



**LOQUTUS**  
architect. assist. assure.

## VAN CHIMPS NAAR CHAMP - HAVENBEDRIJF GENT OPTIMALISEERT INFORMATIEBEHEER MET LOQUTUS

### DESKUNDIG ADVIES EN MICRO-/MACROBEGELEIDING LEIDEN TOT VLOTTE IMPLEMENTATIE VAN INFORMATIEBEHEER

Als nv van publiek recht voert Havenbedrijf Gent bestuurlijke bevoegdheden uit met het oog op een doeltreffende exploitatie van de haven. Concreet ziet het erop toe dat in de Gentse haven de nodige infrastructuur aanwezig is voor een vlotte afwikkeling van de scheepvaart en het goederenverkeer.

Havenbedrijf Gent is onder meer verantwoordelijk voor het concessiebeheer, de beveiliging, de milieuvergunningen, enz. Opdrachten die gepaard gaan met veel administratie en facturering. De kmo stelt 160 mensen te werk, waarvan er 125 rechtstreeks bij de administratie betrokken zijn.

### PRONTO, pronto!

“Havenbedrijf Gent is de voorbije jaren meer en meer uitgegroeid tot een kennisorganisatie,” vertelt Dieter Boedts, Directeur personeel en organisatie. “De operationele activiteiten behoren niet langer tot ons takenpakket, zodat ons personeelsbestand vandaag vooral administratieve profielen omvat.”

Het bedrijf startte een viertal jaar geleden PRONTO (PROject voor een Nieuwe Toekomstige Organisatie) op. Dat project focust op het beter laten samenwerken van mensen. Daarbij kijkt men zowel naar de fysieke component (inrichting en gebruik van het gebouw) als de menselijke component (hoe medewerkers aansturen, hoe omgaan met resultaten en met leiding geven of krijgen...). Ook een doorgedreven digitalisering maakt deel uit van dit project.

“Sinds de jaren 90 evolueerden we van een stadsdienst naar een meer autonome organisatie,” vervolgt Dieter Boedts. “Tegen die achtergrond ondergingen ook onze hr-behoeften een evolutie. Met een gemiddelde leeftijd van 49 jaar staan we bovendien voor een aanzienlijke verandering: zowat de helft van de medewerkers zal de komende jaren uitstromen.” Dit betekent meteen een grote uitdaging op het vlak van kennisbeheer. Het bedrijf wil natuurlijk verhinderen dat er met deze uitstroom veel kennis verloren gaat en tegelijk ook nieuwe talenten een hedendaagse en efficiënte werkomgeving aanbieden. Een gestructureerd platform om dit te kunnen realiseren, drong zich op.

### ADVIES EN BEGELEIDING

Dieter Boedts: “We gingen van start met een testproject, een ‘proof of concept analyse’ met SharePoint. De resultaten waren niet over de hele lijn bevredigend. Toen achtten we de tijd rijp om Möbius/LoQutus in te schakelen om ons te begeleiden in dit proces. We werkten namelijk vroeger al succesvol samen met hen en waarden hun expertise. Tegelijk trokken we een informatiebeheerder aan vanuit de overtuiging dat dit vakgebied specialistenwerk is.”

Op basis van een SWOT-analyse stelde LoQutus vast dat SharePoint alsnog de beste oplossing bleek. Wel ging men deze keer veel dieper in op de specifieke noden van Havenbedrijf Gent om de toepassing te optimaliseren. LoQutus adviseerde bij het bestek en zal ook de uiteindelijke implementatie begeleiden. Mieke Popelier, informatiebeheerder, licht toe: “Hun inbreng maakte echt wel het verschil. We merkten al snel dat LoQutus sterk betrokken is op zowel micro- als macroniveau. Op basis van die betrokkenheid verstrekken ze doordacht advies. Ze doen ook wat ze zeggen en maken hun beloften waar.”

