

Kennisdelen via de TAMTAM

Om het kennisdelingsgedrag van de medewerkers te stimuleren, is binnen UWV een pilot met verzekeringsartsen en arbeidsdeskundigen uitgevoerd. Paul van den Brink beschrijft de succesfactoren van de TAMTAM, een laagdrempelige omgeving waarmee kenniswerkers op een gemakkelijke manier kennis kunnen delen.

Paul van den Brink

De komende jaren werkt UWV aan een nieuwe organisatie, waarin de klant en verbeterde dienstverlening centraal staan. UWV wil zich ontwikkelen tot dé klantgerichte publieke dienstverlener. Daartoe zijn in de organisatie een aantal kernfuncties onderkend om deze doelstelling te kunnen realiseren. Een van deze kernfuncties is Sociaal Medische Zaken. Deze divisie bestaat uit twee onderdelen: het Centraal Expertise Centrum en de decentrale uitvoeringsorganisatie. Het Centraal Expertise Centrum staat voor het verzamelen, ontwikkelen en overdragen van kennis op het gebied van verzekeringsgeneeskunde en arbeidskunde voor professionals in de uitvoering (verzekeringsartsen en arbeidsdeskundigen) en beleidsmakers. Het Centraal Expertise Centrum is de initiatiefnemer voor het ontwikkelen van

kennismanagement bij Sociaal Medische Zaken.

Om de klant van Sociaal Medische Zaken goed en snel te bedienen, is het noodzakelijk dat zowel de verzekeringsarts als de arbeidsdeskundige zijn werk optimaal en professioneel kan doen. Kennismanagement stimuleert continue verbetering van het professioneel handelen door medewerkers in een lerende en groeiende organisatie. De kennismanagementaanpak bij Sociaal Medische Zaken kenmerkt zich door drie doelstellingen: 1. het vergroten van de bewustwording over de mogelijkheden en voordelen van kennismanagement; 2. het optimaal ondersteunen van de kenniswerker bij het uitvoeren van de dagelijkse werkzaamheden; 3. het ontwikkelen van de kenniswerker, zodanig dat de door Sociaal Medische Zaken

gewenste positie als *het* expertisecentrum op het gebied van sociaal-medische en arbeidskundige beoordelingen in Nederland gerealiseerd kan worden.

Versnipperde kennis

In de huidige situatie is de kennis van de vakgebieden verzekeringsgeneeskunde en arbeidskunde verspreid en versnipperd over de organisatie aanwezig – mede vanwege de vele locaties in het land. Door het ontbreken van frequent onderling contact over de vestigingen heen, vindt kennisdeling en kennisontwikkeling op ad-hocbasis plaats. De vele, op het intranet aanwezige documenten worden moeilijk gevonden.

In de praktijk blijkt dat de verzekeringsartsen en arbeidsdeskundigen alle collega's op hun vestiging wel kennen, maar zelden contact hebben met collega's elders. Het is dan ook niet bekend over welke kennis collega's op andere vestigingen beschikken en voor welk onderwerp een beroep op hen gedaan kan worden. Kennis wordt onder de verzekeringsartsen en arbeidsdeskundigen dan ook in een beperkte kring gedeeld, en dat is spijtig omdat er binnen UWV heel veel sociaal-medische kennis aanwezig is. Een analyse van de mate waarin en de

Wie is...



Dr. Paul van den Brink MBA heeft een dissertatie geschreven over condities die een rol spelen bij het mogelijk maken van kennismanagement. Hij is docent kennismanagement bij een aantal opleidingsinstituten, publiceert en presenteert regelmatig over dit onderwerp. Hij is partner van On The Brink B.V. in Den Haag, een in kennismanagement gespecialiseerd adviesbureau.



manier waarop kennis door verzekeringsartsen en arbeidsdeskundigen onderling wordt gedeeld, maakte het gemis aan een kennisdelinginstrument duidelijk. Artsen en deskundigen hebben behoefte aan een instrument waarmee ze kennis bij collega's kunnen vinden en waarmee ze direct met hen daarover kunnen communiceren.

TAMTAM

Om bovenstaand probleem op te lossen en om het gewenste kennisdelingsgedrag en enthousiasme van de medewerkers te stimuleren, is een kennismanagement-pilot met verzekeringsartsen en arbeidsdeskundigen uitgevoerd. In deze pilot is een Microsoft SharePoint-omgeving – de TAMTAM – ingericht als samenwerkingsplatform. Het betreft een omgeving waarmee verzekeringsartsen en arbeidsdeskundigen op een gemakkelijke manier kennis met elkaar kunnen delen en biedt de volgende voordelen.

