

Bijlage M Gebruikersscenario's

Status en gebruik van de gebruikersscenario's

De in deze bijlage opgenomen gebruikersscenario's hebben een illustratief karakter. Zij zijn bedoeld om inschrijvers inzicht te geven in de relevante bedrijfscontext, de beoogde gebruikerservaring, de samenhang tussen processen en de verwachte ondersteuning door het Relatiemanagementsysteem en de daarmee samenwerkende systemen.

De gebruikersscenario's zijn bedoeld als toelichting op de context en de gewenste ondersteuning, en vormen geen zelfstandig of uitputtend Programma van Eisen. Zij geven richting aan de beoogde werking, maar schrijven geen specifieke oplossing, inrichting of werkwijze voor. Alleen wanneer een uitgangspunt, eis of verplichting expliciet is opgenomen in het Programma van Eisen, het Beschrijvend Document of een ander hoger gerangschikt aanbestedingsdocument, is dit bindend voor de inschrijver.

De bindende scope, minimeisen, architectuurskaders, prestatie-eisen en contractuele verplichtingen volgen uit het Beschrijvend Document, het Programma van Eisen, de overeenkomst en de overige aanbestedingsstukken, met inachtneming van de daarin vastgelegde documentenrangorde. Indien een inschrijver een tegenstrijdigheid, onduidelijkheid of mogelijke interpretatieruimte constateert, dient hij deze tijdig en op de voorgeschreven wijze aan de orde te stellen via de Nota van Inlichtingen.

Na gunning worden de gebruikersscenario's tijdens de Discoveryfase, in samenwerking tussen NWO en de geselecteerde implementatiepartner, nader gevalideerd, geconcretiseerd en waar nodig gedetailleerd. Deze nadere uitwerking vindt uitsluitend plaats binnen de aanbestedingsscope, de gestelde minimeisen, de toepasselijke contractuele kaders en de geaccepteerde inschrijving. Aanvullingen of wijzigingen buiten deze kaders kunnen uitsluitend worden doorgevoerd met inachtneming van de overeengekomen wijzigingsprocedure.

1	Inleiding	3
1.1	Het financieringsproces en Microsoft Dynamics	3
1.1.1	Initiëren van een nieuwe call	3
1.1.2	Aanvrager registreren in het RM-systeem en het nieuwe financieringssysteem.....	5
1.1.3	Referenten zoeken per aanvraag	6
1.1.4	Commissieleden rekruteren en warmhouden	9
1.1.5	Projectfase	10
1.2	Relatie- en netwerkinteractie	11
1.2.1	Team Verbinding en Stakeholders NWO.....	11
1.2.2	Gebruik van het RM-systeem binnen een landelijk kennis- en samenwerkingsprogramma	13
1.2.3	Abonneebeheer relatiemagazine Onderzoek	15
1.2.4	Nieuwsbrieven	16
1.2.5	Relatiemanagement en evenementen.....	17
1.3	Meerdere rollen	18

1 Inleiding

Doel van dit document

Dit document beschrijft gebruikersscenario's met fictieve gebruikers, die illustreren hoe NWO wil werken in het financierings- en relatiemanagementproces, en welke ondersteuning daarbij gewenst is van Microsoft Dynamics en daarmee samenwerkende systemen. Het is bedoeld om potentiële opdrachtnemers een globale indruk te geven van de scope van de opdracht voor het Relatiemanagementsysteem (RM). Bij de start van de opdracht zal in de verkenningfase met behulp van de key-users een compleet overzicht opgehaald worden van verschillende gebruikersscenario's.

De scenario's beschrijven nadrukkelijk niet de exacte configuratie van Microsoft Dynamics of de wijze waarop de PSA technisch wordt gerealiseerd. Deze keuzes worden verder uitgewerkt en getoetst in de verkenningfase, in samenwerking met de implementatiepartner.

1.1 Het financieringsproces en Microsoft Dynamics

In dit hoofdstuk wordt beschreven hoe Microsoft Dynamics gebruikt zal worden binnen het financieringsproces met behulp van verschillende gebruikersscenario's. Het NWO-financieringsproces is de interne procedure waarmee NWO de ontwikkeling van subsidieaanvragen voor wetenschappelijk en praktijkgericht onderzoek faciliteert, subsidieaanvragen ontvangt, beoordeelt en uiteindelijk toekent en monitort. Het proces bestaat uit een samenhangend geheel van stappen die ervoor zorgen dat aanvragen zorgvuldig, transparant en consistent worden behandeld.

1.1.1 Initiëren van een nieuwe call

Rol RM-systeem	• Registratie van stakeholders gekoppeld aan een call (ID) • Inzicht in stakeholders en betrokkenheid • Segmentatie en gerichte communicatie • Ondersteuning van events en interactiemomenten • Centrale vastlegging van communicatie en contacthistorie. Via interactiemodule (met koppeling naar Outlook) worden mails verstuurd en ontvangen en wordt de communicatie in RM geregistreerd
----------------	--

Context

Binnen NWO wordt onder een "call" (Call for Proposals) verstaan: een uitnodiging aan partijen om onderzoeksvoorstellen in te dienen. De publicatie van een call markeert de start van het subsidieproces, waarbij onderzoekers, hogescholen of consortia financiering kunnen aanvragen voor onderzoek binnen een programma met of zonder een specifiek thema. NWO initieert een thematische call in nauwe samenwerking met initiatiefnemers en kennishouders van het onderwerp. Dit kunnen onderzoeksorganisaties zijn, maar ook overheden (ministeries, gemeenten), maatschappelijke partijen, bedrijven of andere groepen.

Gebruikersscenario: communicatie rond een call van ontwikkeling tot indieningsdatum

Binnen het programma wordt gewerkt aan een nieuwe call rond duurzame gebiedsontwikkeling. De call bevindt zich in de initiatiefase; er is al een duidelijke inhoudelijke richting, maar de exacte uitwerking volgt stap voor stap. Juist in deze fase is het voor NWO van belang om externe partijen, en in het bijzonder maatschappelijke partijen, vroegtijdig en proactief te betrekken. Zij zijn niet alleen belangrijk om een call vorm te geven, maar externe partijen (niet zijnde kennisinstellingen) hebben tijd nodig om intern af te stemmen, middelen te alloceren (bijvoorbeeld voor cofinanciering), mogelijke partners te verkennen en zich voor te bereiden op aansluiting bij een consortium. NWO-medewerker Janne maakt een analyse van stakeholders en intermediairs van doelgroepen (denk aan universiteiten, brancheorganisaties, netwerkorganisaties etc.) die betrokken moeten worden en/of op de hoogte moeten zijn van deze call.

Janne registreert de call als call in voorbereiding in het nieuwe financieringssysteem en koppelt deze aan relevante thema's en een globale planning richting indieningsdatum. Via diverse communicatiekanalen, ook niet-NWO-kanalen, komen geïnteresseerden terecht op de NWO-website, waar organisaties en individuele personen kunnen aangeven dat zij op de hoogte gehouden willen worden van de ontwikkeling van deze call. Zij geven daarbij aan welke inhoudelijke interesse zij hebben en welke rol zij eventueel zouden willen vervullen, bijvoorbeeld als private partner, maatschappelijke organisatie of praktijkpartij. Deze signalen worden automatisch vastgelegd in het RM-systeem en vormen de basis voor verdere communicatie.

De rol van het RM-systeem is als volgt: via het integratieplatform komen relatiegegevens uit contactverzoeken op de website het RM-systeem in (UPSERT), met daarbij de velden Inhoudelijke Interesse (tekstveld), welke call ze in geïnteresseerd zijn (Call-ID), en welke rol ze willen vervullen (op basis van een dropdown menu op de website).

