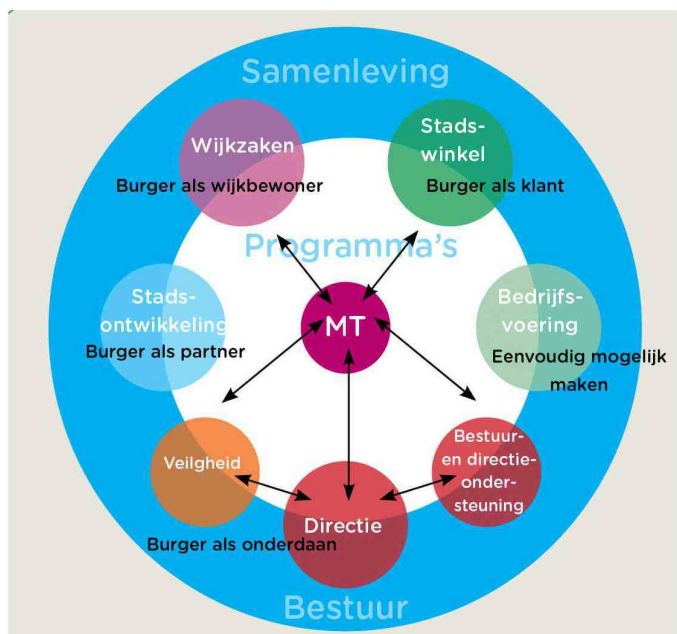


Culemborg Klopt!

Per 1 januari 2009 is de ambtelijke organisatie, waaronder ook de informatiefunctie, bij de gemeente Culemborg gereorganiseerd. ICT, DIV zijn met Geo gebundeld in één team: team Informatie. Het team houdt zich bezig met het formuleren en realiseren van het gemeentelijk informatiebeleid en -architectuur en het beheer van diverse basisvoorzieningen vanuit de oorspronkelijke taakvelden van Informatiebeleid, DIV, Geo en ICT. In dit artikel schetst de auteur de algemene achtergrond van de organisatievisie van de gemeente en wat de reorganisatie betekende voor de opdracht aan het team Informatie.

TEKST BEN DE JONG

Het hart van de gemeente Culemborg klopt, niet alleen waar het gaat om historische bezienswaardigheden, leuke winkeltjes, galeries en gezellige eet- en drinkgelegenheden, dat is waar de toeristische slogan 'Culemborg Klopt!' voor staat.



Organisatieplaatje gemeente Culemborg

Culemborg klopt ook waar het de visie op en de organisatie van de informatievoorziening betreft binnen de muren van het gemeentehuis. Culemborg is zeer bewust bezig met het van buiten naar binnen denken en heeft zich tijdig gerealigneerd, dat verkokering van de taken niet bevorderlijk is in een samenleving die steeds meer van de gemeente vraagt, in termen van een kwalitatief goede dienstverlening en een efficiënte en doelgerichte bedrijfsvoering. De gemeente heeft ervoor gekozen om de traditionele organisatiescheidingen en daarmee cultuurverschillen te doorbreken.

De organisatie gemeente Culemborg

Per 1 januari 2009 is de gemeente Culemborg gereorganiseerd volgens het thema 'Culemborg in de samenleving'. Niet langer staat daarin de ambtelijke organisatie centraal, maar ligt de focus op een organisatie die volledig is gericht op de diverse rollen van de burger (kiezer, onderdaan, partner en wijkbewoner).

De nieuwe organisatie bestaat uit slechts vier afdelingen en twee leidende programma's, te weten het programma 'Stedelijke vernieuwing' en met betrekking tot verbetering van de dienstverlening fungeert het programma 'Durf!'. ICT, DIV zijn met Geo gebundeld in een van de drie teams van de afdeling Bedrijfsvoering: Team Informatie.

Team Informatie

Het team Informatie ondersteunt vooral ook het programma Durf! in al haar doelstellingen en is de spin in het web van het informatiemanagement in Culemborg. Dit betekent dat het team verantwoordelijk is voor het informatie- en beveiligingsbeleid en zich richt op gegevens- en informatiebeheer in een volledig digitale omgeving. De burger verwacht immers digitale diensten af te nemen via internet, waaronder de inzage in eigen dossiers. De digitale focus brengt ook met zich mee dat nadrukkelijk wordt ingezoomd op een andere rolverdeling voor alle medewerkers van het team, of het nu gaat om de invulling voor de beleidsmedewerker, de DIV'er of de Geo-gegevensbeheerder.

