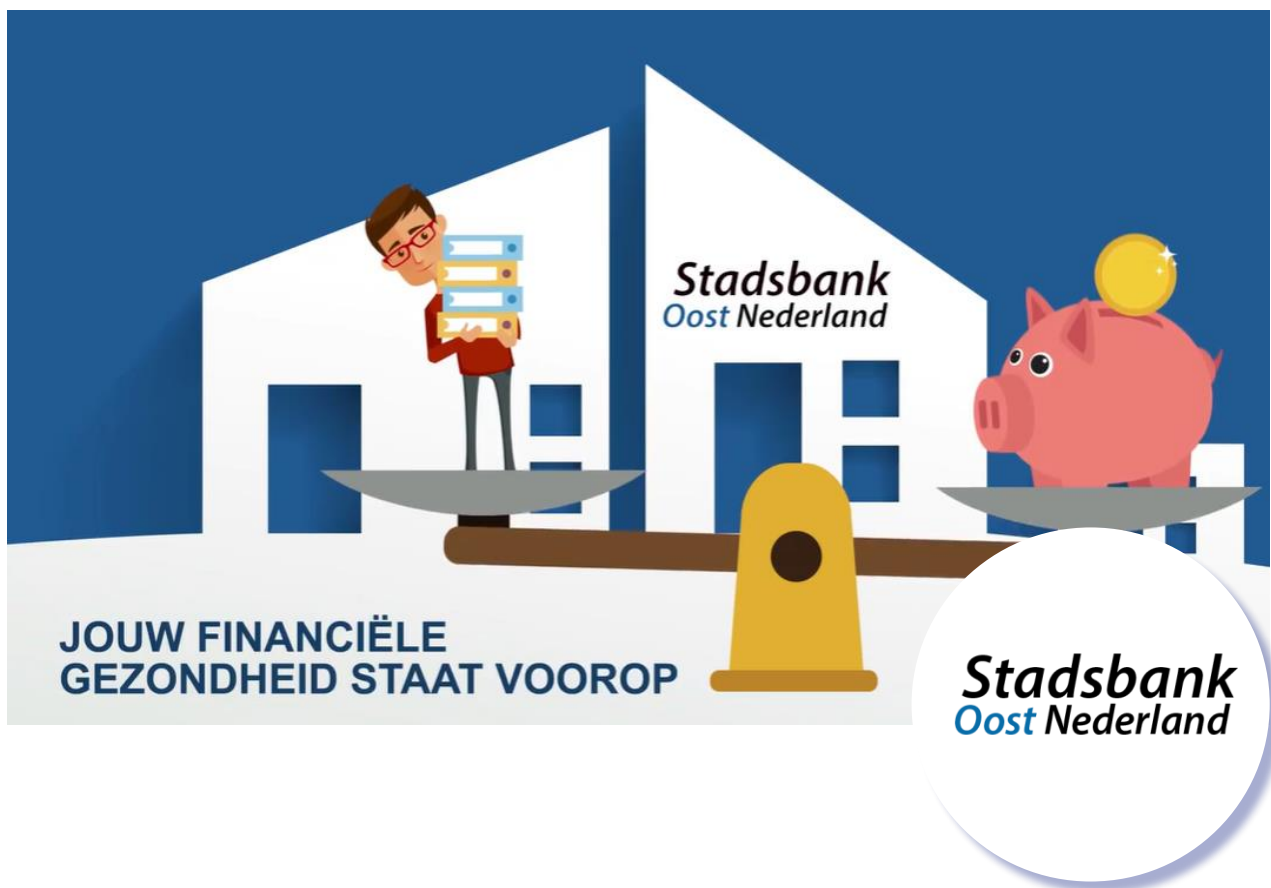


## Outsourcing postkamer

KLANTCASE: Stadsbank Oost Nederland



## Stadsbank Oost Nederland kiest voor Docuwork voor outsourcen van haar postkamer

Stadsbank Oost Nederland, de organisatie die verantwoordelijk is voor de gemeentelijke schuldhulpverlening en beschermingsbewind van 21 gemeenten, was op zoek naar een archiefsysteem, toen ze via contacten bij de gemeente Enschede bij Docuwork terecht kwamen. 'We hebben toen gekeken in de scanstraat van de gemeente Enschede, en vonden Docuwork professioneel overkomen met ruim voldoende kennis over scannen en archiveren', vertelt Matthijs Kamphuis, informatiemanager bij Stadsbank Oost Nederland.