**“AAN DE HAND VAN SPECIFIEKE PRAKTIJKVOORBEELDEN TOONDE LOQUTUS AAN WELKE VERBETERINGEN SHAREPOINT CONCREET VOOR ONS KON INHOUDEN. ZO KON IEDEREEN ZICH EEN BEELD VORMEN VAN DE VOORDELEN VAN DE OPLOSSING. HUN OBJECTIEVE BLIK IN COMBINATIE MET HUN DIEPE EXPERTISE LEVERDEN INZICHTEN OP DIE WE ZELF NIET HADDEN KUNNEN BEDENKEN.”**

Dieter Boedts  
Directeur personeel en organisatie,  
Havenbedrijf Gent



**LOQUTUS**  
architect. assist. assure.

Kortrijksesteenweg 1146  
B-9051 Sint-Denijs-Westrem  
[www.loqutus.com](http://www.loqutus.com)



**LOQUTUS**  
architect. assist. assure.

## DATAKWALITEITSOEFENING BRENGT ORDE IN DE CHAOS

Toen het project concreet vorm kreeg, stelde LoQutus een concreet plan van aanpak voor dat momenteel wordt uitgerold. “Een heel belangrijk onderdeel daarvan is de datakwaliteitsoefening,” stelt Mieke Popelier. “In dit kader doorloopt elke afdeling een reeks stappen om overbodige data te schrappen en zo enkel de relevante data te bewaren voor de nieuwe structuur. Een tabula rasa oefening die een heus titanenwerk blijkt wat betreft het olijsten van alle bronnen, feiten en cijfers, enz. Maandelijks organiseren we dan ook een werkgroepvergadering met vertegenwoordigers van alle diensten. Binnen elke afdeling staat een *data steward* in voor het communiceren van de resultaten en richtlijnen van de werkgroep. Maar dankzij de duidelijke richtlijnen en de juiste begeleiding verloopt dat heel vlot. We stellen een mooie vooruitgang vast.”

Ondertussen ving de stapsgewijze migratie van alle projecten naar SharePoint aan. Eens het volledige traject rond de datakwaliteit afgerond zal zijn, verloopt het documentbeheer – opzoeken, raadplegen, archiveren... – uniform voor alle projecten binnen de organisatie.

Op dat moment zal LoQutus een roadmap uitwerken met daarin een olijsting van de vervolgstappen. Die behelzen onder meer het implementeren van projecten met extra toegevoegde waarde, zoals concessiebeheer, contractbeheer, digitale post...

## EEN BREED DRAAGVLAK CREËREN

Verandering stuit stevast op weerstand. Daarom ging er veel aandacht uit naar sensibilisering. Mieke Popelier: “LoQutus stelde vast dat de beginletters van de namen van de oude netwerkschijven waarop de data vroeger werd bewaard, het woord CHIMPS vormden. Hilariteit alom, maar al snel koppelden we het zakelijke aan het aangename en werkten we met de dienst communicatie een interne communicatiecampagne uit rond het apenthema. Via ‘gamification’ zullen we een extra stimulans bieden om iedereen erbij te betrekken. Wie zijn mapje op 0% (of zo laag mogelijk) houdt, kan die maand dan bijvoorbeeld een beloning krijgen. Zo kunnen we op een ludieke manier de datakwaliteit hoog houden.”

## OP GOEDE WEG

In dit stadium kan het Havenbedrijf Gent nog geen sluitende conclusies trekken. “De solide basis is er,” besluit Dieter Boedts, “maar pas over een aantal jaren zal SharePoint bedrijfsbreed gebruikt worden. Wel voelen we aan dat alles onder controle is en we kijken allemaal uit naar de finale opstart. Met een partner als LoQutus aan onze zijde hebben we alle vertrouwen in een goede afloop.”

**“SEBASTIAAN VAN LOQUTUS MAAKT ER GEEN PUNT VAN OM DE EINDELOZE STROOM AAN VRAGEN OP DE WERKVLOER TELKENS WEER TE BEANTWOORDEN EN SLAAGT ERIN DE TECHNISCHE MATERIE OOK VOOR EEN LEEK DUIDELIJK VATBAAR UIT TE LEGGEN. WE VOELEN ONS ECHT ONDERSTEUND IN DE GROTE EN KLEINE STAPPEN BINNEN DIT TRAJECT.”**

Mieke Popelier  
Informatiebeheerder,  
Havenbedrijf Gent

**“WE VERBETERDEN DE INTERNE WERKING VAN HET BEDRIJF, EERST ALS TECHNISCHE COACH DOOR DE PIJNPUNTEN VAST TE STELLEN EN DAARNA BIJ HET OPSTELLEN VAN HET BESTEK. NU IS ONZE ROL VEELEER ONDERSTEUNEND. DE 360° BUSINESS CIRKEL IS ROND.”**

Sebastiaan Mindreau  
Senior Case and Content  
Management Consultant,  
LoQutus



**LOQUTUS**  
architect. assist. assure.

Kortrijksesteenweg 1146  
B-9051 Sint-Denijs-Westrem  
[www.loqutus.com](http://www.loqutus.com)