

Deventer wordt een Open Gemeente

Door: **Peter Waters**, senior-adviseur Doxis

Hoe kun je achterstand omzetten in voorsprong en adequate dienstverlening? Dat is de uitdaging waaraan de afdeling Informatie- en Documentmanagement van de gemeente Deventer werkt. Die uitdaging heet 'De open gemeente'. Doel daarvan is niet alleen bestuur en afdelingen optimaal van kwalitatief hoogwaardige digitale informatie te voorzien, maar ook nieuwe vormen van samenwerking te ondersteunen. Uiteindelijk is het de bedoeling dat de gemeente Deventer transparant wordt voor de eigen burgers. Want laten we eerlijk zijn, om die burger draait het uiteindelijk allemaal.

Dat plan is ambitieus maar wordt gedragen door het collegeprogramma. Daarnaast moet het ook nog gerealiseerd worden in een tijd dat geld schaars is. Dat vraagt veel creativiteit, enthousiasme en doorzettingsvermogen. Gert Koerselman (hoofd van de afdeling informatie- en documentmanagement) samen met Henk Sligman (teamleider DIV/Archief Voorziening) en Harry Olde Hanhof (teamleider ICT), drie enthousiaste 40-ers, stralen samen dat elan uit. Natuurlijk, ook zij werden bij hun aantreden geconfronteerd met nogal wat uitdagingen. Een nieuwe afdeling op poten zetten, het beheer nog niet helemaal op orde, de huisvesting nog niet optimaal, maar wel enthousiaste medewerkers en interne klanten.

Internet-etalage

De gemeentelijke organisatie is verdeeld over 20 locaties, in vaak prachtige historische panden, maar papieren informatie-uitwisseling en samenwerking verloopt daardoor niet altijd optimaal. Daarnaast was de ICT-infrastructuur nodig aan vervanging toe. De blik was inmiddels al wel meer naar buiten gericht naar de burger, echter, zonder dat de interne processen digitaal op orde waren en zonder aansluiting met achterliggende systemen (dus wel de internet-etalage gevuld maar geen winkel erachter). En dat terwijl de eisen vanuit de samenleving en vanuit het bestuur erg aan het veranderen waren. Beleidsprocessen worden immers in toenemende mate uitgevoerd met meerdere overheidsdiensten en belangengroepen. Bij zowel

beleids- als uitvoeringsprocessen worden steeds meer (ook externe) databases gebruikt. Burgers verlangen steeds kortere en vooral inzichtelijke doorlooptijden.

Bij de concept-planvorming is er daarom principieel voor gekozen om bij de modernisering de focus zowel op de burger als op de back/midoffice te richten in het concept van de open gemeente, waar klanten, producten, processen en informatie gebundeld worden. Daarop zijn de diverse gemeentelijke processen gericht en daaraan moet de gemeentelijke informatievoorziening bijdragen. Trefwoorden daarbij zijn interactieve beleidsvorming, samenwerken, participatie door burgers, verantwoording aan bestuur en burger, transparantie, snelheid met daar achter woorden als standaardisatie en open platformen.

IDM synergie

Vanuit die keuze is er vervolgens voor gekozen om de verschillende informatiediensten op elkaar af te stemmen. Informatiemanagement/ICT (IM) en Document Management (DM) zitten nu bij elkaar. De hierbij beoogde synergievoordelen zijn in een kort tijdsbestek ook daadwerkelijk behaald. Er is één afdeling (IDM) met de brede taak "informatievoorziening" in al haar geledingen. Deze verandering maakt het mogelijk samenhangende informatie aan te bieden aan bestuur, sectoren en burgers. Het maakt die afnemers immers niet uit wáár ze de informatie vandaan krijgen als ze die maar snel en goed krijgen en dat er één aanspreekpunt is als er verbeteringen mogelijk zijn.

Maar hoe verloopt de aansluiting frontoffice - backoffice nu feitelijk ?



Traditioneel ?



