

Tijdwinst en vlotte communicatie bij UAF dankzij digitaal dossierbeheer met PPM.net



"Je hoeft niet meer naar de archiefkast te lopen om het papieren dossier op te zoeken: de tijdbesparing die we daarmee realiseren, is aanzienlijk."

Gratian Schiopu,
ICT verantwoordelijke, UAF

De oorsprong van UAF (Stichting voor Vluchteling-Studenten), vandaag gevestigd in twee statige burgerwoningen vlakbij het sfeervolle Wilhelminapark in Utrecht, gaat terug tot 1948. De initiatiefnemers uit de academische wereld wilden toen jonge mensen die hun land ontvlucht waren, de kans geven om in Nederland hun studie opnieuw op te pikken.

Doorheen de jaren zag de organisatie, als gevolg van politieke en economische ontwikkelingen op internationaal niveau, verschillende vluchtelingengolven ontstaan uit alle uithoeken van de wereld. Terwijl dit in de jaren '50 en '60 respectievelijk Hongaren en Tsjechen waren, kwamen in de 80er jaren veel Roemenen en - meer recent - heel wat studenten uit Irak en Afghanistan toegestroomd.



"Voortaan vind je bij iedere studentfiche in Microsoft Dynamics NAV niet alleen de gedigitaliseerde formulieren, maar ook alle e-mail verkeer dat op die student betrekking heeft."

Gratian Schiopu, ICT verantwoordelijke, UAF

UAF beheert vandaag ongeveer 3.000 actieve cliëntendossiers – vaak een complexe administratieve molen die gepaard gaat met tal van formulieren en bijlagen die sterk uitdeinen naarmate de aanvraagprocedure vordert. De organisatie kan gelukkig rekenen op de dagelijkse inzet van 75 werknemers, maar bleef tot voor kort op haar honger zitten wat betreft het efficiënt beheer en de archivering van de papieren administratie.

Intensieve communicatie met DUO

De activiteiten van UAF kunnen in twee categorieën ondergebracht worden: enerzijds zorgt de organisatie voor de screening van mensen die nog geen officiële erkenning hebben verkregen als vluchteling, en anderzijds voor de bemiddeling bij hun studiefinanciering.

Gratian Schiopu, ICT verantwoordelijke bij UAF: "UAF speelt vaak kort op de bal. Het gebeurt regelmatig dat wij zeer snel studenten op weg helpen met hun studiefinanciering,

terwijl de officiële erkenning-procedure als vluchteling nog niet voleindigd is."

Bij de bemiddeling rond studiefinanciering hoort een intensieve communicatie met DUO, de Nederlandse overheidsinstantie die instaat voor het toekennen van studiebeurzen. Zo zorgt UAF voor het invullen van de standaardformulieren die door DUO per post worden toegestuurd.

Beheer van cliënten met Microsoft Dynamics NAV

In samenwerking met Microsoft partner Verito, schakelde UAF over op het bedrijfssysteem Microsoft Dynamics NAV. Verito installeerde bovenop de standaardoplossing van Microsoft een geïntegreerde module die toelaat om het cliëntenbestand van UAF met de bijhorende informatie efficiënt te beheren.

In het systeem wordt iedere cliënt geïdentificeerd met het Burgerservice nummer, een unieke identificatie voor iedere burger in Nederland.

Diezelfde code dient tevens als referentie op de meeste aanvraagformulieren die betrekking hebben op een specifieke cliënt.

Complexe dossiers

Na de automatisering van het cliëntenbeheer dook meteen een tweede uitdaging op: met iedere cliënt was een lijvig papieren administratief dossier verbonden van vaak tientallen pagina's lang. Uitgebreide formulieren en bijlagen mondden voor iedere student uit in een dossier dat in archiefkasten bewaard werd. Een dossier terugvinden voor een individuele student was vaak tijdrovend: men moest immers telkens naar de archiefkast lopen en hopen dat de informatie niet verspreid was over meerdere plaatsen.

"Het papieren dossierbeheer bracht naast een achiveringprobleem ook een communicatieprobleem met zich mee. Voor iedere student moesten papieren formulieren en bijlagen heen en weer via de post verstuurd worden tussen UAF en de overheidsinstantie DUO. Niet meteen een efficiënte communicatievorm die je in deze tijd zou verwachten", aldus Gratian Schiopu.