In het RM-systeem ziet Janne als gebruiker van RM zo al in een vroeg stadium welke partijen geïnteresseerd zijn in de call. Het systeem laat haar zien wat voor type organisaties dat zijn, welke thematische affiniteit zij hebben en of zij eerder betrokken zijn geweest bij vergelijkbare calls en in welke rol. Dit geeft haar inzicht in het potentiële veld en helpt om gericht en zorgvuldig te communiceren, zonder verwachtingen te creëren die nog niet waargemaakt kunnen worden.

Naarmate de call verder vorm krijgt, gebruikt Janne het RM-systeem om geïnteresseerden en intermediairs van verschillende doelgroepen gefaseerd en proactief te informeren. Zij verstuurt bijvoorbeeld een eerste update over de inhoudelijke richting, later gevolgd door nadere duiding over samenwerkingsvereisten en een indicatie van de planning richting publicatie en indiening. Het RM-systeem registreert per relatie welke informatie is verstuurd en wanneer, zodat voor Janne en haar collega's altijd inzichtelijk is wie welke informatie heeft ontvangen.

In deze fase weet Janne soms al dat er, na publicatie van de call, één of meer bijeenkomsten georganiseerd zullen worden, informatiebijeenkomsten of bijeenkomsten om consortiumvorming te ondersteunen, zoals een matchmakingsbijeenkomst, collaboratieve workshop, synergiewerkshops, Sandpit of Casco workshops. Hoewel de datum en het programma nog niet vastliggen, is het belangrijk om hier vroegtijdig rekening mee te kunnen houden. Daarom gebruikt Janne het RM-systeem om geïnteresseerden alvast proactief te informeren over de aankomende bijeenkomst, bijvoorbeeld in de vorm van een save the date.

Via het RM-systeem selecteert zij de relevante doelgroep, waaronder intermediairs die deze doelgroep vertegenwoordigen, en verstuurt zij een save the date. Hierin wordt aangegeven wat het doel van de beoogde bijeenkomst is en in welke fase van de call deze zal plaatsvinden. Het RM-systeem legt vast welke relaties deze save the date hebben ontvangen en koppelt dit expliciet aan de call. Zo ontstaat een doorlopende communicatielijn waarin externe partijen stap voor stap worden meegenomen, nog voordat formele aanmelding mogelijk is. Als iemand aangeeft geen informatie meer te willen ontvangen, dan moet dit makkelijk via een opt-out geregeld kunnen worden.

Na publicatie van de call werkt Janne de bijeenkomsten verder uit. In het RM-systeem registreert zij de verschillende activiteiten en zet zij de save the date om in uitnodigingen. Geïnteresseerden kunnen zich vervolgens aanmelden. Het RM-systeem ondersteunt het beheren van aanmeldingen, het instellen van een wachtlijst indien nodig, het versturen van reminders, het vastleggen van deelname en het versturen van een aftermail aan aanwezigen en no-shows. Tijdens deze bijeenkomst(en) wordt via een QR-code gevraagd aan deelnemers zich in te checken, zodat Janne weet wie er wel en niet waren en ook eventueel niet aangemelde deelnemers en vervangers in het RM-systeem komen. Tijdens de bijeenkomst wordt een begin gemaakt met het vormen en versterken van consortia.

Na afloop legt Janne in het RM-systeem vast welke partijen hebben deelgenomen en (eventueel) welke samenwerkingen of consortia aan het ontstaan zijn. Daarbij ziet zij ook dat niet alle geïnteresseerde private

partijen bij de bijeenkomst aanwezig konden zijn, of dat sommige partijen zich pas later melden bij NWO met interesse om alsnog aan te sluiten bij een consortium.

Ook deze late instroom wordt door het RM-systeem ondersteund. Wanneer een nieuwe partij zich nog meldt (onaangemeld) tijdens of na de bijeenkomst – via de website of rechtstreeks bij NWO – registreert Janne hun interesse in de call en hun wens om aan te sluiten bij een consortium. Zonder de consortiumvorming over te nemen kan Janne, op basis van die informatie, verbindingen leggen door de belangstelling van de nieuwe partij door te zetten naar de deelnemers aan de bijeenkomst die er wel waren of aan de consortia die gevormd worden als daar goed zicht op is.

In de periode richting de indieningsdatum blijft Janne het RM-systeem gebruiken om betrokken partijen gericht te informeren over vervolgstappen, aandachtspunten en deadlines. Alle betrokkenheid – van eerste interesse, via save the date communicatie en bijeenkomsten, tot en met late aansluiting bij consortia van partijen die zich melden bij NWO – is inzichtelijk vastgelegd in één systeem.

Dankzij deze werkwijze kan NWO de volledige communicatie rond calls beheerst ondersteunen: van de eerste signalen in de ontwikkelfase tot aan de indieningsdatum. Maatschappelijke partijen krijgen meer tijd en proactief informatie (zonder dat ze de communicatiekanalen van NWO in de gaten moeten houden), consortiumvorming wordt versterkt en geen geïnteresseerde partij raakt onbedoeld buiten beeld.

1.1.2 Aanvrager registreren in het RM-systeem en het nieuwe financieringssysteem

Rol RM-systeem	• Het vastleggen en beheren van aanvrager gegevens en koppeling met centrale IAM-voorzieningen • Bijhouden welke organisaties goedgekeurd zijn als aanvraagorganisatie
----------------	--

Context

Een aanvrager is een externe persoon die is gekoppeld aan één of meerdere organisaties die bij NWO geregistreerd staan en bevoegd zijn om aanvragen in te dienen binnen een Call for Proposals-ronde. In dit gebruikersscenario wordt ingediend binnen de 2026-ronde van Diamond. Dit betreft een fictieve ronde die ter illustratie wordt gebruikt.

Nico dient een aanvraag in

Het is twee jaar geleden dat Nico Veldhoven zijn PhD in machine learning afrondde aan de Universiteit van Amsterdam (UvA). Inmiddels is hij klaar voor de volgende stap in zijn carrière: zelfstandig onderzoek.

In overleg met zijn voormalige professor werkt hij al enkele maanden aan een onderzoeksvorstel. Zijn idee richt zich op de interpretatie van beslissingen in generatieve AI-modellen, een onderwerp dat raakt aan zowel technische innovatie als maatschappelijke verantwoordelijkheid. Daarmee kiest hij ervoor om zijn aanvraag in te dienen binnen de ronde Diamond waar de maatschappelijke impact van technologie centraal staat.

Via de NWO-website klikt Nico op “Indienen”. Hij wordt automatisch gerouteerd naar de landingspagina van het nieuwe financieringssysteem.

Omdat hij nog geen account heeft, start hij met registreren. Hij vult zijn naam, e-mailadres en geboortedatum in. Nico kan zich ook met zijn ORCID registreren, zodat NWO al direct over een aantal basisgegevens uit zijn ORCID-record beschikt. Dat vindt Nico fijn want dan hoeft hij niet weer alles opnieuw in te vullen. Hij is dit proces gewend want ook uitgevers en andere wetenschappelijke systemen vragen steeds vaker om een ORCID, bijvoorbeeld bij de submitatie van een publicatie. Het proces verloopt soepel en voelt logisch aan. Op de achtergrond worden zijn gegevens via het integratieplatform gedeeld met het RM-systeem van NWO. Daar wordt gecontroleerd of Nico al bekend is als relatie. Omdat dit niet het geval is, wordt hij automatisch als

nieuwe relatie vastgelegd in het RM-systeem. Gegevens die specifiek bij deze aanvraag horen, blijven binnen het nieuwe financieringssysteem. Zo blijft duidelijk waar welke informatie wordt beheerd.

