

WHITEPAPER
10/2026

Wie geen vakmensen vindt, heeft betere processen nodig ...

**Hoe documentautomatisering
de impact van personeelstekorten
vermindert.**



Auteur:
Jan van den Bosch
Head of Sales & Partnermanager Europe

Inleiding

Het tekort aan vakmensen is allang geen tijdelijke uitdaging meer. In veel sectoren gaan ervaren medewerkers met pensioen, terwijl tegelijkertijd de eisen op het gebied van servicekwaliteit, documentatie en compliance toenemen.

Het gevolg: minder personeel moet meer werk verzetten. Vooral organisaties waarvan de bedrijfsprocessen sterk documentgedreven zijn, worden hierdoor geraakt. Of het nu gaat om beschikkingen, contracten, polissen, patiëntinformatie of klantcorrespondentie: het opstellen, controleren en beheren van documenten kost dagelijks veel waardevolle werktijd. Documentautomatisering biedt hiervoor een effectieve oplossing. Het vermindert handmatige werkzaamheden, minimaliseert fouten en stelt medewerkers in staat zich te concentreren op taken die daadwerkelijk waarde toevoegen.

De rol van documentautomatisering

Documentautomatisering maakt het mogelijk om documenten automatisch te genereren op basis van gedefinieerde sjablonen, databronnen en bedrijfsregels. Inhoud wordt centraal beheerd en kan automatisch worden aangepast aan ontvangers, situaties of wettelijke vereisten.

De voordelen:

- Minder handmatig werk
- Kortere doorlooptijden
- Hogere documentkwaliteit
- Minder fouten
- Minder werkdruk voor bestaande teams
- Borging van compliance en huisstijl

Juist in tijden van schaarse personeelscapaciteit kan automatisering bijdragen aan het behouden of zelfs vergroten van de slagkracht van een organisatie.

Uit onze dagelijkse samenwerking met klanten in verschillende sectoren en landen blijkt dat de uitdagingen weliswaar verschillen, maar dat veel patronen terugkeren. Toenemende documentstromen, strengere compliance-eisen en personeelstekorten zorgen sectoroverschrijdend voor een hoge druk op organisaties. Efficiënte document- en administratieprocessen worden daarom steeds meer een beslissende succesfactor.

Publieke sector

Meer burgerzaken ondanks personeelstekorten

Gemeenten, provincies en overheidsinstanties staan voor een dubbele uitdaging: een toenemende werklast en een vergrijzend personeelsbestand. Veel medewerkers besteden dagelijks een aanzienlijk deel van hun werktijd aan het opstellen van beschikkingen, brieven, formulieren en informatievoorziening. Binnen veel overheidsorganisaties is in de loop der jaren een complexe systeemomgeving ontstaan. Verschillende afdelingen werken met eigen vakapplicaties, processen en documentsjablonen. Hierdoor moeten vaak honderden of zelfs duizenden sjablonen parallel worden onderhouden. Elke wetswijziging, aanpassing van formulieren of actualisering van tekstblokken brengt omvangrijk beheerwerk met zich mee. Het beheer en de kwaliteitsborging van deze sjablonen worden daardoor al snel een enorme uitdaging die veel tijd en personele capaciteit opslokt.

In tal van projecten die wij de afgelopen jaren hebben begeleid, hebben wij deze uitdagingen steeds opnieuw gezien, vooral binnen Nederlandse overheden. Historisch gegroeide IT-landschappen en een groot aantal gespecialiseerde vakapplicaties zijn daar eerder regel dan uitzondering. Het actueel, consistent en juridisch correct houden van sjablonen vergt daardoor een aanzienlijke inspanning. Door het centraliseren van sjabloonbeheer kunnen sjablonen op één plek worden beheerd, gestandaardiseerd en auditproof worden onderhouden. In combinatie met geautomatiseerde documentcreatie, waarbij gegevens rechtstreeks uit aangesloten vaksystemen worden overgenomen, kan de handmatige inspanning aanzienlijk worden verminderd. **Het resultaat: consistente documenten, kortere verwerkingstijden en minder werkdruk voor medewerkers, zodat zij zich meer kunnen richten op de individuele vragen van burgers.**