Vanzelfsprekend was er niet meteen vanaf de start na 1 januari 2009 sprake van één eenheid bij het team Informatie. Vandaar dat met behulp van externe ondersteuning van de Digital groep een 'Visie en strategie 2012 voor het team Informatie' is opgesteld, gerelateerd aan de visie op dienstverlening en gevolgd door een praktisch en concreet uitvoerbaar implementatieplan.

Want, zo bleek al vrij snel, het was nodig om het team ook daadwerkelijk als één team te laten functioneren, zodat de

medewerkers gezamenlijk tot goede resultaten en eenzelfde beeldvorming daarover komen. Tijdens diverse workshops werd duidelijk dat deze omslag in denken de nodige verandering voor de medewerkers gaat betekenen:

- De invoering van zaakgericht werken vraagt om andere kennis, houding en vaardigheden van de medewerkers, meer gericht op directe ondersteuning en advisering van het primaire proces in plaats van het achteraf ordenen en archiveren van een stapel dossiers. Dit betekent dat meer kennis van organisatie en werkprocessen nodig is en dat meer technische en communicatieve vaardigheden worden vereist.
- In toenemende mate wordt relevante en doelgerichte Geo-informatie beschikbaar gesteld aan de hele gemeente en de burgers in Culemborg. Burgers gaan hun meldingen en aanvragen, als start van een zaak, doorgeven via de digitale kaart. Verder zal de Geo-informatie een voorname rol spelen bij allerlei processen in de openbare ruimte (groen, wegen, riool et cetera), mede om het beheer daarvan te optimaliseren. Dit betekent de nodige verandering voor de specialisten in denken en doen. De samenvoeging met DIV en ICT betekent dat Geo in een samenhangende context wordt geplaatst, die niet alleen 'leuk, maar duur', is, maar ook bijdraagt aan een efficiënte bedrijfsvoering.
- Aan de ICT worden hogere eisen worden. Steeds meer worden bedrijfskritische applicaties centraal beheerd en onderhouden. De verdergaande digitalisering maakt ook dat er meer samenhang in de systemen nodig is, door middel van koppelingen en services. Niet langer kan Culemborg zonder een eigen informatiearchitectuur en inrichtingsprincipes. Daarnaast wordt rekening gehouden met toenemende regionalisering in de ICT-uitvoering.

Dienstverlening en zaakgericht werken

Dick Roodhorst, leider van het team Informatie en programmamanager van het programma DURF! (Dienstverlenend, Uitdagend, Resultaatgericht, met Flair), verwoordt dat de opdracht van DURF! is om de dienstverlening te verbeteren en de bedrijfsvoering te optimaliseren vanuit de gedachte: 'de klant centraal'. Het programma is als veranderingstraject ingestoken, want het gaat uit van 'anders denken' en 'anders werken'. Het programma wordt in 2012 afgerond en de resultaten ervan worden volledig voortgezet in de (beheer)taken van het team.

Zaakgericht werken

Qua ontwikkeling en vernieuwing wordt, door het beleidsteam (als bundeling van ICT, DIV en Geo-beleid) en in samenspraak met de vakafdelingen gewerkt aan de formulering van het gemeentelijk informatiebeleid. Dit niet als een 'geduldig document', maar vooral om de verbinding te leggen tussen het beleid en de uitvoering op de werkvloer. Die verbinding richt zich op het realiseren van zaakgericht en digitaal werken volgens de maatstaven van de GEMMA-architectuur. Nadrukkelijk wordt daarbij rekening gehouden met regionale ontwikkelingen en samenwerkingsverbanden. Want, Culemborg weet dat juist dáár een stuk van de winst is te halen.

In de praktijk van vandaag staat de gemeentebrede uitrol

van zaakgericht werken op de agenda. Dit vindt plaats aan de hand van het Decos 5.1.-Zaaksysteem, dat tevens fungeert als DMS/RMA en is ingericht op basis van het fundament van de zaaktypencatalogus. Alles conform de principes van de GEMMA-architectuur en standaarden zoals RGBZ (Referentiemodel Gemeentelijke Basisgegevens Zaken) en ZTC (zaaktypencatalogus). Culemborg is ervan overtuigd dat dit fundament nodig is, zodat 'digitaal' leidend wordt en 'de zaak' centraal staat. In het kader van digitaal werken wordt vanzelfsprekend gewerkt aan de aanvraag voor machtiging voor vervanging om te voorkomen dat papieren en digitale archiefstukken naast elkaar bestaan, wat een onwenselijke situatie zou opleveren.

