



Canon / HET UWV

EEEN CANON-CASESTUDY

Ontdek hoe Canon ondersteuning heeft geboden aan het UWV, een Nederlandse overheidsinstelling die werknemersverzekeringen beheert en werknemersvoorschriften implementeert, bij het transformeren van de communicatie met de klant door over te stappen van zwart-wit naar kleurenprints. Hierdoor wordt de betrokkenheid verbeterd en worden de kosten en de impact op het milieu verminderd.



Het UWV (Uitkeringsinstituut Werknemersverzekeringen) is de publieke organisatie in Nederland die verantwoordelijk is voor de implementatie van werknemersverzekeringen en het leveren van diensten op het gebied van sociale zekerheid.

DE COMMUNICATIE MET DE KLANT VERBETEREN DOOR IN KLEUR TE PRINTEN

De primaire focus ligt op het ondersteunen van personen op de arbeidsmarkt, of het nu gaat om het vinden van werk, het aanbieden van herintegratiediensten of het bieden van uitkeringen wanneer een dienstverband niet mogelijk is. Het UWV werkt ook samen met werkgevers en deelt kennis over arbeid en gezondheid om deelname aan de samenleving te bevorderen. Met een speciaal intern printcentrum voor het beheer van alle uitgaande communicatie met de klant print het UWV gemiddeld 2,5 miljoen A4-pagina's per maand, die in ongeveer 8,5 miljoen enveloppen per jaar worden verstuurd. Ondanks het toenemende belang van digitale communicatie blijft geprint materiaal van essentieel belang voor de activiteiten van het UWV, omdat veel klanten nog steeds de voorkeur geven aan geprinte communicatie, beperkte toegang hebben tot digitale technologieën of taalbarrières ondervinden.

De relatie tussen het UWV en Canon dateert uit 2008 toen het UWV voor het eerst voor Canon koos via een Europese aanbesteding. Canon's winnende voorstel bestond

uit drie zwart-wit varioPRINT 6250-productieprinters en Quadient Inspire-software voor het beheer van documentsjablonen. Deze software werd essentieel voor het UWV voor het maken van documenten en zorgt ervoor dat de talrijke sjablonen die voor communicatie met de klant worden gebruikt, efficiënt kunnen worden verwerkt. Op basis van de uitzonderlijke betrouwbaarheid en prestaties van de varioPRINT-systemen, die gedurende een indrukwekkende periode van tien jaar operationeel bleven, bleef het UWV de partnerschap met Canon versterken. Toen het in 2022 tijd werd om de printtechnologie te vervangen, nam het UWV de beslissing om over te stappen van zwart-wit printen op voorbedrukt briefpapier naar printen in kleur op standaardpapier, met meer visuele elementen om de effectiviteit van de communicatie te verbeteren. Om deze verandering te implementeren, investeerde de organisatie in vijf Canon imagePRESS V1000 kleuren productieprinters met PRISMAsync-controllers en een colorWAVE T65 voor grootformaat printen.

“

We vinden dat Canon een constructieve en ondersteunende partner is. Ik krijg eenvoudig toegang tot de mensen van Canon, of dat nu aan de verkoopkant of aan de servicekant is. We hebben ook goede afspraken voor preventief onderhoud, dus we profiteren van onderhoud op een door ons gekozen tijdstip in plaats van onverwachte service-ingrepen. Deze opstelling past perfect bij ons en onze productiebehoeften. En door preventief onderhoud te regelen, kunnen we vertrouwen op de compacte Canon imagePRESS V1000-machines met hun geavanceerde technologie voor een hoge productiviteit.

Hans Kop, teammanager, Printcentrum, UWV

DOELSTELLINGEN BEHALEN EN UITDAGINGEN OVERWINNEN



De betrokkenheid verbeteren door betere communicatie met de klant

Het UWV stond voor de uitdaging om effectiever te communiceren met een gevarieerd klantenpubliek, waaronder veel mensen voor wie Nederlands niet de moedertaal is, en burgers met verschillende niveaus van geletterdheid. De organisatie moest de duidelijkheid en toegankelijkheid van de communicatie verbeteren door middel van meer visuele elementen en kleuren, met name voor gebruikers met beperkte Nederlandse taalvaardigheid. De toevoeging van extra functies, zoals QR-codes, stelt ontvangers ook in staat om informatie in hun eigen taal te openen, waardoor het begrip aanzienlijk wordt verbeterd. Dit was de belangrijkste drijfveer voor het UWV om te investeren in Canon imagePRESS kleuren productieprinters.