Docuwork heeft ons in 2012 niet alleen aan een archief systeem geholpen maar bij ons een compleet nieuwe manier van digitaal werken geïntroduceerd en dankzij de outsource service van de postkamer staat iedere dag de ingescande post en emailberichten digitaal klaar in ons DMS systeem.

### Uitdagingen

De aanleiding voor de Stadsbank Oost Nederland om op zoek te gaan naar een digitaal archief systeem was een overvolle kelder met papieren cliëntendossiers. Alle documenten gingen fysiek door de organisatie en kwamen uiteindelijk in cliëntendossiers in de archiefkelder terecht.

Dit zorgde echter voor steeds meer frustratie, documenten raakten zoek, en het zoeken naar deze documenten kostte veel tijd en zorgde soms voor vertragingen in de werkzaamheden.

### Oplossingen

In eerste instantie leverde Docuwork een consultant ter begeleiding van een pakket selectietraject voor een documentmanagement systeem. De keuze is toen gemaakt voor JOIN van Decos.

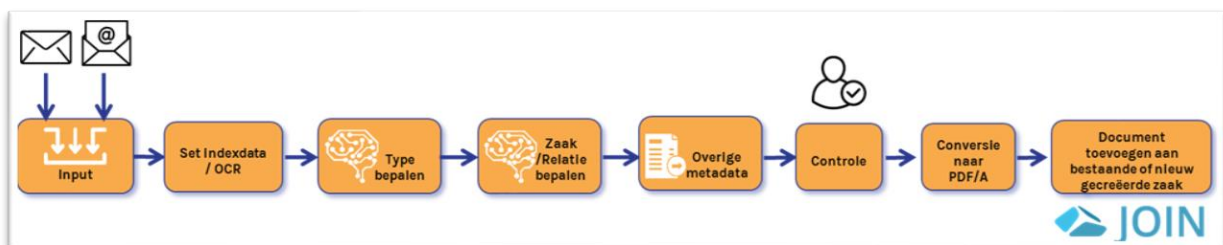
Na implementatie van JOIN stond de organisatie voor de uitdaging om "digitaal" te gaan werken. Dus geen papieren documenten meer door de organisatie om bijvoorbeeld aanvragen af te handelen, maar in het document management systeem handelt een medewerker een in gescande aanvraag af op basis van door een in zijn (team)postvak klaar staande registratie.

Voor een succesvolle introductie van digitaal werken is het van belang dat alle post zo snel mogelijk digitaal beschikbaar komt in het systeem voor verdere verwerking. Daarom heeft de Stadsbank besloten om de dagelijkse verwerking van alle binnenkomende post uit te besteden aan Docuwork. Vanaf de eerste dag zorgt Docuwork er voor dat diezelfde dag alle binnen gekomen documenten inclusief alle bijbehorende metadata voor de juiste medewerker/afdeling beschikbaar zijn in het documentmanagement systeem.

Een volgende stap was om het papieren archief van de Stadsbank (alle cliëntendossiers) te digitaliseren en in JOIN op te nemen.

Toen de samenwerking in 2012 tot stand kwam verwerkte Docuwork alleen alle binnengekomen fysieke post. In 2016 is de verwerking van emailberichten daarbij gekomen. De verdeling tussen fysieke post en e-mail was in dat jaar 93/7. In de loop van de jaren is dit gewijzigd naar 32/68 in 2022. Er worden maandelijks circa 30.000 documenten verwerkt.

Docuwork maakt voor de verwerking gebruik van de digitale postkamer oplossing van DocYard. In onderstaand overzicht worden de processtappen weergegeven die in DocYard door een workflow grotendeels geheel geautomatiseerd worden afgehandeld.



Processtappen verwerken inkomende post

Alle binnenkomende documenten worden allereerst indien nodig met behulp van OCR technologie leesbaar gemaakt. Vervolgens wordt met behulp van AI / Machine Learning bepaald om welk type document het gaat. De volgende stap is om het document te koppelen aan de juiste client van de Stadsbank. Op basis van met de Stadsbank overeengekomen regels wordt het document en de bijbehorende metadata gerouteerd naar een postvak in JOIN van de juiste afdeling of persoon, zodat deze er meteen mee aan de slag kan.

