



Realdolmen begeleidt Waterwegen en Zeekanaal^{NV} bij start met nieuw postregistratiesysteem

Stap voor stap werkt Waterwegen en Zeekanaal NV (W&Z) aan de digitalisering van zijn processen. Bij de implementatie van een nieuw postregistratiesysteem stond Realdolmen in voor de begeleiding van het veranderingstraject op basis van hun User Adoption-methodologie: van voorbereiding en opleiding, tot de opvolging van de go-live en de nazorg.

W&Z beheert de waterwegen in het westen en het centrum van Vlaanderen. Het extern verzelfstandigd agentschap staat in voor het duurzame en dynamische beheer van de bevaarbare waterwegen in zijn werkingsgebied, inclusief een groot deel van de gronden die zich langs de waterwegen bevinden. De organisatie rapporteert aan het Departement Mobiliteit en Openbare Werken van de Vlaamse overheid. Tot het werkingsgebied van W&Z behoren onder meer de Schelde, Leie, IJzer, Dender en Nete, en de kanalen Gent-Brugge, Leuven-Dijle en het zeekanaal Brussel-Schelde. De maatschappelijke zetel van W&Z bevindt zich in Willebroek. Daarnaast heeft de organisatie verschillende vestigingen, verspreid over het werkingsgebied. W&Z telt ongeveer 875 medewerkers.

Om in de diverse kantoren vlot de post te verdelen aan de medewerkers, maakt W&Z gebruik van een postregistratiesysteem, gebaseerd op Microsoft SharePoint. De medewerkers ontvangen via e-mail een melding wanneer er nieuwe post beschikbaar is. Aansluitend kunnen ze de gescande poststukken raadplegen op het centrale platform. Uitgaande brieven zetten ze in het systeem, waarna een workflow start voor digitale ondertekening en uiteindelijke verzending van de brief. Het nieuwe postregistratiesysteem is het resultaat van een overheidsopdracht. De analyse van de technische oplossing, het projectbeheer en de begeleiding en opleiding van de gebruikers werd daarbij toegewezen aan Realdolmen.

OBJECTIEVE KIJK

In de eerste fase van het project stelde Realdolmen een W&Z-team samen van een twintigtal medewerkers. Die ‘champions’ traden op als vertegenwoordigers van de diverse afdelingen van de organisatie. “Onze rol bestond erin input te geven”, zegt Michèle Croes, managementassistente van de directie bij W&Z. “Wij moesten aangeven welke functionaliteit we van het nieuwe systeem verwachtten.” In de praktijk bleken de meningen daarover nogal uiteen te lopen. Afdelingen en teams hadden vaak heel verschillende behoeften. De taak van Realdolmen bestond er op die momenten in als een objectieve scheidsrechter op te treden, een goede gemeenschappelijke basis te vinden en er tegelijk voor te zorgen dat het geheel technisch haalbaar zou blijven.

Telkens een deel van de technische ontwikkeling was afgerond, zorgde Realdolmen voor de begeleiding van het testproces. “We gaven vanuit het team van champions opmerkingen en suggesties door”, zegt Michèle Croes, “waarna Realdolmen de vertaalslag maakte voor de programmeurs. Dat is een belangrijke rol, die tijdens de opvolging van een softwareproject vaak onderbelicht blijft.” Het feit dat de programmering en het testen van de software bij twee partijen was ondergebracht, zorgde daarbij voor een extra vorm van kwaliteitscontrole. “Op die manier behoud je een objectieve kijk op het project en krijg je als klant uiteindelijk het beste resultaat.”

COMMUNICATIE OVER VERANDERING

Ook het communicatieplan - essentieel tijdens een softwaretraject - viel onder de verantwoordelijkheid van Realdolmen. “Het is heel belangrijk dat de medewerkers



ONZE AANPAK

tijdens zo'n ingrijpend project op de hoogte blijven van wat er gebeurt en wat er zal veranderen", zegt Michèle Croes. "Tegelijk is het ook nodig om te luisteren naar de input die van bij de medewerkers komt en daar aansluitend ook iets mee te doen." Realdolmen bundelde de informatie over het project en hield de champions op de hoogte. Verder ontwikkelde Realdolmen een handleiding voor het gebruik van het nieuwe postregistratiesysteem. Michèle Croes: "Daarin staat niet alleen beschreven hoe de software werkt, maar ook hoe het proces in elkaar steekt. Via de handleiding beschikken al onze medewerkers over de nodige informatie, onder meer over welke concrete stappen ze moeten zetten om post op te halen of te versturen."

Het team van champions vormt binnen W&Z het aanspreekpunt voor de medewerkers die vragen hebben over het postregistratiesysteem. Daarom startte Realdolmen het opleidingstraject met een doorgedreven training van de champions zelf. Realdolmen bouwde onder meer een e-learningmodule op basis van Articulate. Michèle Croes: "Aansluitend stonden wij samen met Realdolmen in voor de opleidingssessies van de medewerkers. Realdolmen ondersteunde ons daarbij met extra presentaties en trainingsslides." Er vonden bij W&Z meer dan dertig trainingssessies plaats. Iedere medewerker kreeg zo de gelegenheid om het nieuwe postregistratiesysteem en de bijbehorende processen onder begeleiding te leren kennen.

IEDEREEN BETROKKEN

Na de eigenlijke go-live van het nieuwe systeem bleven Realdolmen en de champions beschikbaar om de medewerkers hier en daar bij te springen. Michèle Croes: "Een goede begeleiding is een must. We zijn er ons van bewust dat het hier om een grote verandering gaat. Er komt veel meer bij kijken dan enkel de implementatie van een nieuwe applicatie. De uiteindelijke doelstelling is te komen tot een nieuwe manier van werken, en dat heeft uiteraard zijn tijd nodig." De ondersteuning door de champions creëerde bij de collega's alvast het gevoel dat ze er niet alleen voor stonden, dat er altijd - binnen de eigen afdeling - een helpende hand beschikbaar was. De betrokkenheid van Realdolmen zorgde er tegelijk voor dat de organisatie het overzicht niet verloor. "De medewerkers bevinden zich verspreid over diverse sites. Zij hebben dat overzicht vaak een stuk minder. Realdolmen hielp ons om iedereen te betrekken en te begeleiden in de overstap naar het anders werken. Daarin schuilt de echte toegevoegde waarde van Realdolmen."

De implementatie van het postregistratiesysteem vormt maar één schakel binnen een veel ruimer digitaliseringstraject bij W&Z. "Vroeger bestonden papier en digitaal naast elkaar", besluit Michèle Croes. "Dankzij het nieuwe postsysteem is de in- en uitgaande correspondentie nu gedigitaliseerd. Poststukken opzoeken in een map, ergens in een kast? Dat is verleden tijd. We kunnen de stukken vanop al onze locaties digitaal raadplegen op het centrale platform."

"Door de begeleidende diensten en professionele aanpak van Realdolmen werd de betrokkenheid sterk verhoogd, wat een bijzonder positieve ervaring was bij de uitrol van dit project."



**MICHÈLE CROES, MANAGEMEN-
TASSISTENTE VAN DE
DIRECTIE BIJ WATERWEGEN EN
ZEEKANAAL NV**