

De vierde man in het nieuwe speelveld van lokale informatievoorziening

Ben Kokkeler en Rob van 't Zand

Onder de 16 miljoen voetbalcoaches in Nederland groeit de overtuiging dat een vierde man langs de lijn nodig is. De scheids en zijn grensrechters kunnen het niet meer aan. Er is zoveel haarscherp, 3D-beeldmateriaal real time beschikbaar, dat voortdurende camera surveillance een vereiste is voor goed scheidsrechterschap. Aldus onze 16 miljoen experts.

Topsport

Dit topsport verhaal staat niet op zichzelf. Het openbaar bestuur is topsport. De aanstaande decentralisatie maakt dit extra duidelijk. Bestuurders en ambtenaren moeten topfit zijn. Ze moeten in staat zijn op een veel ruimer speelveld te bewegen. Vast positie spel is niet meer toereikend. De transparantie neemt toe. In de voorbereiding en bepaling van beleid kan de 'kleedkamer' nog volstaan, maar in de uitvoering van beleid staan de schijnwerpers en 3D breedband camera's, al dan niet via lekenjournalisten gewapend met smartphone camera's, genadeloos gericht. In informatietermen wordt het concept van de 'world after midnight' werkelijkheid: het controleren van de formele werkelijkheid volgens wettelijke normen en bestuurlijke kaders is niet meer toereikend. Zonder dat heeft de bestuurder geen legitimatie meer; dat is zijn toegangsticket tot het speelveld. Voor een verblijfsvergunning als scheids is meer nodig. Hij moet in staat zijn de spelers, coaches en het publiek tot een productief en onderhoudend spel te brengen. Hij staat daarin niet alleen: het is teamwerk geworden.

Dat teamwerk is nadrukkelijk aan de orde waar het gaat om het informatiemanagement van een gemeente. Op dit moment is de situatie, dat het organiseren van informatie geen topic is van bestuurlijke aandacht. Ook niet van topambtelijke aandacht. Slechts de grotere gemeenten beschikken over een CIO, een chief information officer die als onafhankelijke 'controller nieuwe stijl' B&W adviseert, de praktijk van informatiemanagement controleert en als strateeg voortdurend verkent of de informatiepositie van zijn gemeentelijke organisatie goed verankerd is in de diverse informatienetwerken die door semipublieke en private organisaties met opdrachten in het publieke domein beheerd worden.

Professioneel informatiemanagement is noodzakelijk om de toenemende afhankelijkheid van ICT en betrouwbare gegevens in de organisatie op te kunnen vangen. Burger, professional, beleidsmaker en de bestuurder hebben op maat aangeboden informatie nodig op hun rol te kunnen vervullen:

- de inwoner, zodat hij meer

zelfredzaam is en zijn eigen ondersteuning kan regelen ('in de nulde lijn');

- de professional, zodat er zo min mogelijk sprake is van onnodige gegevensuitvraag, een beter beeld van de zorgvrager, zijn omgeving en context ontstaat en efficiënter ter zake kan worden gekomen;
- de beleidsmaker, die op basis van sectorale bestandsanalyses tactische informatie verzamelt over aard, omvang en context van doelgroepen zodat daarop gerichte passende maatregelen kunnen worden getroffen;
- de (be)stuurder, die op basis van geaggregeerde sectorale managementinformatie kan sturen op de outcome van de maatregelen.

Teamwork

Standaardisatie van processen, gegevens en de uitwisseling ervan is noodzakelijk, maar niet toereikend. De werkelijkheid is zeer divers. Niet zo zeer qua gegevensmodellen, maar wel qua informatieposities. De praktijk is, zeker in het leeuwendeel van de gemeenten, middelgroot en klein, zodat de gemeente slechts een zeer beperkt deel



OPINIE VAN BMC IN HET KORT

- Professioneel informatiemanagement vergt meer bestuurlijke en top-ambtelijke aandacht, gezien de toenemende maatschappelijke afhankelijkheid van digitale informatie.
- Standaardisatie van processen is noodzakelijk, maar niet toereikend.
- Een virtueel CIO (Chief Information Manager)-team kan de burger, de professional, de beleidsmaker en bestuurder bedienen met informatie, aangezien geen enkele partij, zoals de gemeente, over alle gegevens beschikt. Voor dit team overigens geen nieuwe structuur of extra overhead optuigen!