Overgang naar een dynamische kleurenworkflow

Een belangrijke uitdaging was de overgang van zwart-wit printen op voorbedrukt briefpapier naar een kleurenworkflow op gewoon wit papier. Voor deze overgang moest een zeer groot aantal sjablonen worden herontworpen die oorspronkelijk waren opgesteld voor printen van rand tot rand, waarvoor te groot SRA4-papier moest worden gebruikt dat achteraf werd gesneden. De eerste schatting suggereerde dat dit herontwerpproces twee tot drie jaar zou duren, wat een aanzienlijke overgangsuitdaging zou creëren. In nauwe samenwerking met Canon slaagde het UWV erin het nieuwe ontwerp van de sjablonen in ongeveer vijf maanden te voltooien.



Lagere kosten en milieueffecten

Het UWV wilde de ecologische voetafdruk verkleinen door afval van het snijden van SRA4-papier te verminderen. Dit snijden was nodig voor het voorbedrukte briefpapier dat met de originele sjablonen werd gebruikt. Door over te stappen op een standaard A4-papierworkflow en de sjablonen opnieuw te ontwerpen, wilde het UWV zowel de kosten als de milieubelasting verlagen. Het UWV wilde ook een oplossing die zowel ruimtebesparend als energie-efficiënt zou zijn.



Om onze mogelijkheden voor de communicatie met de klant te verbeteren, hebben we geïnvesteerd in vijf imagePRESS V1000 kleuren productieprinters. De processtroom in het printcentrum verloopt van het opmaken van documenten met Quadient Inspire-software tot PRISMAproduction voor uitvoer op onze vijf imagePRESS V1000 kleuren productieprinters. Van daaruit gaan de prints naar de couverteermachines. Aan het einde van dat proces gaan er elke dag mailings met PostNL uit. Daarnaast volgen we de productie met PRISMAremote Manager. Dat is ook goed, want we hebben vijf machines die we elke dag in de gaten willen houden en die we zowel vanaf een afstand als op de werkplek willen monitoren.

**Hans Kop, teammanager,
Printcentrum, UWV**



NAUWE SAMENWERKING ZORGT VOOR EEN OPTIMAAL RESULTAAT

Na een zorgvuldige beoordeling van zowel de toner- als inkjetopties die op de markt beschikbaar zijn, waaronder een grondige evaluatie door het UWV en Canon in het Customer Experience Center van Canon in Venlo, besloot het UWV dat de op toner gebaseerde imagePRESS V1000 de beste keuze was voor de vereisten op het gebied van printvolume, voetafdruk en energieverbruik.

De compacte imagePRESS V1000 biedt ook uitzonderlijke mediaflexibiliteit en levert een uitstekende beeldkwaliteit en betrouwbare prestaties, waardoor hij ideaal is voor de productieomgeving van het UWV.

De workflow begint met het maken van documenten in Canon PRISMAprepare en Quadient Inspire, de communicatie-beheerssoftware van Canon die de transactiegegevens importeert in de verschillende sjablonen die worden gebruikt voor communicatie met de klant. Output management wordt geregeld via PRISMAproduction, Canon's hoogwaardige toepassing voor bedrijfsworkflows en output management waarmee gegevensconversie, prepress-taken en printproductieprocessen worden geautomatiseerd.

PRISMAproduction, dat door het UWV wordt gebruikt voor transactioneel printen, biedt

volledige controle over alle toepassingen en stuurt de printopdrachten naar elk van de vijf imagePRESS V1000 kleuren productieprinters met hun PRISMAsync-controllers, indien van toepassing.

In eerste instantie moesten sommige voorbedrukte formulieren op basis van de originele sjablonen worden geprint met een overloopmarge, waardoor ze moesten worden geprint op groter SRA4-papier dat vervolgens naar A4 werd gesneden. Op basis van economische en milieudoelstellingen heeft het UWV het herontwerp van deze sjablonen echter versneld, zodat er nu in kleur kan worden geprint op standaard wit A4-papier, wat het papierafval en de papierkosten aanzienlijk verlaagt en waardoor de totale flow, met een processtap minder, zelfs sneller verloopt.

VOORDELEN

De overgang van het UWV naar de kleurentonertechnologie van Canon heeft aanzienlijke voordelen opgeleverd op meerdere gebieden:



Effectievere communicatie

De overgang naar full-color printen heeft ervoor gezorgd dat de communicatie van het UWV veel beter wordt ontvangen en begrepen. Het kleurgebruik is toegenomen van 30% bij de eerste implementatie tot 75% van het totale productievolume op dit moment, met slechts 25% resterend in zwart-wit. Visuele elementen en QR-codes stellen niet-Nederlandse sprekers nu in staat informatie in hun eigen taal te openen, waardoor communicatie toegankelijker wordt voor alle burgers, met name diegenen met beperkte kennis van de Nederlandse taal.