> **Vind collega's.** Een verzekeringsarts krijgt bijvoorbeeld morgen een klant op bezoek die aan het Marshall-Smith-syndroom lijdt: een bijzonder zeldzame ziekte. De verzekeringsarts weet daar dan ook weinig van en hij zoekt een collega die ervaring met dit syndroom heeft, om te horen waar je op moet let-

ten en wat voor soort vragen je het beste aan deze klant kunt stellen. Via de zoekfunctionaliteit blijkt dat een collega in Groningen, twee collega's in Leiden en een collega in Maastricht verstand hebben van het syndroom. De verzekeringsarts stuurt een van de collega's een e-mail met zijn vragen en krijgt per omgaande een respons.

> **Vraag iets aan collega's.** Iedereen wordt wel eens geconfronteerd met vragen die niet door collega's in de nabije omgeving beantwoord kunnen worden. Via het forum kunnen andere collega's snel en gemakkelijk een vraag beantwoorden. Het eerste grote voordeel is tijdwinst. Een ander groot voordeel is dat er ook materiedeskundigen gevonden kunnen worden van buiten iemands 'normale' sociale netwerk. Ook kunnen

'Kennisdeling en kennisontwikkeling vindt op ad-hocbasis plaats'

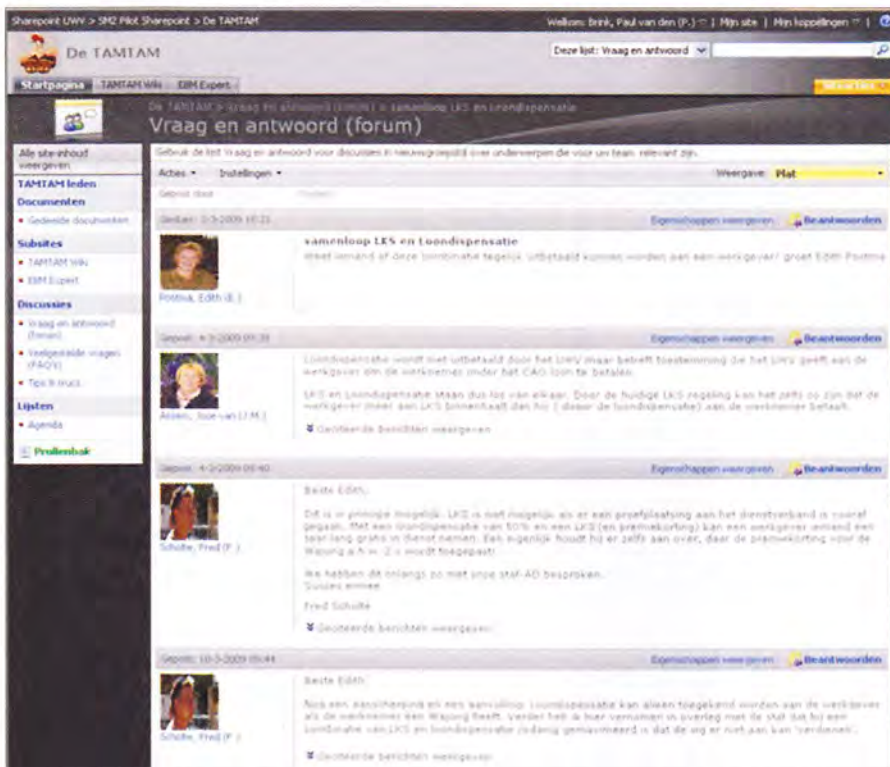
zo vakgenoten gevonden worden die zich met dezelfde problematiek bezighouden.

> **Deel documenten met elkaar.** Documenten die op de TAMTAM-omgeving geüpload worden, zijn voor iedereen toegankelijk. Zo gebruikt iedereen de meest recente versie van een rapport. Het scheelt bijvoorbeeld ook dat notulen niet meer naar iedereen verspreid hoeven te worden: de documenten worden via de gemeenschappelijke directory aan iedereen beschikbaar gesteld.

> **Samenwerken via de wiki.** Ook kan het heel prettig werken dat medewerkers bij nieuwe ontwikkelingen via de wiki-functionaliteit van gedachten kunnen wisselen met collega's die zich met hetzelfde onderwerp bezighouden. Of gebruik de wiki om gezamenlijk rapporten te schrijven. Het handige daarbij is dat iedereen de aanvullingen van anderen kan zien en daar direct op kan reageren. Tevens kunnen medewerkers zich gemakkelijk profileren en eerder erkenning krijgen voor hun kennis.