IN DE PRAKTIJK

'In control'

BMC begeleidt steeds meer gemeenten om de informatiehuishouding rond de transitie van het sociale domein op orde te brengen. Met name grotere gemeenten die een rol als centrumgemeente in de decentralisaties vervullen, zien hierin een kans om betere verbindingen te leggen op het gebied van gegevensmanagement, informatiemanagement en ICT. Tegelijkertijd is het doel de risico's in kaart te brengen en de kwaliteit van dossiers waarvoor de gemeente vanaf 2015 verantwoordelijk is, voorafgaand door de huidige dossierhouders te toetsen en te borgen. Recent verkende BMC voor een tweetal 100.000+ gemeenten in één provincie, die elk op eigen wijze een rol als centrumgemeente vervullen in hun afzonderlijke regio's, de concrete mogelijkheden en risico's. Vandaaruit werd een virtuele CIO office opgebouwd in nauwe samenwerking met de projectleiders transitie, de CIO's, de bestuurlijke procesbegeleiders regionale samenwerking, informatiearchitecten, managers MO en Bedrijfsvoering, en wethouders en beleidsambtenaren Sociaal Domein.

van de gegevens over burgers, ondernemers en omgeving beheert. In die situaties is het aan de orde om in het kader van bijvoorbeeld de transitie jeugdzorg een virtueel CIO-team te

formeren. Geen nieuwe structuur, geen extra overhead. Wel het beleggen van verantwoordelijkheden en rollen in de vorm van een veranderopdracht. Met deze benadering kan elke organisatie in het publieke domein, ongeacht de organisatieomvang, zich voorzien van een passende informatiefunctie. BMC kan aan dergelijke virtuele CIO-teams concreet handen en voeten geven. Gebaseerd op onze dagelijkse praktijksamenwerking met gemeenten, maar ook met wijkorganisaties, onderwijsinstellingen, culturele instellingen, (jeugd)zorginstellingen.

Standaardisatie

Een dergelijke opdracht zal een maatwerkpakket zijn van de volgende speelveldbepalende onderdelen. 'De basis op orde, goed gebruik van het GBA, foutloze identificatie van een cliëntdossier in het netwerk of de keten per januari 2015 is een absoluut noodzakelijke voorwaarde voor effectieve gemeentelijke sturing' aldus een manager Maatschappelijke Ontwikkeling van een gemeente. 'De wijkcoach in control', toegang voor professionals in de wijk tot actuele en betrouwbare data, geanonimiseerde cliëntprofielen en waarborgen ten

aanzien van continuïteit. Aldus een informatiemanager die als CIO fungeert in een projectteam decentralisatie. Tot een 'gegevensfoto' voor daartoe geautoriseerde professionals. Alles met 100% transparantie voor de betrokken burgers. Een zaak van goed geschakelde bedrijfsvoering van welzijns- en zorgaanbieders in de wijk, waarvoor de virtuele CIO de spelregels bepaalt en de wijze van kwaliteitscontrole. 'Wethouder in control, beleidsinformatie op orde'. Aldus een wethouder Jeugd die zich realiseert dat voor een goede beleidsinformatieverschaffing teamwerk met zijn collega's, met zijn ambtelijke top, maar ook met de bestuurders van de welzijns- en zorgaanbieders een voorwaarde is. ◀

24 januari 2013

Drs B.J.M. Kokkeler is senior adviseur bij BMC

benkokkeler@bmc.nl

Ir. R.J. van 't Zand is senior adviseur bij BMC
robvantzand@bmc.nl