

Patrick Dekkers,
Coördinator Post & Archief,
gemeente Gilze en Rijen



“In de periode dat wij ons oriënteerden op een DSP bleek tijdens een regionaal overleg dat erg veel gemeenten gebruik maakten van de Metadata-Manager. Dat heeft ons uiteindelijk mede overtuigd en daarom zijn wij met Split-Vision in zee gegaan. Ik vind het persoonlijk een uitstekend idee dat dit bedrijf nu het initiatief heeft genomen voor een bijeenkomst over de toepassing van zijn product in combinatie met Corsa. Natuurlijk bestaat er al een formeel overleg tussen de MiBrl-gemeenten, maar dat gaat in feite vooral over de ‘harde’ automatisering. Over ICT-kwesties dus, terwijl het op ons DIV-niveau veel meer gaat over functionele vraagstukken. Ik zou het dan ook van harte toejuichen als dit initiatief een vervolg zou krijgen in een wat breder verband. We kunnen als DIV-functionarissen veel van elkaar leren en kunnen elkaar ook op allerlei fronten ondersteunen en helpen. Natuurlijk, kleine gemeenten hebben op dat gebied een grotere behoefte dan de grotere die over meer mensen en middelen beschikken. Maar daar moet best een oplossing voor te vinden zijn. Als we de wens om van elkaar te leren serieus nemen en onze betrokkenheid bij het vak uitdrukken in het onderdrukken van twijfels en achterdocht, dan kunnen we heel snel heel veel bereiken. Misschien moest er maar eens een gecombineerde gebruikersvereniging voor Metadata-Manager, Corsa en Smart Documents komen. Een suggestie voor Split-Vision?”

Hein Vera,
Senior Beleidsmedewerker,
gemeente Dongen

“Wij hebben destijds pas in tweede instantie voor de Metadata-Manager van Split-Vision gekozen. Toen het verplicht werd over een DSP te beschikken, hebben we eerst een ander pakket gekocht, maar dat bleek geen antwoord te kunnen geven op allerlei kwesties ten aanzien van datadistributie en workflow. De Metadata-Manager bleek dat wel te kunnen. Bij onze keuze speelde overigens ook een rol dat diverse andere gemeenten binnen het MiBrl-verband al gebruik maakten van dit systeem. Hoe meer overeenkomst er is in de inrichting van de documentaire-informatievoorziening van de gemeenten, des te meer kunnen we elkaar ondersteunen. De DIV-functie is door allerlei wettelijke voorschriften echter zó belangrijk, dat zo’n samenwerking volgens mij een formeler karakter zou moeten hebben dan alleen dat van een vrijblijvend overleg. We hebben in het MiBrl-verband diverse commissies die onder leiding van een gemeente-secretaris staan en ik zou het toejuichen als dat ook het geval zou zijn voor het opstellen van kenniskaarten die door alle gemeenten gebruikt kunnen worden als basisdocument. De gemeentelijke processen zijn immers voor zo’n 75 tot 80% identiek aan elkaar en voor dat deel kunnen we profiteren van elkaars kennis en ervaring. Maar dat zou in mijn ogen wel moeten op basis van degelijk beleid. En het zou fijn zijn als de systeemleveranciers daarbij een actieve, adviserende rol zouden kunnen spelen.”

Samenwerken, maar hoe?

Het moge duidelijk zijn: de gemeenten die hier aan het woord komen, zien alle de voordelen van samenwerking bij het opstellen van kenniskaarten, het beschrijven van processen en het inrichten van de DIV-functie. De meningen over de manier waarop deze samenwerking georganiseerd zou moeten en kunnen worden, lopen vooralsnog wat uiteen. Maar: waar een wil is, is een weg. Split-Vision is graag bereid bij het vinden van die weg een begeleidende of faciliterende rol te vervullen. Want zoveel is wel duidelijk: de Metadata-Manager biedt volop aanknopingspunten voor het transparant maken van processen en procedures en voor het inzichtelijk maken van de producten- en dienstencatalogi van de gemeenten.