Bij de verwerking van emailberichten worden alle bijlagen en eventueel de body naar PDF/A geconverteerd en als afzonderlijke registraties verwerkt. Tevens wordt het oorspronkelijke email-bestand door DocYard doorgestuurd naar JOIN zodat vanuit die applicatie gemakkelijk een reply op een emailbericht kan worden gedaan. Na verloop van tijd kunnen deze email berichten uit JOIN verwijderd worden, in het archief blijven immers de naar PDF/A geconverteerde en sterk gecomprimeerde bestanden staan. Hierdoor kan een aanzienlijke besparing gerealiseerd worden van de benodigde opslag capaciteit.

### **Toekomstplannen**

Naast de binnenkomende post wordt er binnen Stadsbank Oost Nederland ook gewerkt aan het digitaliseren van de uitgaande post. Hierbinnen wordt er nauw samengewerkt met MSG Post&koeriers, die verantwoordelijk zijn voor de daadwerkelijke verzending van de post. In het verleden heeft de Stadsbank dit al eens geprobeerd met een andere partner, maar dit bracht niet de gewenste resultaten. Er wordt nu samen met MSG en Docuwork gewerkt aan de uitwerking van een digitale uitgaande documentstroom waarbij DocYard de uitgaande brieven genereert en digitaal aan MSG overdraagt voor het printen en verzenden.

### **Resultaten**

Door de samenwerking met Docuwork heeft Stadsbank Oost Nederland een aantal opmerkelijke resultaten behaald en zijn er een aantal resultaten die in de nabije toekomst behaald zullen worden:

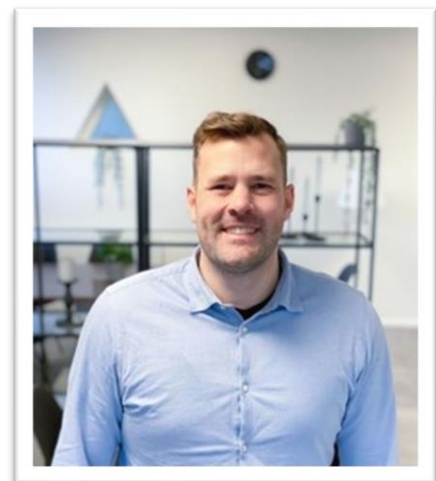
1. **Meer focus op hoofdzaken:** Eén van de doelen van Stadsbank Oost Nederland is om zo min mogelijk applicaties in eigen beheer te hebben. Om deze reden is het verwerken van de post en email overgedragen aan Docuwork. Hierdoor kunnen de medewerkers van de Stadsbank zich focussen op de hoofdzaken, namelijk de schuldhulpverlening en de bewindvoering.
2. **Tijdefficiëntie:** In tijden van hybride werken is het ideaal dat je niet meer op kantoor hoeft te zijn om met de ingekomen post aan de slag te gaan, of om uitgaande brieven te printen en naar de postkamer te brengen. Docuwork zet iedere dag binnen de overeengekomen SLA alle documenten digitaal voor ons klaar. Alle documenten zijn nu direct digitaal beschikbaar, en snel op de juiste plaats terug te vinden.
3. **Nettere werkplekken:** Door het volledig digitaliseren van de archieven, zijn de grote archiefkasten verdwenen uit het pand van de Stadsbank. Het papierloos werken zorgt er ook voor dat alle werknemers een nette, opgeruimde werkplek hebben om hun werkzaamheden uit te voeren.
4. **Kostenbesparing:** JOIN verhuist binnenkort naar de cloud, we moeten dan voor de opslag per GB gaan betalen. Doordat DocYard alle binnenkomende documenten en emails converteert naar gecomprimeerde PDF/A bestanden kan veel worden bespaard op opslagruimte en dus kosten.

### **Matthijs Kamphuis**

“Het fijne aan de samenwerking met Docuwork is dat er gewerkt wordt met korte communicatielijnen, waardoor je altijd snel geholpen bent wanneer er een probleem is of als je ergens tegenaan loopt. Ook neemt Docuwork tijdens de samenwerking de tijd om ons echt te leren kennen, zo kent onze contactpersoon onze processen en weet hij tot in detail wat wij doen”.

### **In het kort**

De Stadsbank Oost Nederland zocht een oplossing om haar archief te digitaliseren. Via contacten bij de gemeente Enschede zijn ze bij Docuwork terechtgekomen. Docuwork zorgt ervoor dat de post ingescand, de emailberichten uitgelezen en op de juiste plaats in JOIN geplaatst wordt. Stadsbank Oost Nederland is erg tevreden over de samenwerking met Docuwork.