Ook bij ontwikkelingen als de open gemeente drukt de IDM synergie een sterk stempel op het resultaat. IDM is inmiddels aanmerkelijk gevorderd met het op orde krijgen van de archieven. Door digitalisering van de documentenstroom kunnen niet alleen de werkprocessen van de gemeente veel efficiënter verlopen, ook kennismanagement wordt nu een serieuze optie. In korte tijd is de gemeente Deventer overgegaan naar het Windows XP platform en een vernieuwde infrastructuur, daardoor is het mogelijk dat de 900 gebruikers nu binnen de gemeente Deventer toegang hebben tot een geavanceerd intranet (op basis van Microsoft Sharepoint) waarop ze naast gebruikelijke intranet functionaliteit vooral veel 'content' (digitale documenten) kunnen vinden van een hoogwaardige kwaliteit.

"Het werkt echt!"

Nu de basisinformatie beter op orde komt, wordt ook langzaam de informatievoorziening richting de burger verbeterd. "Zoals bekend is het beheer van de content op zowel intranet als internet een belangrijke bottleneck. Het actualiseren van de eigen informatie is bij velen nog geen automatisme." De oplossing die Deventer heeft ingevoerd reduceert dat handmatige beheer optimaal, zodat kwaliteit van informatie (zoals actualiteit) gewaarborgd is. Tevens wordt soms pijnlijk inzichtelijk waar nog witte vlekken in de informatievoorziening zijn, zowel intern als extern. Terloops komt de oude uitspraak van Thorbecke langs: 'Openbaarheid scheidt de knoeters van de doeners'. Sligman: "Het werkt echt! Nu collega-sectoren over en weer elkaars informatie gaan zien, is de neiging veel groter om de eigen achterstand weg te werken." Het sterke van de gekozen opzet is dat de systemen en applicaties het samen mogelijk maken om ook buiten het gemeentelijk apparaat kennis te delen. De gemeentelijke website zal daartoe worden aangepast en voorjaar 2004 gereed zijn. Het Content Management Systeem dat hiervoor wordt aangeschaft, past uiteraard in de gekozen hoofdstructuur alsmede een eigentijds documentair management platform dat beide fenomenen voedt.

Digitale trapveldjes

Het streven naar kennisdelen, participatie en samenwerken, wordt nu daadwerkelijk gerealiseerd. Ieder kent nog wel de digitale trapveldjes van minister Van Boxtel. Die waren vaak gericht op kennisdelen, participatie, van elkaar leren. Die trapveldjes waren doorgaans wijkgebonden en de techniek was nog niet voldoende rijp. Koerselman: "Je kunt dat zelfde idee van communities ook in de gemeentelijke wereld toepassen. Zeker nu communicatie met externe par-

tijen steeds belangrijker wordt. Wel is daar een zekere massa voor nodig. Bij ons kwam de vraag op of we niet één platform konden maken waarop niet alleen onze eigen mensen kennis kunnen delen maar ook andere gemeenten en, in een wat verdere toekomst, onze eigen burgers."

Microsoft kon dit initiatief van Deventer voor de open gemeente met haar technologie ondersteunen zodat er nu een platform beschikbaar is dat besloten en openbare discussies mogelijk maakt. Dit biedt gebruikers de mogelijkheid om zelf discussieplatforms te maken, platforms die openbaar of besloten zijn. Dat kun je zelf kiezen. Een besloten discussiegroep kun je met ID en wachtwoord afschermen. Je kunt daar vervolgens deelnemerslijsten bij maken, alle gebruikers kunnen gegevens uploaden (zelf op de website plaatsen) en downloaden, je kunt je abonneren op nieuwe bijdragen, gebruikers kunnen de aangeleverde bijdragen een cijfer geven, je kunt peilingen houden (zogenaamde polls), er zit een heel krachtige zoekmachine achter, enzovoorts.



Directe communicatie

Ook dit wordt weer voortvarend aangepakt. Als eerste discussieplatforms wordt gedacht aan: kwaliteitszorg, procesmodellering, gebruik geo-informatie, dot.net omgevingen en open source, bouw- en woningtoezicht, ontwikkelingen binnen de DIV/AV en technisch beheer infrastructuur. Begin oktober is de proef met het pakket gestart. Doxis doet mee als moderator van de DIV-discussie. Wie ook een discussie wil starten kan zich melden bij <http://www.kennisportaaloverheid.nl>. Nogmaals: dit is een proef. Als deze slaagt (en dat doet 'ie) zullen de platforms in 2004 worden verbreed naar het algemene publiek. Koerselman: "Dat is onze uiteindelijke doelstelling, open communicatie met onze burgers. Alleen zo krijg je directe democratie en de beoogde open gemeente."