Medio 2004 besloten 14 Midden-Brabantse gemeenten¹⁾ hun krachten op ICT-gebied te bundelen in een publiekrechtelijk samenwerkingsverband met de naam MiBrl – Midden-Brabants ICT-overleg. Via deze niet-commerciële samenwerking hoopt men in de toekomst meer te kunnen doen met dezelfde middelen op het gebied van automatisering, informatisering, netwerken en ondersteuning. Het gaat daarbij primair om een streven naar doelmatigheid en doeltreffendheid. Verbetering van de dienstverlening en een vraaggerichte inrichting van de organisatie staan daarbij centraal en er is op dat gebied al veel gerealiseerd.

Een recente ontwikkeling betreft een separaat overleg van 7 gemeenten die gebruik maken van zowel het documentaire-informatiesysteem Corsa van BCT als van de Metadata-Manager van Split-Vision. Dit laatste bedrijf was overigens de initiatiefnemer voor het overleg. Directeur Klaas van der Heijden zegt daarover: “Misschien klinkt het wat vreemd dat een toeleverancier hier het voortouw in neemt, maar wij hebben nu eenmaal een duidelijke visie op de ontwikkeling van gemeenten richting e-dienstverlening en die willen we ook uitdragen. Gewoon, omdat we weten dat onze benadering werkt. We vinden het dan ook jammer te moeten zien dat gemeenten niet het onderste uit de kan kunnen halen. Dat komt door-

dat ze voortdurend worstelen met beperkte mogelijkheden in budgetten en formatieplaatsen. Wij zijn ervan overtuigd dat die te ondervangen zijn met samenwerking. Te meer omdat er al een samenwerkingsverband functioneert. Daarom had deze bijeenkomst vooral het karakter van een inventarisatie.”

Van ongestructureerd naar volledig ‘in control’

Hoe gemeenten gestructureerd naar het ideaalbeeld van e-dienstverlening kunnen groeien, is door Split-Vision uiteengezet in een 7-staps groeiscenario. Dit leidt van een situatie met beperkte registratie van (ingekomen) fysieke en digi-

¹⁾ Het gaat om de gemeenten Alphen, Baarle Nassau, Chaam, Dongen, Drimmelen, Geertruidenberg, Gilze en Rijen, Goirle, Hilvarenbeek, Loon op Zand, Oisterwijk, Oosterhout, Tilburg en Waalwijk.

tale documenten uiteindelijk naar een ‘full-swing’ e-dienstverlening met locatie- en plaatsafhankelijke informatie, op basis van gepersonaliseerde data. En dus volledig klantgericht en gebruiksvriendelijk voor iedere burger. Marloes Rutten, die als senior consultant Development & Implementation van Split-Vision zeer nauw betrokken is bij de samenwerkende gemeenten: “Dat betekent in feite: van een ongestructureerde aanpak naar volledig ‘in control’ zijn. Het bewust volgen van zo’n groeiscenario biedt nogal wat voordelen in termen van korte doorlooptijden, meetbare successen, rendement op lange termijn, pragmatische benadering en beheersbare groei. Als gemeenten met gelijke doelstellingen nu ook nog eens de handen ineen slaan, dan levert dat voor iedereen een meerwaarde op. Vanzelfsprekend doordat je dan dingen simultaan (en dus sneller) kunt doen in plaats van alleen chronologisch. Maar ook door te profiteren van kennis en vaardigheden die de ene gemeente wel heeft en de andere niet. Het is duidelijk dat uiteindelijk iedereen daarvan profiteert.” Laten we eens kijken of de gemeenten er zelf ook zo ver denken.