> **Deel kennis met collega's.** Vanaf de eigen werkplek (of desgewenst vanuit huis) hebben alle deelnemers toegang tot de TAMTAM. Middels een eigen profiel (een kenniskaartfunctionaliteit die standaard aanwezig is in Share-

**‘Meer dan 240
verzekeringsartsen
en arbeidsdeskundigen
hebben zich bij
TAMTAM aangesloten’**



Point) laat men collega's weten over welke kennis, ervaring en vaardigheden iemand beschikt. Men wordt zich bewust dat het beschikbaar stellen van iemands eigen kennis bijzonder waardevol is voor collega's.

> *Stem eigen agenda af op die van collega's.* Het samenwerkingsplatform biedt de functionaliteit van een gemeenschappelijke (team)agenda. Hiermee wordt iedereen geïnformeerd over aankomende gebeurtenissen, kan men zelf interessante afspraken toevoegen (als men bijvoorbeeld een klant gaat bezoeken) en kan eenvoudig synchronisatie met de eigen agenda in Microsoft Outlook plaatsvinden.

Succesfactoren

De pilot is geslaagd: deelnemers benaderen zelf enthousiast hun collega's om deel te nemen, vragen die op het forum gesteld worden krijgen relevante antwoorden, een groot aantal deelnemers heeft het profiel ingevuld en ook zijn deelnemers actief op de wiki. In een periode van vier maanden hebben zich meer dan 240 verzekeringsartsen en arbeidsdeskundigen bij het platform aangesloten, terwijl het streefgetal 100 medewerkers was. Verschillende factoren hebben aan dit

succes bijgedragen. Zo voorziet de TAMTAM in een oplossing voor een storend probleem dat door de verzekeringsartsen en arbeidsdeskundigen zelf naar voren is gebracht. Niemand is iets door 'de strot geduwd', maar er is geleverd waar door de gebruikers om gevraagd werd. Bovendien is tegemoet gekomen aan de vraag om de SharePoint-omgeving vanuit huis bereikbaar te krijgen. Een aantal pilot deelnemers gaf namelijk aan dat zij op de werkplek niet aan het gebruik ervan toekomen, terwijl men dit wel graag wil.

Bij de start van de pilot is het TAMTAM Team opgericht: een club van ongeveer vijftien UWV-medewerkers uit diverse vestigingen. Dit team heeft als een aanjager gefungeerd: collega's uit de eigen werkomgeving zijn enthousiast gemaakt om ook deel te gaan nemen. Op deze manier trad een olievlekwerking op. En des te meer collega's reageren op vragen, des te waardevoller werd het platform.

Verder zijn op verzoek door het hele land demonstratie- en instructiesessies gehouden, waarin het doel van het kennisdelingsinstrument toegelicht werd. Men kon – indien gewenst onder begeleiding – hands-on stoeien met de aanwezige functionaliteiten. Daaruit bleek ook dat SharePoint een laagdrempelig instrument is. Ook mensen met enige computerangst

wisten er – veelal na enige (soms persoonlijke) begeleiding – snel mee uit de voeten te kunnen.

Via diverse kanalen, zoals het intranet, nieuwsbrieven en werkoverleggen, werd het bestaan van de TAMTAM binnen de gehele organisatie gecommuniceerd. Dat maakte weer andere medewerkers nieuwsgierig om ook deel te nemen. De pakkende naam gaf bovendien aanleiding tot allerlei vrolijke associaties, zoals: 'de TAMTAM wordt de TOMTOM van de werkvloer'.

We concluderen dat kennismanagement binnen het UWV een duidelijke toegevoegde waarde biedt bij het ontsluiten van waardevolle kennis die voorheen onzichtbaar was.

Referenties

] Brink, P. van den; *Een programma voor kennismanagement bij het Openbaar Ministerie*, Informatie Professional, september 2006.
] Brink, P. van den; *Medewerkers stimuleren om ideeën en ervaringen met elkaar te delen*, Management Executive, juli/augustus 2004.

2010

04

INFORMATIE PROFESSIONAL

vakblad voor informatiewerkers

01

TAMTAM

**Kennisdeling
bij UWV**

02

Blokkeerbeleid

**Filters
op scholen**

03

DRM

**Beveiliging
op ebooks**

04

Getest

**Bibliotheek-
apps**

Noodklok

**Born-digital
erfgoed**