Het RM-systeem krijgt via het integratieplatform de relatiegegevens en de ORCID van Nico en registreert de nieuwe relatie met alle overige ingevoegde relatiegegevens in het RM, inclusief zijn rol als 'Aanvrager'. Daarbij wordt de RM-ID van Nico het originele sleutelveld van Nico binnen NWO; alle andere sleutelvelden voor deze Externe Relatie (bijvoorbeeld in IAM, het financieringssysteem, of later, het financieel systeem) zijn afgeleide en gekoppelde ID's aan deze RM-ID. Het RM-systeem wordt daarmee ook de bron voor bijvoorbeeld IAM; vanuit de gegevens van RM wordt in IAM het account van Nico aangemaakt en via het integratieplatform aan inlogportaal aan Nico aangeboden.

Na het bevestigen van zijn account via e-mail kan Nico inloggen met 2FA. Via Entra ID en IAM krijgt hij toegang tot het nieuwe financieringssysteem. Hij opent het aanvraagformulier in het financieringssysteem en bekijkt de eerste stappen van het aanvraagproces.

Als Nico aangeeft voor welke organisatie hij het project wil uitvoeren, wordt meteen een check gedaan in het RM-systeem. Organisaties moeten vermeld zijn als een goedgekeurde aanvraagorganisatie; zonder dit stempel van goedkeuring wordt de aanvraag niet in ontvangst genomen door NWO. Universiteit van Amsterdam staat op de lijst en Nico mag in deze ronde een subsidie aanvragen om onderzoek te gaan doen bij deze organisatie. Op de achtergrond identificeert het systeem onderzoeksinstellingen met behulp van een ROR-id, het globale systeem om onderzoeksinstellingen uniek te identificeren.

Na ongeveer zes maanden wordt de beslissing genomen welke aanvrager van de Call de subsidie daadwerkelijk krijgt toegewezen. Als zijn voorstel toegewezen wordt, krijgt Nico er een rol bij: projectleider. Op dat moment worden zijn gegevens bewaard in het RM-systeem voor in ieder geval de looptijd van Nico's project. De aansluitende bewaartermijn voor deze gegevens wordt pas vastgesteld als het project afgerond of stopgezet wordt.

1.1.3 Referenten zoeken per aanvraag

Rol RM-systeem	• Het vastleggen en beheren van gegevens van externe experts (zoals referenten, juryleden en commissieleden); • Integratie met externe bronnen voor referenten, zoals Prophy, inclusief import en actualisatie van gegevens; • Het voorbereiden en kwalificeren van kandidaten (funnel) voor rollen binnen aanvragen en het beschikbaar stellen van deze gegevens via het integratieplatform aan het financieringssysteem;
----------------	--

Context

Een referent is een externe specialist op een specifiek vakgebied die wordt gevraagd om een subsidieaanvraag inhoudelijk te analyseren en hierover een adviesrapport op te stellen. Deze experts beschikken over de benodigde expertise om een voorstel aan de hand van de geldende beoordelingscriteria te beoordelen.

De beoordeling van NWO-aanvragen is in sterke mate afhankelijk van de inzet van externe experts. Per aanvraag zijn doorgaans twee of meer referenten nodig. Gemiddeld besteedt een referent tien tot twintig uur aan het opstellen van een rapport, zonder daarvoor een financiële vergoeding te ontvangen. In de praktijk accepteert ongeveer één op de vijf benaderde referenten de opdracht. De referentenrapporten vormen vervolgens belangrijke input voor de beoordelingscommissie bij de verdere beoordeling en rangschikking van aanvragen.

Als er voor de Diamond ronde van 2026 100 aanvragen in behandeling genomen worden, dan betekent het dat in totaal ruim 200 referenten nodig zijn. Gezien een hit-rate van één op vijf bij het uitnodigen van potentiële

referenten, worden 1000 potentiële referenten benaderd in een periode van slechts enkele weken. Het is daarom essentieel dat NWO regie houdt op de inzet van deze experts en voorkomt dat zij overvraagd worden.

Potentiële referenten worden geïdentificeerd o.a. met behulp van externe zoektools, zoals Prophy en Google Scholar. Deze tools ondersteunen het vinden van inhoudelijke expertise.

De zoektocht naar referenten wordt vanuit het nieuwe financieringssysteem gestart, met een event op het integratieplatform, en met de CALL-ID als link naar de aanvraag. Met de benodigde gegevens vanuit het financieringssysteem start het Integratieplatform zoekacties in Prophy en ander tools, eventueel aangevuld met handmatige activiteiten vanuit NWO. Gevonden nieuwe relaties worden via het integratieplatform aan RM aangeboden, waar een UPSERT plaatsvindt. Vanaf dat moment vindt alle kwalificatie van externe experts in het RM-systeem plaats (funnel en interactie). Eventueel benodigde bedrijfsregels voor geautomatiseerde kwalificatie, worden via het integratieplatform aan RM aangeboden. Door de gekoppelde CALL-ID weten anderen dat deze externen gereserveerd staan voor de betreffende CALL en voorlopig niet voor andere CALL's kunnen worden benaderd. De gefilterde gekwalificeerde set van experts wordt – nog steeds gekoppeld aan de CALL-ID – opnieuw via het integratieplatform - aangeboden aan het financieringssysteem. Daar wordt de verdere verwerking afgehandeld. Vanuit het financieringssysteem komt uiteindelijk nog een signaal via het integratieplatform naar RM welke externe experts daadwerkelijk voor de betreffende Call zijn geselecteerd; zij behouden de koppeling met de CALL-ID, bij de overige niet-geselecteerde externen wordt de CALL-ID een historisch veld.

Binnen het RM-systeem wordt gecontroleerd welke eerdere en lopende contacten NWO met een potentiële referent heeft. Op basis van bedrijfsregels wordt bepaald of een persoon op dat moment benaderd kan worden voor een specifieke call. Daarbij wordt onder andere rekening gehouden met:

- het laatste contactmoment;
- lopende opdrachten als referent;
- deelname aan beoordelingscommissies;
- eerdere inzet binnen dezelfde call;
- man/vrouw verhouding;
- geografische spreiding;
- embargo's of kennisveiligheidsrisico's;
- afhankelijk van de subsidieronde: senioriteit referent;
- andere actieve relaties met NWO.

Vanuit het RM-systeem worden gestandaardiseerde e-mails en mailsjablonen gebruikt om potentiële referenten te benaderen. Indien nodig kunnen automatische opvolgacties worden ingericht om reacties te stimuleren.

Wanneer een potentiële referent de referentenopdracht accepteert, wordt het financieringssysteem hiervan op de hoogte gesteld. Vanaf dat moment verloopt de verdere communicatie en afhandeling van het beoordelingsproces binnen dat systeem.

Tegelijkertijd wordt in het RM-systeem vastgelegd dat de betreffende persoon actief betrokken is bij de call. Hierdoor hebben medewerkers inzicht in de actuele inzet van experts en wordt voorkomen dat zij onbedoeld opnieuw worden benaderd.

[Sanne zoekt referenten](#)

Sanne Jansen is beleidsmedewerker en logt in op de Diamond-ronde in het nieuwe financieringssysteem. De ronde is nog niet gesloten. Voor deze ronde is ervoor gekozen om het zoeken naar referenten direct te starten zodra een aanvraag is ingediend. Vanuit het nieuwe financieringssysteem wordt het referentenrekruteringsproces gestart. Sanne werkt vervolgens binnen het RM-systeem in een operationeel

overzicht van aanvragen. Ze gaat aan de slag met de nieuwe aanvraag: die van Nico Veldhoven. Het nieuwe financieringssysteem heeft de aanvraag inmiddels gecontroleerd en de status “In behandeling genomen” toegekend. Daarmee is bevestigd dat de aanvraag compleet is en voldoet aan de regels van de call. Tegelijkertijd heeft die status automatisch de eerste stap van het referentenproces gestart: het zoeken naar mogelijke referenten in Propy.

Sanne zet de aanvraag op haar naam, zodat collega’s kunnen zien dat deze aanvraag al in behandeling is. Vervolgens leest zij aandachtig de samenvatting van Nico’s voorstel door om gevoel te krijgen bij het onderwerp en de expertise die nodig is.

