidmaatschappen zijn zakelijk en lopen per kalenderjaar. Je krijgt naar verwachting 12x per jaar een attendering op Heterdaadsessies, publicaties of andere activiteiten.

Bij een bedrijfslidmaatschap kunnen bijvoorbeeld de ene keer 4 medewerkers naar een Heterdaadsessie gaan en de andere keer 1, telkens tegen ledenprijzen. Het bedrijfslidmaatschap voorkomt tevens dat de organisatie jaarlijks moet kijken welke persoon wel/geen lid wordt of blijft èn bespaart aanzienlijk.

Als *privé persoon* lid worden kàn (via individueel lidmaatschap), maar vergeet dan niet dat er BTW bij komt. Alle bedragen in deze publicatie zijn ex BTW en gelden voor 2020.

Géén lid?

Bestel als niet-lid een **Heterdaad eDossier** of **Digitale *Tijger*** Journal en je bent automatisch lid. Het lidmaatschapsbedrag voor dat lopende jaar is daarmee voldaan. Prijzen hieronder.

Schrijf je je als niet-lid in voor een **Heterdaadsessie**, dan word je automatisch individueel lid. Het eerste jaar zit dan in je sessieprijs berekend middels een kleine opslag.

Werkzoekenden kunnen beroep doen op het werkzoekendentarief voor een sessie. Let op: je wordt wel gewoon individueel lid.

Het lidmaatschap loopt van 1 januari tot en met 31 december en geldt voor minstens 1 jaar. Het wordt automatisch telkens met 1 jaar verlengd tot schriftelijke wederopzegging vóór 1 november. Met het aangaan van het lidmaatschap verbindt het lid de eigen organisatie tot het nakomen van de verplichtingen (vooral het betalen van de facturen ;-)

Prijzen

Individueel lidmaatschap: € 85.
Bedrijfslidmaatschap: € 198.
Heterdaadsessie: € 159 (lid), € 209 (niet-lid wordt meteen lid), € 99 (idem werkzoekende)
Heterdaad eDossier: € 95 (gratis voor betalende deelnemers aan die sessie).
Digitale *Tijger* Journal: € 49 (gratis als lid in verschijningsjaar).

Nu individueel lid worden kan voor € 49 via een mailtje (zaak@papierentijger.net)