De uitrol van de nieuwe werkwijze voor de medewerkers van de gemeente vindt plaats volgens het plan JIJ (Jouw Informatie Juist). Met deze titel wordt aangehaald dat juist de behandelaar van een zaak voor zijn deel verantwoordelijk is voor de eigen kwaliteit van informatie. Daaruit spreekt tevens dat het digitale archief gevormd wordt tijdens het behandelproces en niet achteraf. Dat



Ben de Jong

ben.dejong@digital.nl

Drs. Ben de Jong is (KING-) adviseur bij Digital display, adviesbureau voor Document- en informatiemanagement in Den Haag (www.digital.nl).

De opdracht van het programma DURF! is de dienstverlening te verbeteren en de bedrijfsvoering te optimaliseren vanuit de gedachte: 'de klant centraal'

scheelt enorm in de beleving voor de klant; in de tijd voor het beheer en voor de terugvindbaarheid van zaken en documenten. Er wordt daarmee afgerekend met de ervaringen uit het verleden.

Gegevensmagazijn

Parallel aan de uitrol van het zaakgericht en digitale werken wordt gewerkt aan de aanschaf en inrichting van een Geo-gegevensmagazijn (als Operational Data Store) om de stroomlijning van basisgegevens door de organisatie te optimaliseren, conform het RSGB (Referentiemodel Stelsel van Gemeentelijke Basisgegevens) -model van de GEMMA-architectuur. Dat magazijn gaat gevoed worden door authentieke broninformatie vanuit de Basisregistraties Adressen en Gebouwen (BAG), de GBA, het Kadaster en op later moment de Basisregistratie Groot-schalige Topografie.

Het gegevensmagazijn is een functionele component binnen de midoffice. Het zorgt ervoor dat alle relevante gegevens uit de administratieve en geografische informa-

tiesystemen in de backoffice 24 uur per dag beschikbaar zijn voor de dienstverlening aan burgers, bedrijven en ketenpartners. Het maakt het mogelijk processen ook via de website, buiten kantooruren, op te starten. Culemborg is van plan in een eerste fase het gegevensmagazijn in te zetten om een automatische vulling van webformulieren mogelijk te maken, op basis van alle gegevens die reeds bij de gemeente bekend zijn. Het wordt daarnaast ingezet om gegevens te valideren of om burgers te informeren over de persoonsgegevens die bij de gemeente bekend zijn. Vanzelfsprekend versleuteld achter DigiD. Tot

Door samen te werken aan één visie en één plan wordt de basis gelegd voor een nieuwe manier van zaakgericht en digitaal werken

slot wordt het magazijn gebruikt voor het bijhouden van aanvullende (niet authentieke) gegevens in het zaakstelsel, zoals extra gegevens die via e-formulieren worden gevraagd. Het voeden en actualiseren van relevante ge-

gegevens vindt plaats vanuit diverse backofficeapplicaties, onder andere via de productlijn van Centric.

Eén team: één visie, één plan

Voor Culemborg ligt er een forse uitdaging om ervoor te zorgen dat in het komende jaar de basisvoorzieningen als een zaak- en documentmanagementsysteem, het Geo-gegevensmagazijn op een voor de klant intuïtieve manier gaan functioneren. Dat gaat er dan zeker aan bijdragen dat volledig digitale vergunningverlening of eenmalige gegevensverstrekking aan de overheid mogelijk wordt. Bovendien kan met dat fundament ('de basis op orde') beter ingespeeld worden op nieuwe eisen en wensen, van klanten, andere overheden of ketenpartners.

In de visie van Dick Roodhorst is de vorming van één team met daarin een mix van de oorspronkelijke eenheden DIV, ICT en Geo een zeer belangrijke voorwaarde om daadwerkelijk de klant centraal te stellen. Het belang van een goed functionerend team is voor Roodhorst essentieel. Belangrijk vindt hij dat zoveel mogelijk wordt uitgegaan van eigen kracht van het team met slechts externe ondersteuning voor het uitzetten van de te voeren (beleids)lijn. Door samen te werken aan één visie en één plan wordt de basis gelegd voor een nieuwe manier van zaakgericht en digitaal werken. Dat is ook Durf! ●