Gestroomlijnde workflowintegratie

De volledige oplossing – van bestanden maken in PRISMAprepare tot sjabloonbeheer in Quadient Inspire, output management in PRISMAproduction en monitoring via PRISMAremote Manager – biedt een naadloze end-to-end workflow. Dankzij deze integratie kan het UWV het gehele productieproces efficiënt beheren, waardoor consistentie en kwaliteit in alle communicatie-uitingen zijn gegarandeerd. De sterke relatie met Canon die in 2008 begon is verder gegroeid, waarbij Canon een passende invulling bood om te voldoen aan de veranderende behoeften van het UWV.



Betrouwbare operationele efficiëntie

De vijf identieke imagePRESS V1000-configuraties van het UWV bieden een gecombineerde productiecapaciteit van ongeveer 500 A4-pagina's per minuut, waardoor ze een dagelijks volume van 144.000 prints in een productietijd van vijf tot zes uur kunnen verwerken. Het preventieve onderhoudsprogramma van Canon, waarbij servicemonteurs elke week op een vast moment gepland onderhoud uitvoeren, heeft onverwachte uitvaltijd aanzienlijk verminderd. Deze proactieve benadering van onderhoud zorgt voor consistente, betrouwbare prestaties gedurende de week, waardoor het UWV zijn productieschema's zonder onderbreking kan handhaven.



Verminderde milieubelasting

De eliminatie van voorbedrukt briefpapier en de overgang naar standaard A4-papier heeft aanzienlijke kostenbesparingen opgeleverd, omdat A4-papier minder duur is dan het grotere SRA4-papier. Bovendien hoeft er nu niet meer te worden gesneden. Waardoor het UWV de papierverspilling met meer dan 15% heeft verminderd. Dit draagt veel sneller dan verwacht bij aan de duurzaamheidsdoelstellingen.



Toekomstbestendig partnerschap

De samenwerking met Canon positioneert het UWV voor voortdurende innovatie in hun strategie voor communicatie met de klant. Tijdens de overgang van voorbedrukt briefpapier naar volledig digitaal printen in kleur kan het UWV de communicatie blijven verbeteren met nog meer persoonlijke en visueel aantrekkelijke content.



Uitgebreide service en support

Al tijdens de installatie van de oplossing en ook daarna was en is het UWV onder de indruk van de support van Canon. De service-overeenkomst van vier uur op locatie zorgt voor een snelle reactie op eventuele problemen, terwijl wekelijkse preventieve onderhoudssessies onverwachte onderbrekingen tot een minimum beperken. Dit servicemodel is bijzonder waardevol gebleken voor de productieomgeving met hoog volume van het UWV, wat een aanzienlijke bijdrage levert aan de operationele stabiliteit.



COMMUNICATIE MET DE KLANT BLIJVEN AANPASSEN VOOR MAXIMALE IMPACT

Het partnerschap van het UWV met Canon laat zien hoe organisaties de communicatie met de klant kunnen verbeteren en tegelijkertijd de operationele efficiëntie en duurzaamheid kunnen verbeteren. Door over te stappen van zwart-wit printen op voorbedrukt briefpapier naar printen in kleur op standaardpapier heeft het UWV niet alleen de effectiviteit van de communicatie verbeterd, maar ook de verspilling en kosten aanzienlijk verlaagd.

Met het oog op de toekomst blijft het UWV zich richten op het optimaliseren van de communicatie met de klant, ondersteund door Canon's voortdurende toewijding aan technologische innovatie en het succes bij klanten. Aangezien de dienstverlening van de overheid zich blijft ontwikkelen, blijft het essentieel om duidelijke, toegankelijke en aantrekkelijke geprinte communicatie te kunnen bieden. Dankzij de samenwerking met Canon is het UWV uitstekend in staat om aan deze behoeften te voldoen. Hans Kop vat de relatie als volgt samen: "Het UWV en Canon, partners in kleur."



Belangrijkste specificaties:

- 5 x imagePRESS V1000
met PRISMAsync-
controller

- 1 x colorWAVE T65
- PRISMAprepare

- PRISMAproduction
- Quadient Inspire

Canon inc.
canon.com

Canon Europe
canon.nl / nl.canon.be

Dutch edition
© Canon Belgium NV /
© Canon Nederland N.V. 2025

Canon Nederland N.V.
Brabantlaan 2
5216 TV 's-Hertogenbosch
Telefoon: (073) 6 815 815
canon.nl
b2b@canon.nl

Canon Belgium NV
Berkenlaan 3
1831 Diegem
Telefoon: 02 722 04 11
canon.be
contact@canon.be

Canon