In het RM-systeem opent zij de lijst met referentvoorstellen uit Propy. Dit is al een opgeschoonde lijst. Het RM-systeem heeft namelijk automatisch gecontroleerd welke experts recent door andere NWO-medewerkers zijn benaderd, momenteel actief zijn binnen andere rondes of recent werk voor NWO hebben uitgevoerd. Kandidaten die daardoor tijdelijk niet beschikbaar zijn, kunnen desgewenst automatisch uitgefilterd worden.

Er blijven voldoende mogelijke kandidaten over, Sanne selecteert er vijf.

Twee personen staan al in het RM-systeem. Drie andere kandidaten worden automatisch als nieuwe relatie geregistreerd zodra assistent Linda, collega van Sanne, hen toevoegt aan de workflow voor referentenwerving.

Bestaande relaties worden herkend op basis van meerdere velden, zoals ORCID en e-mailadres. Voor nieuwe relaties worden de gegevens uit Propy en ORCID klaargezet, zodat Linda deze eenvoudig kan toevoegen.

Vervolgens zet ze de kandidaten op volgorde van voorkeur. Daarmee zijn de kandidaten direct geclaimd binnen het RM-systeem, zodat andere medewerkers kunnen zien dat deze personen al onderdeel zijn van een lopende referentenprocedure.

De eerste kandidaten die worden benaderd zijn dr. Mira Sentinen en professor Hans Verkijk.

Linda klikt op “E-mailvoorstel” en kiest het sjabloon dat hoort bij deze fase van het proces. Het RM-systeem genereert vervolgens automatisch conceptmails op basis van de beschikbare informatie.

Voor dr. Mira Sentinen verschijnt een Engelstalige uitnodiging en voor professor Hans Verkijk wordt automatisch een Nederlandse versie opgesteld op basis van de voorkeur die zij eerder hebben aangegeven. De e-mails bevatten informatie over Nico’s aanvraag en verwijzen daarnaast naar recente publicaties van de kandidaten die inhoudelijk aansluiten bij het onderwerp van het voorstel.

Ook de opvolgmails zijn al voorbereid, maar blijven aanpasbaar. Linda stelt in dat na drie dagen automatisch een herinnering wordt verstuurd wanneer geen reactie ontvangen is. Na nog eens drie dagen volgt automatisch een tweede herinnering. Zodra het RM-systeem een reactie registreert, worden deze opvolgmails uiteraard stopgezet. Linda kan tijdens het proces ervoor kiezen om meerdere kandidaten tegelijk te benaderen of extra experts te zoeken via Propy en andere referentenzoeksystemen.

Juist die combinatie van automatisering en menselijke controle maakt het proces prettig werkbaar. Routinewerk wordt ondersteund, terwijl de beleidsmedewerker samen met de assistent controle houdt over de uiteindelijke keuzes.

Een paar dagen later opent Linda opnieuw het potentiële referentenoverzicht van de Diamond-ronde.

Bij een andere aanvraag heeft één kandidaat inmiddels positief gereageerd. Nadat Linda de e-mail gelezen heeft, bevestigt zij de acceptatie met één klik. Direct wijzigt de status van de referent in het nieuwe financieringssysteem naar “bevestigd”.

Die bevestiging vormt meteen de trigger voor het financieringssysteem om de referent uit te nodigen voor het registreren van mogelijke belangenverstremeling. Vanaf dat moment verloopt alle verdere communicatie via het nieuwe financieringssysteem, omdat deze correspondentie direct gekoppeld is aan de aanvraag en juridische betekenis heeft.

Een tweede kandidaat heeft de uitnodiging afgewezen vanwege werkzaamheden voor de European Research Council. Linda registreert de afwijzing. Het RM-systeem slaat vervolgens automatisch op wanneer deze persoon voor het laatst een verzoek van NWO heeft afgewezen en voor welke aanvraag dit was. Die informatie kan opnieuw worden gebruikt bij toekomstige selecties en benaderingen.

Linda keert terug naar het overzicht en ziet dat collega's ondertussen ook andere aanvragen hebben opgepakt. Het werkt prettig dat iedereen vanuit hetzelfde overzicht aan dezelfde ronde kan samenwerken.

Een paar weken later sluit de Diamond-call. Op de laatste dag worden nog tachtig aanvragen ingediend. Om het proces beheersbaar te houden, springen collega's van andere domeinen tijdelijk bij. Met een paar klikken krijgen ook zij toegang tot het referentenoverzicht en kunnen zij direct zelfstandig aanvragen oppakken en experts benaderen.

1.1.4 Commissieleden rekruteren en warmhouden

Rol RM-systeem	• Beheer en registratie van goedgekeurde potentiële commissieleden (groslijst) • Onderhouden van communicatie met potentiële commissieleden • Vastleggen van de inzet van personen als commissielid voor een specifieke subsidieronde
----------------	---

Context

Beoordelingscommissies beoordelen en rangschikken aanvragen inhoudelijk, waarbij beoordelingsrapporten vaak een belangrijke basis vormen voor de beoordeling. Het werk van een commissielid vraagt gemiddeld circa 40–80 uur per ronde. Daarom worden potentiële commissieleden ruim van tevoren benaderd en gevraagd voor deelname.

Voordat een persoon kan worden ingezet als commissielid, dient deze de status te hebben van goedgekeurd potentieel commissielid. Het RM-systeem heeft daarnaast als taak te registreren welke personen zijn aangewezen om aan een specifieke subsidieronde mee te werken.

Zoeken naar commissieleden

Wanneer de Diamond-ronde volledig is afgerond en de aanvragen zijn toegewezen, stuurt Sanne Jansen een bedankmail naar alle commissieleden. In deze e-mail vraagt zij direct of ze bereid zijn om in de toekomst nog eens als commissielid NWO te ondersteunen.

Meer dan de helft reageert positief en blijft op de lijst met commissieleden staan met de status 'commissielid Diamond'. De relevante bedrijfsregels nemen deze toezegging mee bij het bepalen van de beschikbaarheid van deze personen voor toekomstige selecties van referenten en commissieleden in andere rondes.

Twee commissieleden geven aan dat zij volgend jaar niet beschikbaar zijn voor NWO. Hoewel zij het werk als waardevol hebben ervaren, vonden zij het ook intensief en nemen zij graag een pauze. Enkele andere commissieleden staan open om opnieuw bij te dragen, maar geven de voorkeur aan deelname aan een andere ronde dan Diamond. Dit omdat zij al meerdere keren aan de Diamond ronde hebben deelgenomen. Met het brede aanbod aan rondes binnen NWO zijn er voldoende alternatieven.

Vanuit de lijst met commissieleden kan Sanne eenvoudig doorklikken naar de profielen van individuele commissieleden en reservering van het commissielid toevoegen en of weghalen. Deze status is zichtbaar voor collega's die later mogelijk contact met hen opnemen. Voor de kandidaten die afgezegd hebben voegt Sanne

wat toelichting binnen de kaders van AVG toe over waarom ze stoppen met Diamond. Dit helpt collega's om beter geïnformeerde keuzes te maken bij toekomstige benaderingen. Ook is duidelijk zichtbaar wie de status heeft gewijzigd, zodat collega's bij vragen direct bij Sanne terecht kunnen.

Voor de Diamond-ronde 2027 zijn inmiddels 12 van de benodigde 20 commissieleden bevestigd. Sanne ziet in het dashboard van de Diamond ronde dat er dit jaar in de tot nu toe ingediende aanvragen meer aanvragen zijn ingediend op het gebied van de statistiek. Dit wordt automatisch verwerkt in de parameters van de gewenste samenstelling van de beoordelingscommissie. Op basis van de gewenste balans in de beoordelingscommissie (spreiding over instellingen, gender, senioriteit, wetenschappelijke expertise) doet het RM-systeem suggesties voor potentiële commissieleden uit de vooraf goedgekeurde groep commissieleden op de groslijst. Het RM-systeem houdt hier automatisch rekening met beschikbaarheid en belasting van commissieleden in andere calls.