Martin de Ruijter, Coördinator DIV, gemeente Oisterwijk



“Split-Vision is de leverancier van ons DSP-systeem en heeft in een pilot-omgeving heel intensief meegewerkt bij de inrichting ervan. Nu zijn we zelf bezig met het opstellen van de eerste kenniskaarten, maar we willen in een hoger tempo verder. We zijn op dit moment druk doende met de voorbereidingen voor het digitaliseren van al onze processen en daarbij beginnen we met de vergunningen. Om te beginnen zullen dat er zo’n 25 zijn; de APV pakken we als eerste. We zien echter dat we dat niet op eigen kracht kunnen doen. We hebben onze handen al vol met de dagelijkse werkzaamheden, het consolideren wat we al hebben ingevoerd en bijhouden van nieuwe wetgeving. Daarom zullen we naar alle waarschijnlijkheid Split-Vision vragen de kar te gaan trekken als een externe hoofdaannemer. Dat betekent dat zij samen met ons de projecttaken vastleggen en bewaken en ons daarnaast gaan begeleiden bij het organisatiebreed uitrollen van de combinatie Corsa, Smart Documents en Metadata-Manager. De kenniskaarten, die in feite de basis voor vor-

men alles wat we op DIV-gebied doen, gaan we zelf opstellen. Hoewel die op detailniveau per gemeente verschillen, zijn de grote lijnen overal gelijk. De basisvorm ervan zou dus heel goed gezamenlijk ontwikkeld kunnen worden en daarover hebben we onlangs dan ook nog een gesprek gehad met enkele gemeenten.”

Daniëlle Visser, Applicatiebeheerder DMS, gemeente Waalwijk

“Als ik zo naar dat groeiscenario van Split-Vision kijk, dan realiseer ik me dat wij nog erg aan het begin staan. We hebben dus nog een lange weg te gaan, maar kunnen daardoor ook maximaal profiteren van mogelijke samenwerking met andere gemeenten. Het DIV-aspect in de kenniskaarten is voor alle gemeenten immers wel ongeveer hetzelfde en waarom zou je dan ieder voor zich telkens weer het wiel moeten uitvinden? In die basale en tegelijk gedetailleerde benadering van de kenniskaarten ligt volgens mij ook de kracht van Split-Vision. Wij zijn vorig jaar bij hen terecht gekomen doordat ik nogal wat vragen had over het toenmalige DSP-beleid. Ik vond het te plat en dacht dat er meer in moest kunnen zitten. Mijn persoonlijke voorkeur ging uit naar een organisatiebreed DMS en daarom ben ik me wat breder gaan oriënteren. In de Metadata-Manager van Split-Vision vond ik iets wat meer de kant op ging van kennismanagement en wat in elk geval minder statisch was dan alleen DSP. Het was een benadering op basis van een visie op de gemeentelijke organisatie en niet alleen een hulpmiddel voor post en archief. Ik voorzie bij ons een grote toekomst voor de combinatie van Corsa en Metadata-Manager!”



Dick Verwoert, Coördinator DIV, gemeente Oosterhout

“Als je op basis van wat we nu weten naar het functioneren van de gemeentelijke organisatie kijkt, dan ontcom je niet aan de conclusie dat we steeds procesgerichter zullen en moeten gaan werken. De komende jaren zullen dus nog heel wat wijzigingen te zien geven in onze manieren



van werken en daardoor – onafwendbaar – ook in de gemeentelijke organisatie. Ik heb de stellige overtuiging dat de kenniskaarten daarin een cruciale rol kunnen spelen. Nog afgezien van het belang van die kaarten voor documentenstromen en workflow: als je vooraf eenduidig vastlegt wie wat doet en op welk moment, en welke bevoegdheden en verantwoordelijkheden dat vereist, dan heb je een instrument in handen om komende reorganisaties soepeler te laten verlopen. Werken met kenniskaarten waarin je alles vooraf vastlegt, kost tijd op een moment dat we daaraan niet gewend waren. Maar goed beschouwd is het een investering in tijd die zich later dubbel en dwars terugbetaalt.

