

# Communicatie

**Aan de ene kant de wet, aan de andere kant de werkbaarheid; tussen deze twee uitersten leven veel overheidsinstellingen. Neem bijvoorbeeld correspondentie: door alle eisen aan correspondentie waar de overheid mee te maken heeft wordt het vaak heel onoverzichtelijk welke faxen, brieven of nota's verstuurd zijn en naar wie.**

Neem nou het aanvragen van een lichte bouwvergunning, een frustratie waar ik zelf onlangs nog mee te maken heb gehad. Een situatieschets: in mijn keurige kindvriendelijke straatje zijn al veel huizen uitgerust met een dakkapel aan de voorzijde. De dakkapel die ik wilde aanvragen was precies zo als al die andere dakkapellen in mijn straatje, dat hoort zo. In Nederland is namelijk weinig ruimte voor creativiteit, daarover beslist namelijk de afdeling Bouw- en Woningtoezicht. Voordat ik de aanvraag wilde indienen belde ik naar deze afdeling om te vragen aan welke eisen de dakkapellen moesten voldoen zodat ze precies gelijk zijn als alle

andere in mijn mooie straatje. Ik stelde de vriendelijke man voor even een query te doen in de database die waarschijnlijk alle correspondentie uit het verleden bewaarde, een wet zegt dat dat nodig is. Helaas, geen enkele mogelijkheid, sterker nog, bij het horen van de term query maakte de man een nogal laffe indruk. Ik was natuurlijk vergeten dat ik te maken had met een eindgebruiker. Er worden geen tools gebruikt die het voor de medewerker mogelijk maakt oude correspondentie op te sporen, of, de medewerker wist niet van het gebruik van dergelijke tools af.

In mijn werk als consultant kwam ik enige tijd geleden bij een klant die werkte met MIT Office ([www.mitoffice.nl](http://www.mitoffice.nl)). Heel erg enthousiast overigens, omdat de eindgebruikers deze applicatie als zeer gebruiksvriendelijk ervaren. MIT Office is een product dat interne en externe communicatie in goede banen leidt. Sjablonen in Word en Outlook worden gebruikt om alle communicatie hetzelfde uiterlijk te geven wat wel zo professioneel overkomt. Ook wordt de communicatie bijvoorbeeld opgeslagen in een database (Oracle, SQL of Access en koppelingen via XML of ODBC) of in een reeds gebruikt DMS (document management systeem) en is er een zoekfunctie aanwezig die bij bijvoorbeeld Bouw- en Woningtoezicht heel erg van pas kan komen. Een van de mooiste opties: gebruikers kunnen zelf sjablonen maken zonder enige hinder van kennis van Visual Basic of andere macrotalen. Mijn klant was zo enthousiast dat ik toch maar even een belletje waagde naar MIT Office. Directeur van MIT Office is Arjen Hartog.

"Huisstijlbewaking, documentbeheer, rapportage, alle-

maal onderdelen van MIT Office", aldus Hartog. "De ware kracht van MIT Office zit 'm in de gebruiksvriendelijkheid en de flexibiliteit. MIT Office past zich aan aan de processen binnen een bedrijf, het moet niet zo zijn dat de processen zich aan moeten passen aan de applicatie". Persoonlijk ben ik het daar helemaal mee eens, trouwens ook de grote jongens onder ons. Laatst nog zag ik Steve Ballmer uitleggen hoe Microsoft applicaties maakt zodat de Information Worker zijn werk beter en gemakkelijker kan uitvoeren in plaats van software waar de gebruiker zijn werk aanpast aan de functies van de applicatie. Het lijkt erop dat software eindelijk wordt geschreven met de gebruiker als belangrijkste factor, zo ook MIT Office. In de brochure lees ik dat tijdens de ontwikkeling helderheid, gebruiksvriendelijkheid, krachtigheid en rendement voorop staan.

Hartog gaat verder; "MIT Office gebruikt bouwstenen op basis waarvan documenten worden gemaakt. Deze bouwstenen zijn stukken tekst die in verschillende documenten worden geplaatst. Het uiteindelijke document kent een groot aantal variabelen die vooraf worden ingevuld of uit de database of Document Management omgeving worden opgehaald. Denk hierbij aan aanhef, namen, adresgegevens en meta-gegevens. Om te voorkomen dat de database vervuild raakt wordt middels een rechtenstelsel bepaald welke gebruikers sjablonen, data en bouwstenen kunnen aanmaken en welke gebruikers slechts leesrechten hebben".

Ook ikzelf werd enthousiast, toch wilde ik nog even weten welke referenties MIT Office kan aandragen. Een van onze klanten is het KNMI, verder is ons marktaandeel bij gemeenten 35% en wordt ons product bij een groot aantal commerciële instellingen gebruikt", aldus Hartog.

Mijn bouwvergunning is inmiddels verleend, het heeft in totaal zo'n acht weken geduurd, misschien had met MIT Office deze procedure een stuk sneller kunnen verlopen.

De huidige MIT Office versie is sinds 2003 verkrijgbaar en is sindsdien meegegroeid met de ontwikkelingen in de markt. Deze zomer wordt een nieuwe versie van MIT Office gereleased. Deze nieuwe versie kan alles wat MIT Office nu al kan, maar dan vanuit je webbrowser. Je hebt dan niet eens meer Office nodig en heb je toch alle voordelen van dit product.

[alex.de.jong@ngn.nl](mailto:alex.de.jong@ngn.nl)