Sanne stelt een voorkeurslijst op. Ze kiest bewust een bredere groep commissieleden dan strikt noodzakelijk, zodat er ruimte is voor uitval, bijvoorbeeld door belangenconflicten of beperkte beschikbaarheid. Sanne controleert deze zorgvuldig en stelt vervolgens automatische opvolgtermijnen in.

Sanne koppelt de geselecteerde commissieleden aan de ronde. Hiermee worden zij gereserveerd, zonder dat de samenstelling al definitief is. Of dit daadwerkelijk de commissie voor Diamond 2027 gaat worden, is wel de vraag. Pas bij de start van de beoordelingsfase, en wanneer de aanvragen binnen zijn, kan er worden gecheckt op eventuele belangenverstrengeling. Dat is ook het moment waarop duidelijk wordt hoeveel commissieleden exact nodig zijn per discipline. Doorgaans vallen dan een paar kandidaten af. De druk om vervangers te vinden is dan heel hoog op Sanne en haar collega's. Maar dat is een zorg voor als de ronde van 2027 al onderweg is.

De voorbereidingen voor Diamond 2027 zijn wel goed gestart. Dat voelt goed.

1.1.5 Projectfase

Rol RM-systeem	• Het RM-systeem ontvangt via het integratieplatform voor het RM-systeem relevante gegevens uit het startformulier, zoals NAW-gegevens. • Het aanpassen van de status van een aanvrager in het RM-systeem naar projectleider. • Registratie van toewijzingen die aan een relatie zijn toegekend. • Beheer van gegevens van projectmedewerkers en leden van een gebruikerscommissie uit het nieuwe financieringssysteem, inclusief integratie met centrale IAM-voorzieningen indien toegang tot het financieringssysteem vereist is.
----------------	---

Context

In het RM-systeem wordt automatisch geregistreerd wanneer de aanvraag van een relatie een positief subsidieverleningsbesluit heeft ontvangen. Na honorering van een subsidie start de projectfase. In deze fase wordt de aanvrager vaak projectleider; dit wordt in het RM-systeem geregistreerd. Ook kunnen in het nieuwe financieringssysteem nieuwe projectmedewerkers worden toegevoegd of leden van een gebruikerscommissie, die via een koppeling in het RM-systeem worden vastgelegd.

Aan het begin van de projectfase wordt het project administratief en financieel ingericht, zodat de subsidie kan worden uitbetaald. Het digitaal in te vullen startformulier speelt hierbij een centrale rol (zie hieronder 'Invullen startformulier').

Bij het invullen van het startformulier worden de gegevens automatisch verdeeld over de juiste systemen. Relatie- en adresgegevens van betrokken personen en organisaties worden vastgelegd in het RM-systeem.

Betaal- en andere financiële gegevens, zoals begroting en betaaltranches, worden rechtstreeks vastgelegd in het financiële systeem en niet opgeslagen in het RM-systeem.

Voor de gebruiker voelt dit als één logisch proces: het formulier wordt één keer ingevuld, terwijl de systemen op de achtergrond de gegevens automatisch verwerken en uitwisselen.

Invullen startformulier

Met het toewijzen van de subsidie voor een aanvraag start de projectfase binnen het financieringsproces. Via de gebruikersinterface van het nieuwe financieringssysteem opent projectmedewerker Karel het digitale startformulier van de toegewezen aanvraag. Dit formulier vormt de basis voor de verdere administratieve en financiële inrichting van het project.

Karel krijgt een eenduidig overzicht te zien met de al bekende informatie over het nieuwe project en vult de benodigde gegevens aan om het project correct te starten. Daarbij legt hij onder andere de financiële gegevens vast die nodig zijn voor het uitbetalen van de subsidie. De ingevoerde gegevens worden na het opslaan direct vastgelegd in de daarvoor bestemde onderliggende systemen.

De gegevensuitwisseling tussen het nieuwe financieringssysteem, het RM-systeem en het financiële systeem verloopt via het integratieplatform. Karel werkt vanuit één scherm, terwijl de systemen onderling zorgen voor een consistente en betrouwbare registratie van de gegevens.

Conform de architectuurafspraken worden NAW-gegevens van crediteuren en debiteuren beheerd in het RM-systeem. Het RM-systeem fungeert daarmee als centrale bron voor relatie- en adresgegevens. Financiële gegevens, zoals begrotingen, betaaltranches en gegevens ten behoeve van de uitbetaling van de subsidie, worden vastgelegd in het financiële systeem.

1.2 Relatie- en netwerkinteractie

1.2.1 Team Verbinding en Stakeholders NWO

Rol RM-systeem	• Registratie van stakeholders • Inzicht in stakeholders en betrokkenheid • Segmentatie en gerichte communicatie • Ondersteuning van events en interactiemomenten • Centrale vastlegging van communicatie en contacthistorie
----------------	--

Achtergrond en context

Binnen NWO onderhoudt het team Verbinding en Stakeholders van Bureau Raad van Bestuur (RvB) relaties met een breed palet aan nationale en internationale stakeholders. Het gaat onder meer om Europese en mondiale research councils, Nederlandse universiteiten, organisaties in de kennis- en innovatiesector, koepelorganisaties, landelijke netwerken zoals Erkennen & Waarderen en DIG, ministeries, Kamerleden, politici en strategische samenwerkingsverbanden zoals Parlement & Wetenschap en de Kenniscoalitie.

Deze relaties zijn van groot strategisch belang voor NWO. Tegelijkertijd beperkt het contact zich niet tot dit team alleen. Ook andere onderdelen van de organisatie onderhouden, afhankelijk van onderwerp en niveau, contact met dezelfde stakeholders. Dit leidt in de huidige situatie tot versnippering van informatie en beperkte transparantie over wie binnen NWO met welke stakeholders contact heeft gehad, wanneer en met welk doel.

Huidige situatie (IST)

In de huidige werkwijze ontbreekt een centraal en actueel overzicht van stakeholders en hun interacties met NWO. Contactgegevens, notities en overzichten worden voornamelijk vastgelegd in losse Excel-bestanden, persoonlijke mailboxen en individuele adressenlijsten. Informatie over contactmomenten wordt gedeeld via

informele overlegmomenten of e-mail, maar dit gebeurt niet gestructureerd en is niet organisatie breed toegankelijk.

Als gevolg hiervan is het lastig om:

- Snel inzicht te krijgen in bestaande relaties en eerdere contactmomenten;
- Afstemming te organiseren tussen teams die met dezelfde stakeholders werken;
- Proactief relatiebeheer toe te passen;
- Overlap of gemiste kansen in stakeholderbenadering te signaleren;
- Is niet aantoonbaar duidelijk dat NWO conform de AVG handelt.

Gewenste situatie (SOLL): centraal relatiebeheer

In de gewenste situatie beschikt NWO over één centraal RM-systeem waarin alle relevante stakeholderinformatie uniform en actueel wordt vastgelegd. Dit systeem fungeert als het organisatiebrede vertrekpunt voor relatiebeheer.

Per stakeholder zijn in dit systeem zichtbaar:

- Actuele contactgegevens;
- Vastgelegde contactmomenten en overleggen;
- Betrokkenheid bij bijvoorbeeld thema's, netwerken of evenementen;
- Voorkeurstaal van de stakeholder;
- Welke collega's binnen NWO een actieve relatie onderhouden.

Waar nodig kunnen gegevens worden afgeschermd, zodat vertrouwelijke informatie alleen zichtbaar is voor een selecte groep medewerkers.