Verzekeringen

Efficiëntie verhogen zonder extra personeel

Documenten vormen het hart van de verzekeringsbranche. Ze vormen de juridische basis voor contracten, regelen aanspraken, documenteren afspraken en zorgen voor transparantie richting klanten en medewerkers. Foutieve, onvolledige of verouderde documenten kunnen ernstige gevolgen hebben, variërend van misverstanden en vertragingen tot compliance-risico's, financiële schade en verlies van vertrouwen.

Verzekeraars produceren dagelijks enorme hoeveelheden documenten, waaronder polissen, contractwijzigingen, schadecorrespondentie, informatiebrieven en opzeggingsbevestigingen. Tegelijkertijd verwachten klanten snelle reacties en foutloze, be-

grijpelijke en persoonlijke communicatie. Dit stelt verzekeraars voor de uitdaging om grote documentvolumes efficiënt te beheren en tegelijkertijd te voldoen aan hoge eisen op het gebied van kwaliteit, compliance en dienstverlening. Door documentcreatie te automatiseren en relevante databronnen te koppelen, kunnen processen worden versneld en fouten worden verminderd. **Zo verhogen verzekeraars hun productiviteit aanzienlijk en houden hun specialisten meer tijd over voor inhoudelijk complexere werkzaamheden.**

Banken

Meer advies, minder administratie

Ook in de bancaire sector spelen documenten een cruciale rol. Zij ondersteunen niet alleen de juridisch correcte vastlegging van adviesgesprekken, contracten en financiële transacties, maar vormen eveneens een belangrijk onderdeel van wettelijke en toezichthoudende vereisten. Onjuiste of onvolledige documenten kunnen leiden tot compliance-overtredingen, hogere risico's, aansprakelijkheidskwesties en verlies van vertrouwen bij klanten. Tegelijkertijd moeten banken hoge kwaliteitsnormen waarborgen en hun klanten een snelle, persoonlijke en deskundige dienstverlening bieden.

Een aanzienlijk deel van de werktijd van bankmedewerkers gaat echter op aan administratieve taken, zoals het opstellen van contracten, adviesrapporten, kredietdocumentatie en klantcommunicatie. Deze werkzaamheden zijn vaak tijdrovend, foutgevoelig en leggen beslag op middelen die beter kunnen worden ingezet voor klantadvies. Door documentprocessen te automatiseren kunnen standaarddocumenten automatisch worden gegenereerd, klantgegevens rechtstreeks uit bestaande systemen worden overgenomen, verplichte teksten centraal worden beheerd en goedkeuringsprocessen digitaal worden afgehandeld. Hierdoor neemt de kwaliteit en consistentie van documenten toe en worden wettelijke vereisten betrouwbaarder nageleefd. **Het resultaat: adviseurs krijgen meer tijd voor waardevolle klantgesprekken, terwijl tegelijkertijd efficiëntie, servicekwaliteit en rechtszekerheid verbeteren.**

Gezondheidszorg

Meer tijd voor patiënten

Documenten zijn onmisbaar in de gezondheidszorg. Ze waarborgen een volledige registratie van behandelingen, ondersteunen de communicatie tussen disciplines en vormen de basis voor declaraties, kwaliteitsborging en juridische verantwoording.

Foutieve of onvolledige documenten kunnen niet alleen administratieve problemen veroorzaken, maar in het uiterste geval ook gevolgen hebben voor de patiëntenzorg. Tegelijkertijd staan ziekenhuizen, klinieken en zorginstellingen onder grote druk. Het tekort aan zorgprofessionals neemt toe, terwijl de eisen aan verslaglegging, verantwoording en regelgeving blijven groeien. Artsen, verpleegkundigen en andere medewerkers besteden daardoor vaak meerdere uren per dag aan administratieve taken. Denk hierbij aan het opstellen van ontslagbrieven, patiëntinformatie, toestemmingsverklaringen en tal van formulieren en verklaringen.