Intelligente digitalisering met PPM.net

Op aanraden van Verito, kwam UAF in contact met Ex Arte, dat met het digitaal systeem voor papierloze processen, PPM.net, een standaardoplossing in huis heeft die netjes geïntegreerd is met Microsoft Dynamics NAV. Als verlengstuk op Microsoft Dynamics NAV, zou PPM.net UAF dus toelaten om de papieren

administratie te digitaliseren en de archivering en communicatie sterk te vereenvoudigen.

UAF koos voor een gefaseerde aanpak van het project. In 2010 bracht Ex Arte de processen en de behoeften van UAF via een uitgebreide analyse in kaart. Daarna werd beslist om PPM.net als pilootproject binnen UAF te implementeren binnen de afdeling studiefinanciering. Een leerproces dat, achteraf bekeken, zeer nuttig bleek om later de oplossing in de ganse organisatie te implementeren.

Vandaag wordt alle in- en uitgaande correspondentie met betrekking tot een student eerst op een intelligente manier gedigitaliseerd in PPM.net. Hierbij wordt de unieke referentie naar de student op allerlei documenten automatisch herkend en deze fungeert als sleutel om het document in het juiste (student)dossier te archiveren.

“Telkens een medewerker in Microsoft Dynamics NAV een specifieke cliënt opvraagt, heeft hij meteen het hele gedigitaliseerde dossier bij de hand. Mits een met NAV geïntegreerde document viewer kan je onmiddellijk documenten allerhande

(meer dan 50 courante documentformaten) op je scherm raadplegen en hoef je dus niet meer naar de archiefkast te lopen om het dossier op te zoeken. De tijdbesparing die we daarmee realiseren, is aanzienlijk”, stelt Gratian Schiopu.

Betere communicatie dankzij Outlook integratie in PPM.net

Een tweede onmiddellijk voordeel is dat de intensieve communicatie met DUO voortaan veel vlotter verloopt: ingescande dossiers en elektronisch gearchiveerde formulieren kunnen voortaan immers via de met outlook geïntegreerde PPM.net functies per e-mail verstuurd worden in plaats van met de post.

“We kwamen bovendien al snel tot de vaststelling dat het interessant zou zijn om ook inkomend e-mail verkeer op dezelfde manier te archiveren. Ex Arte had gelukkig een module voor Outlook integratie in huis: voortaan vind je bij iedere studentfiche in Microsoft Dynamics NAV niet alleen de gedigitaliseerde formulieren, maar ook alle e-mail verkeer dat op die student betrekking heeft”, zegt Gratian Schiopu.



“Ex Arte is een bedrijf waarmee je vlot en informeel kan communiceren. Telkens wanneer wij op een medewerker van Ex Arte moeten beroep doen, blijken de communicatielijnen zeer kort en is de bereidheid om ons te helpen erg groot.”

**Gratian Schiopu,
ICT verantwoordelijke, UAF**

Oneindig potentieel

Na het geslaagde pilootproject plant UAF de implementatie van PPM.net over de ganse organisatie. Dit betekent niet alleen een uitbreiding qua aantal gebruikers, maar ook functioneel.

Gratian Schiopu: “Met iedere stap die we zetten en naarmate we het systeem beter kennen, ontdekken we nieuwe mogelijkheden. Zo beseffen we vandaag al dat de OCR-technologie in PPM.net ons in de toekomst kan toelaten om heel wat meer informatie bij het inscannen van de formulieren automatisch te herkennen en te bewaren in Microsoft Dynamics NAV.”

Flotte samenwerking met Ex Arte

Volgens Gratian Schiopu moet je bij een dergelijk project, dat een sterke impact heeft op de dagelijkse processen in de organisatie, vooral kunnen rekenen op een positieve communicatie met de ICT-partner: “Ex Arte is een bedrijf waarmee je vlot en informeel kan communiceren. Telkens wanneer wij op een medewerker van Ex Arte moeten beroep doen, blijken de communicatielijnen zeer kort en is de bereidheid om ons te helpen erg groot”, besluit Gratian Schiopu tevreden.