Het RM-systeem ondersteunt daarmee niet alleen extern relatiebeheer, maar ook de interne verbinding binnen NWO. Collega's krijgen beter inzicht in wie met welke stakeholders werkt, welke boodschappen worden uitgedragen en waar samenwerking, afstemming of synergie gewenst is. Het centrale systeem maakt het mogelijk om relatiebeheer structureel en proactief in te richten. Afspraken en contactmomenten met stakeholders zijn zichtbaar in een (gedeeld) agenda-overzicht. Medewerkers kunnen opvolgacties plannen en reminders instellen, bijvoorbeeld om na enkele maanden opnieuw contact op te nemen.

Dit ondersteunt:

- Continuïteit in relaties;
- Tijdige opvolging;
- Betere onderlinge afstemming tussen teams.

Daarnaast kunnen stakeholders worden gegroepeerd op thema, expertise, type organisatie of netwerk. Met een eenvoudige zoekopdracht kunnen bijvoorbeeld alle collegevoorzitters van Nederlandse universiteiten of alle stakeholders binnen de Kenniscoalitie worden gevonden.

Stakeholders uitnodigen voor NWO-brede evenementen

Dit narratief laat zien wat de SOLL-situatie zou kunnen betekenen voor een medewerker van het bureau.

NWO organiseert jaarlijks diverse strategische evenementen, waaronder de uitreiking van de Spinoza- en Stevinpremies. De organisatie van deze evenementen ligt bij Communicatie, terwijl het samenstellen van de genodigdenlijst is belegd bij Bureau RvB.

Anna werkt bij Bureau RvB en is verantwoordelijk voor het samenstellen van de genodigdenlijst voor een belangrijk strategisch evenement van NWO. Zij start haar werkdag door het evenement aan te maken in het centrale RM-systeem.

Zodra Anna het type evenement selecteert, toont het systeem een actueel overzicht van relevante stakeholders. Op basis van expertise, organisatietype en eerdere betrokkenheid doet het RM-systeem suggesties voor passende genodigden. Anna ziet direct waarom iemand wordt voorgesteld en welke context relevant is.

Collega's van Communicatie en andere betrokken organisatieonderdelen voegen hun voorstellen toe in hetzelfde systeem. Alle input komt samen in één overzicht, waarin zichtbaar is wie welke stakeholder heeft aangedragen. Dubbele vermeldingen worden automatisch herkend en voorkomen.

De contactgegevens van genodigden zijn actueel en centraal beheerd. Wanneer er wijzigingen zijn, verwerkt het systeem deze automatisch in de uitnodigingenlijst. Privacy- en opt-in-voorkeuren zijn geborgd, zodat Anna zeker weet dat uitnodigingen correct en zorgvuldig worden verzonden.

Na het definitief maken van de genodigdenlijst verstuurt Anna de uitnodigingen vanuit het RM-systeem en gebruikt daarbij een template in de eventhuisstijl van NWO. Ze ziet in één oogopslag wie de uitnodiging heeft ontvangen, heeft gereageerd en of iemand deelneemt of afzegt. Alle betrokken medewerkers hebben inzicht in de voortgang.

Anna rondt haar werk met vertrouwen af. Het RM-systeem ondersteunt haar volledig: de genodigdenlijst is compleet, goed onderbouwd en afgestemd op het doel van het evenement. NWO betreft zijn stakeholders professioneel, zorgvuldig en strategisch.

1.2.2 Gebruik van het RM-systeem binnen een landelijk kennis- en samenwerkingsprogramma

Rol RM-systeem	• Registratie van stakeholders • Inzicht in stakeholders en betrokkenheid • Segmentatie en gerichte communicatie • Ondersteuning van events en interactiemomenten • Centrale vastlegging van communicatie en contacthistorie
----------------	--

Context

Dit narratief beschrijft een voorbeeld van hoe het RM-systeem NWO kan ondersteunen bij het organiseren van consultaties en verbindende activiteiten, zoals themabijeenkomsten, verkennende gesprekken en expertpanels.

Janne organiseert een themabijeenkomst

Een landelijk kennis- en samenwerkingsprogramma werkt aan het versnellen van maatschappelijke transitie. Het programma verbindt wetenschap, beleid en praktijk en organiseert activiteiten waarin kennis wordt gedeeld en samenwerking ontstaat. Het RM-systeem vormt hierbij het centrale hulpmiddel voor relatiebeheer, communicatie en inzicht.

Verkennen en voorbereiden

Janne werkt als programmamedewerker binnen het kennis- en samenwerkingsprogramma. Zij is verantwoordelijk voor een themabijeenkomst over duurzame gebiedsontwikkeling, waarin onderzoekers, overheden en maatschappelijke organisaties met elkaar in gesprek gaan.

Voordat zij kan beginnen met uitnodigen, wil Janne eerst een goed beeld krijgen van het netwerk rond dit thema. In het RM-systeem ziet zij welke organisaties en contactpersonen al eerder betrokken zijn geweest bij

dit onderwerp, welke activiteiten eerder zijn georganiseerd en wie daarbij actief deelnam. Daarbij houdt Janne rekening met het feit dat personen niet vast tot één categorie behoren. Afhankelijk van het thema of de activiteit kan eenzelfde relatie bijdragen vanuit wetenschap, beleid of praktijk. Het RM-systeem ondersteunt deze contextafhankelijke vastlegging.

Een nieuwe relatie komt binnen

Op een ochtend wordt Janne gebeld door een beleidsmedewerker van een provinciale organisatie. Zij heeft via een collega gehoord over het programma en is geïnteresseerd in deelname aan de aankomende themabijeenkomst.

Na het gesprek registreert Janne haar direct in het RM-systeem. Zij koppelt haar aan de juiste organisatie en legt vast wat haar functie is, welke expertise zij meebrengt en wat zij hoopt op te halen uit het programma. Ook noteert zij haar inhoudelijke interesse in duurzame gebiedsontwikkeling. Doordat deze informatie centraal wordt vastgelegd, is deze relatie ook voor collega's zichtbaar en herbruikbaar.

Koppeling aan thema en activiteit

Voor de themabijeenkomst bestaat in het RM-systeem al een themagroep. Janne koppelt de nieuwe contactpersoon aan deze themagroep en voegt haar toe aan de deelnemerslijst van de geplande bijeenkomst.

In één oogopslag ziet zij:

- welke organisaties betrokken zijn bij dit thema
- wie zich heeft aangemeld voor de bijeenkomst
- hoe de spreiding over sectoren eruitziet

Dit helpt haar om de bijeenkomst inhoudelijk en qua doelgroep in balans te houden.

Uitnodigingen en communicatie

Janne verstuurt de officiële uitnodigingen voor de themabijeenkomst rechtstreeks vanuit het RM-systeem. De e-mails worden automatisch gekoppeld aan de betreffende relaties.

De bijeenkomst en betrokkenheid

Op de dag van de themabijeenkomst richt Janne zich op de inhoud en het gesprek. Na afloop verwerkt zij in het RM-systeem wie daadwerkelijk heeft deelgenomen. De deelnemers krijgen een betrokkenheidsstatus gekoppeld aan de activiteit en het thema. Bij deze registratie wordt ook vastgelegd vanuit welke invalshoek iemand aan de bijeenkomst bijdraagt. Dit kan per activiteit verschillen, bijvoorbeeld wetenschap bij de ene bijeenkomst en praktijk of beleid bij een andere.

De beleidsmedewerker van de provincie blijkt actief mee te denken en brengt een concrete casus in. Janne registreert dit als extra betrokkenheid, zodat zichtbaar wordt welke relaties inhoudelijk bijdragen.

Inzicht en verantwoording

Enkele weken later vraagt het programmamanagement om inzicht in het netwerk rond duurzame gebiedsontwikkeling. Janne bekijkt de dashboards in het RM-systeem.