*Matthijs Kamphuis: informatiemanager*

### **Conclusie**

Dankzij de digitaliseringsoplossing van Docuwork heeft Stadsbank Oost Nederland aanzienlijke resultaten geboekt. De samenwerking heeft geleid tot tastbare voordelen, zoals kostenbesparing, een grotere tijdefficiëntie en dat medewerkers zich meer kunnen focussen op de hoofdzaken. Stadsbank Oost Nederland ervaart Docuwork als een persoonlijke, betrouwbare samenwerkingspartner die heeft bijgedragen aan het succes van de integratie van JOIN.

## Over Stadsbank Oost Nederland

Stadsbank Oost Nederland is een samenwerkingsverband van 21 gemeenten in de regio Twente en de Achterhoek. Ze voeren vooral de wet op de gemeentelijke schuldhelpverlening en beschermingsbewind uit. Wat Stadsbank Oost Nederland doet: de schulden oplossen voor burgers in de regio en daarnaast budgetbeheer, leningen verstrekken en beschermingsbewind.

## Over Docuwork B.V.

Docuwork helpt bij het krijgen van meer grip op de verwerking van binnenkomende documenten en data. Dit doen we door te adviseren en door het inzetten van onze digitale postkamer oplossing. We nemen werkzaamheden over en/of richten het efficiënter voor u in. Docuwork begeleidt organisaties met de transitie van analoog naar digitaal. Docuwork kan uw organisatie ontzorgen door te adviseren en/of door het inzetten van de (zelf ontwikkelde) digitale postkamer oplossing. Hierin worden zowel analoge- als digitale documenten (bijv. e-mail berichten met bijlagen) verwerkt en krijgt uw organisatie meer grip op de informatiestromen. Door de brede onafhankelijke kennis en vele samenwerkingsverbanden met diverse DMS en CRM leveranciers kan Docuwork altijd een passende maatwerkoplossing bieden.

## Wij leveren bewezen software

We leveren professionele software zoals de bewezen DocYard suite van onze softwareleverancier DocYard. Door geweldige software te leveren, kunnen onze klanten sneller werken door veelvoorkomende, herhalende taken te automatiseren. Onze producten maken het u gemakkelijk om voor kwaliteit te zorgen tijdens alle fasen van de productie.

## Wij helpen u om uw proces te optimaliseren

We leveren niet alleen software, maar we helpen u er ook optimaal gebruik van te maken. Wij ondersteunen en helpen onze klanten tot de software productief is en een return on investment is bereikt. We beschouwen een project pas succesvol als onze klant er net zo over denkt.

## Werk met mensen, geen robots

De kern van elk succesvol project is een behendig team (van mensen), dat volledig is uitgerust om resultaten te leveren. Onze werknemers zijn inzetbaar voor projecten in alle soorten en maten, waardoor een efficiënte samenwerking met de klant en elkaar mogelijk is, en waarbij de focus behouden blijft op wat echt werkt voor uw bedrijf en uw klanten.

## Wij geloven in meetbare resultaten

We streven ernaar om een return on investment te genereren vanaf het allereerste project, terwijl de productiviteit aanzienlijk wordt verhoogd en een duurzaam concurrentievermogen wordt gegarandeerd. We weten uit eigen ervaring dat investeringen met een bepaald budget moeten leiden tot oplossingen op maat - en met onze oplossingen kunt u dat doel nog steeds bereiken terwijl het aanpassen en individueel programmeren tot een minimum wordt beperkt. En het mooiste hiervan is, het is allemaal meetbaar!

## We zijn flexibel en staan altijd klaar om te handelen

Uw bedrijf kan veranderen, wat betekent dat ook de manier waarop u de software gebruikt, kan veranderen.

Onze producten en mensen zijn flexibel genoeg om aan uw behoeften en omvang van het werk te voldoen. Op deze manier staan wij altijd klaar om te handelen.

Meer informatie is te vinden op onze website: [www.docuwork.nl](http://www.docuwork.nl)  
Of neem gerust contact met ons op.



### Docuwork B.V.

Zendmastweg 19, 9405 CD Assen  
Telefoon : +31 592 200 005  
Email : [info@docuwork.nl](mailto:info@docuwork.nl)  
Web : [www.docuwork.nl](http://www.docuwork.nl)