De situatie wordt extra complex bij organisaties die meerdere locaties of zorginstellingen beheren. In de praktijk zien wij regelmatig organisaties waarin iedere locatie in de loop der jaren eigen documenten, formulieren, tekstblokken en sjablonen heeft ontwikkeld. Wat ooit logisch leek, resulteert uiteindelijk in een onoverzichtelijk landschap van sjablonen. Wijzigingen in wetgeving, kwaliteitsnormen of interne processen moeten dan op meerdere plaatsen gelijktijdig worden doorgevoerd. Vaak is bovendien onduidelijk welke documentversie actueel is of welke sjabloon op welke locatie wordt gebruikt.

Door sjabloonbeheer te centraliseren en documentprocessen te automatiseren, kunnen alle locaties gebruikmaken van dezelfde goedgekeurde en actuele sjablonen. Inhoud, verplichte teksten en lay-outs worden centraal beheerd en zijn direct beschikbaar voor iedere vestiging. Wanneer documenten bovendien gekoppeld worden aan ziekenhuis-, zorg- of administratiesystemen, kunnen patiënt- en dossiergegevens automatisch worden overgenomen. Dit voorkomt dubbele invoer, vermindert fouten en versnelt processen aanzienlijk. **Het resultaat is een hogere documentkwaliteit over alle locaties heen, minder administratieve lasten en meer tijd voor de kerntaak van zorginstellingen: de best mogelijke zorg en begeleiding van patiënten en cliënten.**

Conclusie

Het tekort aan vakmensen zal organisaties ook de komende jaren blijven beïnvloeden. Tegelijkertijd nemen de verwachtingen van klanten, burgers, patiënten en zakelijke partners op het gebied van snelheid, servicekwaliteit en foutloze processen verder toe. Nieuw personeel vinden wordt steeds moeilijker en kostbaarder. Het efficiënt inzetten van beschikbare middelen wordt daarom essentieel. Documentautomatisering is veel meer dan een efficiëntieproject. Het is een strategische hefboom om medewerkers te ontlasten van tijdrovende routinetaken, de kwaliteit en consistentie van documenten te verbeteren en tegelijkertijd compliance-eisen betrouwbaar na te leven. Door terugkerende processen te automatiseren kunnen organisaties hun werkdruk verlagen, fouten voorkomen en hun dienstverlening duurzaam verbeteren.

De voorbeelden uit de publieke sector, verzekeringen, banken en de gezondheidszorg laten zien dat processen per branche verschillen, maar dat de onderliggende uitdagingen opvallend vergelijkbaar zijn. Overal moeten grote hoeveelheden documenten worden opgesteld, beheerd, bijgewerkt en juridisch correct worden onderhouden. Overal ontbreekt tijd voor kerntaken omdat waardevolle middelen worden opgeslokt door handmatige documentprocessen. En overal bestaat het risico dat verouderde sjablonen, versnipperde processen en menselijke fouten leiden tot extra kosten en risico's. Daarom zijn de voordelen van documentautomatisering ook toepasbaar in tal van andere sectoren, van energiebedrijven en woningcorporaties tot onderwijsinstellingen, industrie en zakelijke dienstverlening. Wie vandaag documentprocessen automatiseert, creëert ruimte voor werkzaamheden waarbij menselijke expertise, creativiteit en persoonlijk contact echt het verschil maken.

Zo wordt digitalisering niet alleen een middel om efficiënter te werken, maar ook een belangrijke bouwsteen voor een toekomstbestendige organisatie.



SmartDocuments Nederland
Keulenstraat 7, Deventer
info@smartdocuments.com
+31 570 672 464

www.smartdocuments.nl