Zij ziet onder andere:

- het aantal betrokken organisaties
- de verdeling over wetenschap, beleid en praktijk
- de mate van actieve deelname

Deze inzichten gebruikt zij voor verantwoording én voor het bepalen van vervolgstappen in het programma.

Resultaat

Dankzij het RM-systeem kan Janne:

- relaties gestructureerd en centraal beheren
- thema's en activiteiten verbinden aan personen en organisaties
- communicatie en contactmomenten vastleggen
- inzicht krijgen in netwerkontwikkeling en betrokkenheid

Zo ondersteunt het systeem het programma in zijn rol als regisseur en verbinder, terwijl Janne zich kan richten op de inhoud en samenwerking.

1.2.3 Abonneebeheer relatiemagazine Onderzoek

Rol RM-systeem	• Abonneebeheer
----------------	---

Context

NWO verstuurt periodiek het relatiemagazine Onderzoek naar een grote en diverse groep abonnees, waaronder onderzoekers, bestuurders en andere relaties. Het aan- en afmelden voor dit magazine verloopt via e-mail en handmatige verwerking, waarbij gegevens verspreid worden vastgelegd in systemen die niet zijn ingericht voor abonneebeheer (ISAAC). Hierdoor ontbreekt een actueel en betrouwbaar overzicht van abonnementsstatus, contacthistorie en adreswijzigingen. Bij de voorbereiding van een nieuwe editie kost het samenstellen van een correct adressenbestand veel handwerk en blijft onzeker of mutaties juist zijn verwerkt, wat kan leiden tot fouten en klachten na verzending.

Systeemondersteuning bij het voorbereiden van het adressenbestand voor verzending

Anne de Vries werkt als communicatieadviseur bij NWO. Het is voorjaar en zij bereidt de nieuwste editie van het relatiemagazine Onderzoek voor. Over een paar dagen wordt het magazine verstuurd naar duizenden relaties in binnen- en buitenland.

Anne opent het RM-systeem en navigeert naar het onderdeel "Abonnementen". Ze selecteert het abonnement "Relatiemagazine Onderzoek" en kiest voor "Actieve abonnees". Het systeem toont direct een actueel overzicht van alle relaties met een actief abonnement, inclusief naam, organisatie en verzendadres. Anne controleert de selectie en klikt op "Verzendlijst genereren". Het RM-systeem stelt automatisch een adressenbestand samen op basis van de actuele gegevens, waarbij alleen geldige adressen en actieve abonnementen worden meegenomen.

In het overzicht ziet Anne direct de verdeling tussen Nederlandse en buitenlandse adressen. Met een filter splitst ze de lijst in twee verzendbestanden, zodat deze apart kunnen worden aangeleverd bij de drukker in verband met verschillende verzendtarieven.

Ze exporteert beide bestanden en deelt deze direct met de drukker. Ze weet dat ze werkt met de meest actuele gegevens, zonder handmatige samenvoeging of controles achteraf.

Adreswijziging

Karin wil haar adres wijzigen voor het magazine Onderzoek van NWO. Ze gaat naar de website van NWO. Via de zoekfunctie vindt ze snel de pagina voor abonnementen. Daar ziet ze drie opties: abonnement aanvragen, wijzigen en beëindigen. Ze kiest voor "Gegevens wijzigen" en vult haar nieuwe adres in. Na het verzenden ontvangt ze direct een bevestiging.

In het RM-systeem wordt haar wijziging automatisch verwerkt. Op basis van haar naam en aanvullende gegevens wordt haar relatieprofiel herkend. Het bestaande adres krijgt een einddatum en het nieuwe adres wordt als actief adres opgeslagen.

Bij haar abonnement blijft zichtbaar dat zij abonnee is van het relatiemagazine Onderzoek, maar nu met een geactualiseerd verzendadres. Ook wordt vastgelegd dat de wijziging via het webformulier is doorgegeven. Bij een volgende verzending wordt automatisch het nieuwe adres gebruikt, zonder dat handmatige correcties nodig zijn.

1.2.4 Nieuwsbrieven

Rol RM-systeem	• Ondersteunen van het verzenden van nieuwsbrieven, zowel vanuit het systeem als via koppelingen met externe applicaties • Beheer van abonnementen op diverse nieuwsbrieven
----------------	---

Context

Binnen NWO worden veel verschillende nieuwsbrieven verstuurd. Daarvoor wordt vaak gebruikgemaakt van programma's zoals Spotler. Soms kan er gekozen worden ook direct vanuit het RM-systeem nieuwsbrieven te versturen. Er wordt altijd gebruikgemaakt van een bepaalde huisstijl.

Inschrijven voor een nieuwsbrief

Het is enkele maanden geleden dat Sophie de Bruin, beleidsadviseur innovatie bij een middelgrote kennisinstelling, zich inschreef voor de nieuwsbrief van NWO. Ze wilde beter zicht krijgen op nieuwe ontwikkelingen rond digitalisering en maatschappelijke innovatie, thema's die binnen haar organisatie steeds belangrijker worden.

Bij haar registratie gaf Sophie aan welke onderwerpen haar interesse hebben en welke rol zij vervult. Ook koos ze bewust voor welke updates ze wel en niet wilde ontvangen. Sindsdien krijgt ze geen algemene nieuwsbrieven meer, maar berichten die aansluiten op haar werk en interesses.

Vorige week verscheen er bijvoorbeeld een update in haar inbox over een nieuwe consultatieronde rondom verantwoord gebruik van AI in de publieke sector. Precies relevant voor de vraagstukken waar zij dagelijks mee bezig is. Een collega van haar, die onderzoeker is en zich op andere thema's heeft geabonneerd, ontving diezelfde dag juist informatie over een aankomende themaverkenning binnen fundamenteel AI-onderzoek.

Voor Sophie voelt dat vanzelfsprekend: ze ontvangt simpelweg de juiste informatie op het juiste moment. Wat zij niet ziet, is dat achter de schermen het RM-systeem van NWO samenwerkt met Spotler om dit mogelijk te maken. Binnen het RM-systeem worden haar voorkeuren, rol en interessegebieden centraal beheerd. Wanneer medewerkers nieuwe content aanmaken, labelen zij deze op thema, doelgroep en fase in het proces. Via Spotler wordt vervolgens automatisch de juiste nieuwsbrief samengesteld en verzonden naar de juiste doelgroep.

Een paar weken later verschuift Sophies aandacht naar een nieuw thema binnen haar organisatie. Via een link onderaan de nieuwsbrief past ze eenvoudig haar voorkeuren aan en voegt ze een extra interessegebied toe. Die wijziging wordt direct verwerkt, waardoor volgende nieuwsbrieven automatisch worden aangepast aan haar nieuwe interesses.

Voor Sophie blijft de techniek op de achtergrond. Wat zij ervaart, is dat NWO haar gericht betreft bij ontwikkelingen die ertoe doen. Ze blijft op de hoogte van consultaties, besluiten en nieuwe initiatieven, zonder overspoeld te raken door informatie die buiten haar werkveld ligt. Zo laat deze gepersonaliseerde nieuwsbrief zien hoe de combinatie van RM-systeem en Spotler zorgt voor efficiënte, relevante en stakeholdergerichte communicatie.

1.2.5 Relatiemanagement en evenementen

Rol RM-systeem	Ondersteuning bij de organisatie van evenementen in samenwerking met externe bureaus
----------------	--

Context

Binnen NWO worden evenementen op verschillende manieren georganiseerd. Sommige bijeenkomsten worden door NWO zelf opgezet en uitgevoerd. Andere evenementen worden (deels of volledig) uitbesteed aan externe eventbureaus, die daarbij vaak hun eigen registratiesystemen gebruiken.