Die investering kun je verkleinen en tegelijk de opbrengst vergroten door samen te werken met andere gemeenten, want die moeten uiteindelijk ook door datzelfde proces heen. Oosterhout speelt daarin een wat bijzondere rol doordat we hier voor enkele gemeenten een Shared Services Center hebben. We willen voorkomen dat die zware ICT-rol teveel invloed heeft op het gezamenlijke DIV-functioneren!”

Marc Buiks, Programmamanager Digitaliseren, gemeente Waalwijk



“Ik kan mij indenken dat veel gemeenten de Metadata-Manager van Split-Vision enkel en alleen hebben aangeschaft in verband met de verplichting een DSP te hebben voor de DIV-functies. In Waalwijk hebben we gekozen voor Split-Vision vanuit een veel breder perspectief: we beschouwen dit systeem als een basisregistratie voor proces-metadata die op veel meer fronten toepasbaar is. Er zijn allerlei gegevens die op meerdere plaatsen worden gebruikt en nu dus op meerdere plaatsen vastliggen. Die dublures vormen, nog afgezien van het kosten- en onderhoudsaspect, een risico voor de eenduidigheid. Dit kun je voorkomen door alle proces-metadata centraal vast te leggen. Procesgegevens bestaan nu vooral uit gegevens zoals doorlooptijden en bewaartijden, maar je kunt er op termijn ook de inhoudelijke gegevens uit de producten- en dienstencatalogus in opnemen. De Metadata-Manager kan daarbij een rol spelen, want die heeft als voordeel dat hij heel

goed gebruikt kan worden voor het vullen van andere applicaties. Daarnaast zou je dit instrument erop kunnen doorontwikkelen zodat gemeenten informatie voor de producten- en dienstencatalogus (die een grote mare van overeenkomst vertoont) van elkaar kunnen overnemen. Wij zien de Metadata-Manager dan ook vooral als een instrument om flexibeler en slagvaardiger te kunnen reageren op veranderingen. Dat vergt een heel wat grootschaliger benadering dan dat je alleen ‘kale’ metagegevens van processen en documenten opslaat. Samenwerking kan dit proces versnellen en vergemakkelijken en daarom zie je op dit moment dan ook veel discussies over de mogelijkheden daarvan. Ik juich dat van harte toe!”

Ad de Jong, Beleidsmedewerker ICT, gemeente Drimmelen



“Wij werden geconfronteerd met de noodzaak van digitalisering toen we na een gemeentelijke herindeling met drie gemeentelijke organisaties naar één nieuwbouw verhuisden met een geheel vernieuwd kantoorconcept. Dat bracht de noodzaak met zich mee van andere werkwijzen, een grotere transparantie en een betere dienstverlening naar de burgers. In ons verlanglijstje stonden zaken als flexplekken, clean desks en een digitaal loket dat ook vanuit de balie aan te sturen zou zijn. Dat lukt alleen met een hoge mate van digitalisering en zo ontstond de behoefte aan een koppeling tussen een front- en back-office. De verplichting over een DSP te beschikken, bracht ons uiteindelijk op de combinatie van Corsa en Metadata-Manager. Onze plannen voor een gefaseerde invoering staan haaks op de behoefte die nu al overal in de organisatie aanwezig is. Volgens onze heel ambitieuze planning met in september alles operationeel zijn en om dat te kunnen halen, moeten we zo snel mogelijk kunnen beschikken over onze kenniskaarten. Daarbij hebben we alle mogelijke hulp nodig, niet alleen van Split-Vision maar ook van de omliggende gemeenten. Daarmee hebben we dan ook nauwe contacten, en met name met Oosterhout en Waalwijk omdat we daarmee al samenwerken in MiBri-verband en mogelijk later in het Shared Services Center. Mede dankzij deze samenwerking kunnen we reële hoop hebben dat we alles binnen de gewenste termijn realiseren.”