Het Relatiemanagementsysteem ondersteunt het vastleggen en hergebruiken van relatie- en deelnemersinformatie rondom evenementen, ongeacht hoe de organisatie is ingericht. Wanneer NWO evenementen zelf organiseert, kunnen uitnodigingen, deelnemers en aanwezigheid direct in het RM-systeem worden vastgelegd. Wanneer een extern eventbureau wordt ingeschakeld, kunnen relevante gegevens (zoals uitgenodigden of aanwezigen) in het RM-systeem worden geïmporteerd of overgenomen.

Samenwerken met evenementenbureau

Mark begint zijn werkdag met de voorbereiding van een internationaal wetenschappelijk congres dat NWO over enkele maanden organiseert. Het evenement brengt onderzoekers, beleidsmakers, maatschappelijke partners en internationale stakeholders samen rondom actuele ontwikkelingen in wetenschappelijk onderzoek.

De eerste stap is het samenstellen van de uitnodigingenlijst. Mark selecteert samen met collega's verschillende doelgroepen vanuit het interne RM-systeem. Ze maken gebruik van bestaande relatiegegevens om gericht te bepalen wie relevant is voor het congres: onderzoekers die eerder binnen vergelijkbare thema's actief waren, projectleiders van lopende programma's, strategische samenwerkingspartners en contacten uit eerdere evenementen.

Binnen het RM-systeem filtert Mark op expertisegebied, eerdere betrokkenheid, organisatietype en contacthistorie. Zo ontstaat een eerste conceptlijst. Samen met inhoudelijke collega's loopt hij deze door: sommige relaties worden toegevoegd vanwege hun actuele expertise, anderen juist uitgesloten omdat het congres minder relevant voor hen is. Ook worden specifieke VIP-genodigden geselecteerd voor besloten programmaonderdelen, zoals ronde tafels en netwerkdiners.

Wanneer de lijst definitief is, exporteert Mark deze veilig naar het externe eventbureau dat verantwoordelijk is voor de operationele uitvoering. Het bureau verzorgt vervolgens de uitnodigingen en registratie via het eigen eventsysteem. Voor deelnemers verloopt dit eenvoudig: zij ontvangen een uitnodiging, melden zich aan en kiezen hun programmaonderdelen.

Voor Mark begint daarna de volgende fase. Op vaste momenten ontvangt hij van het eventbureau bijgewerkte deelnemersoverzichten. Via een gestandaardiseerd importsjabloon uploadt hij deze bestanden in het RM-systeem.

Het RM-systeem herkent direct een groot deel van de namen als bestaande relaties: onderzoekers die eerder subsidie hebben aangevraagd, projectleiders van lopende programma's en partners uit eerdere samenwerkingen. Nieuwe contacten worden gemarkeerd voor controle, zodat Mark kan beoordelen of deze als nieuwe relatie moeten worden toegevoegd.

Naast de reguliere congresregistratie beheert Mark samen met collega's ook aanvullende uitnodigingen voor besloten sessies rechtstreeks in het RM-systeem. Hierdoor blijft zichtbaar wie is uitgenodigd voor welke bijeenkomst, wie heeft gereageerd en wie uiteindelijk aanwezig was.

Tijdens het congres kan Mark daardoor gericht schakelen. Wanneer hij een deelnemer spreekt, kan hij direct zien welke eerdere contactmomenten er zijn geweest en welke collega's al betrokken zijn.

Na afloop ontvangt hij van het eventbureau een definitief aanwezigheidsbestand. Met een laatste import wordt vastgelegd wie daadwerkelijk deelnam en welke nieuwe contacten relevant zijn voor vervolcontact. Hoewel de registratie extern plaatsvindt, ontstaat zo binnen het RM-systeem een compleet en betrouwbaar relatiebeeld.

1.3 Meerdere rollen

Rol RM-systeem	• Vastleggen van meerdere rollen per persoon, gekoppeld aan specifieke calls of activiteiten • Scheiden van rollen per context ter voorkoming van belangenverstrengeling • Inzicht geven in actieve rollen per context • Beheer van historisch rollenoverzicht (met begin- en einddatums)
----------------	---

Context

Binnen het relatiemanagement geldt dat personen meerdere rollen kunnen vervullen in verschillende contexten en tijdsperioden. Het is daarom noodzakelijk om deze rollen gescheiden, consistent en uitlegbaar vast te leggen.

Verschillende rollen van Nico Veldhoven

Dr. Nico Veldhoven logt in op het nieuwe financieringssysteem van NWO. Zodra zijn persoonlijke omgeving opent, ziet hij twee verschillende activiteiten die op dit moment voor hem lopen. Aan de ene kant werkt hij aan zijn eigen subsidieaanvraag; aan de andere kant heeft hij een beoordelingsverzoek openstaan voor een andere ronde. Voor Nico is dit geen verrassing. Hij is gewend om meerdere rollen tegelijk te vervullen, zolang ze maar duidelijk gescheiden zijn.

Nico werkt als universitair onderzoeker aan de Universiteit van Amsterdam. Enkele weken geleden heeft hij een aanvraag ingediend binnen de Diamond²ronde, waarin de maatschappelijke impact van AI centraal staat. Tijdens het voorbereiden van de aanvraag was zijn werk nog niet zichtbaar voor medewerkers van NWO. Pas op het moment dat hij op “Indienen” klikte, werd zijn betrokkenheid formeel vastgelegd. Vanaf dat moment werd hij in het RM-systeem gekoppeld aan de Diamond²ronde met de rol aanvrager.

Die koppeling heeft gevolgen. Zolang zijn aanvraag in behandeling is, heeft Nico binnen deze ronde een persoonlijk belang. Dat betekent dat hij binnen Diamond niet kan optreden als beoordelaar of referent

Tegelijkertijd speelt er iets anders. Enkele maanden eerder is Nico door een beleidsmedewerker van NWO benaderd met de vraag of hij bereid was op te treden als referent voor een andere subsidieronde. Het onderwerp van die ronde sluit goed aan bij zijn expertise op het gebied van uitlegbaarheid van AI in de zorg. Nico heeft de uitnodiging destijds geaccepteerd; de planning bleek goed te combineren met zijn eigen werk.

Wanneer hij nu op het tabblad “Beoordelingen” klikt, ziet hij alleen de aanvraag waarvoor hij als referent is uitgenodigd. Zijn eigen Diamond²aanvraag is hier volledig afgeschermd en speelt in deze context geen enkele rol. In het RM-systeem zijn beide rollen zichtbaar naast elkaar, maar ieder gekoppeld aan een andere call. Zo kan Nico gelijktijdig aanvrager zijn in de ene ronde en referent in een andere, zonder dat er sprake is van belangenverstrengeling.

Naast zijn formele rollen in het subsidieproces is Nico ook actief buiten de beoordelingscontext. Hij is betrokken bij een maatschappelijke organisatie die zich inzet voor digitale burgerrechten en neemt vanuit die hoedanigheid deel aan een themabijeenkomst van een kennis² en samenwerkingsprogramma van NWO.

Deze combinatie van perspectieven is mede te verklaren door zijn loopbaan. Enkele jaren geleden werkte Nico bij een ministerie, waar hij destijds fungeerde als contactpersoon voor NWO op dossiers rond digitalisering en innovatie. Die rol vervult hij niet meer, maar zijn beleidsachtergrond komt in gesprekken soms nog duidelijk naar voren. In het RM-systeem is deze periode vastgelegd als historische betrokkenheid, met een duidelijke einddatum.

Voor Nico voelt deze gelaagdheid logisch: hij weet precies wanneer hij welke pet draagt. Voor NWO zorgt het Relatiemanagementsysteem ervoor dat deze verschillende rollen, perioden en vormen van betrokkenheid expliciet en gescheiden worden vastgelegd. Zo kan één persoon tegelijk aanvrager, referent en deelnemer aan themabijeenkomsten zijn, zonder dat processen elkaar beïnvloeden. Daarnaast kan een persoon verschillende e-mailadressen gebruiken voor verschillende rollen.