

Stadsvisie en informatie-management: een ontmoeting

In Zuid Limburg is sinds 1 januari 2001 de nieuwe gemeente Sittard-Geleen gestart. De nieuwe gemeente omvat de voormalige gemeenten Sittard, Geleen en Born. Doelstelling van deze bestuurlijke herindeling was (en is) de creatie van een regionale aanjager op het gebied van woningbouw, economische ontwikkeling –denk hierbij aan de vestiging van DSM en Nedcar – en recreatieve voorzieningen. Met in totaal zo'n 98.000 inwoners in Zuid-Limburg met Heerlen en Maastricht dé stedelijke agglomeraties. In december 2002 is voor de gemeente Sittard-Geleen een stadsvisie opgesteld als basis voor de verdere ontwikkeling van de jonge stad. In de woorden van Burgemeester Wim Dijkstra is de 'stadsvisie ons visitekaartje.' Doxis laat de informatiemanagers van Sittard-Geleen, Wil Hubers en Henk Kitzen aan het woord over de stadsvisie en het visitekaartje van hun informatie-management.

Door: Max Beekhuis, directie Doxis en

Maarten Erenstein, accountmanager Doxis

Ontmoetingsplaats

Wil Hubers: "Ambitieus is ons bestuur zeker, het wil van het gemeentelijk apparaat een organisatie maken die mede vorm geeft aan het verantwoordelijkheidsgevoel van burgers voor de stad. Een mooi voorbeeld vind ik de gedachten rond de nieuwbouw van het stadhuis. In de visie van het bestuur is het stadhuis een ontmoetingsplaats te midden van andere en andersoortige ontmoetingsplaatsen. Je drinkt een kop koffie in het stadscafé, spreekt even de wethouder en verlengt je paspoort. Te midden van je sociale contacten – je vrienden en collega's – glijp je er even tussenuit om tien meter verderop een overheidsdienstje mee te pikken. En omgekeerd, de dienstverlening van de gemeente wordt ook ingesteld op de context van ontmoetingen van burgers met burgers. Hoe dit concreet vorm gaat krijgen is nog niet definitief afgerond maar ik vind het inspirerend."

Henk Kitzen: "Volgens planning zal medio 2007 de nieuwe huisvesting worden opgeleverd. De front- en backoffice moet dan goed functioneren. De documenthuishouding is daarbij van cruciaal belang. Het bestuur heeft als doelstelling dat we een vraaggerichte, flexibele en professionele organisatie willen zijn." Wil Hubers: "Daar is een intern programma voor opgezet – Impuls 2005 – gericht op de structuur van de organisatie, de bedrijfsvoering en de bedrijfscultuur. Het zijn de drie samenhangende pijlers van het veranderingstraject. Je moet je realiseren dat het samenvoegen van drie relatief kleine gemeenten, vereist dat er gesleuteld wordt aan deze elementen. We moeten een éénheid worden want anders zijn wij zelf niet als geheel aanspreekbaar op De Stad. Als dat niet kan hoe kunnen we dan hopen dat burgers het wel zijn?"

Ontlopen

Wil Hubers: "In de stadsvisie wordt gesproken over 'ontlopen', omschreven als – Hoezeer de burger ook behoefte heeft aan betrokkenheid en geborgenheid, de burger anno 2012 is ook gewend om vrij te zijn in zijn keuzes met betrekking tot de invulling van zijn leven. – Als we dit nu eens vertalen naar de eenvoudige transacties die burger en het stadhuis met elkaar verrichten dan zie ik wel een invulling voor de digitalisering van de meest voorkomende transacties, denk maar aan verstrekken van uitkeringen, uittreksels uit het bevolkingsregister, afgifte vergunningen, etcetera. Dit zijn ook de grote ruimtevreters in documentaire zin. De burger kan door digitale dienstverlening het stadhuis 'ontlopen' en toch de noodzakelijke transacties plegen. Tegelijkertijd stuurt dit het interne digitaliseringsprogramma. Eerst de grote homogene processen, dan pas de meer complexe bestuurlijke processen. Onze verbetertrajecten, ook binnen onze eigen afdeling, zijn hierop gericht. Niet omdat wij ze belangrijk vinden, maar omdat het bestuur faciliteiten wil bieden aan burgers vanuit een visie en wij moeten bijdragen aan de realisatie ervan. En het past bij het derde kernbegrip 'innovatie.' Het bestuur wil





Henk Kitzen

de burgers stimuleren creatief te handelen en innovatief te werk te gaan. Dan moeten wij de burger ook innovatief tegemoet treden, bijvoorbeeld door een digitale dienstverlening.”

Basiskwaliteit

Uit de ‘Stadsvisie’: “Randvoorwaarde voor verdere ontwikkeling is het waarborgen van basiskwaliteit.” Wil Hubers: “Dit raakt ons direct! Wij – het ambtelijk apparaat – moeten de basiskwaliteit garanderen. Ik wil er dan ook voor zorgdragen dat al mijn medewerkers aangesproken worden op hun kwaliteiten. Ze vertellen me vooral wat ze gaan doen, hoe ze het gaan doen en wanneer ik de resultaten ga zien. Ik wil niet achteraf aan het einde van het jaar horen wat ze gedaan hebben. Dat is me te vrijblijvend. En iedereen moet het leuk vinden om hier te werken! Denk aan de aandacht voor de bedrijfscultuur in het kader van Impuls 2005. Mensen die geen bijdrage meer kunnen leveren aan het digitale informatiemangement kunnen wat mij betreft nog prima toegevoegde waarde leveren in de papieren omgeving. Ik zoek vooral de verandertrajecten met medewerkers waarin we beide winnen. Succes moet zich als een olievlek door mijn organisatie verspreiden, dan pas creëer ik draagvlak. Dat geldt ook voor de relatie met de klanten van onze dienstverlening. Ik wil procedures niet van bovenaf opgelegd krijgen maar ik wil op basis van prestaties erkenning. De vraag van de gebruikers is voor mij leidend en niet de ‘wetten’ van ons vakgebied. Ik wil dan ook voor iedereen een POP (red. persoonlijk ontwikkelingsplan). Goed benoemen waar iedereen toe in staat is, wat de ontwikkelingsmogelijkheden zijn en de vraag ‘heb je zin om mee te gaan in de dynamiek van Sittard-Geleen?’ Dat is mijn bedrijfscultuur, wat doe jij voor Sittard-Geleen in plaats van wat doet Sittard-Geleen voor jou! We moeten ons vakgebied goed positioneren, vooral ten opzichte van de ICT-ers. Zij zorgen voor de spoorrails, wij regelen de loop van de wagonnetjes. Uiteindelijk moeten we samen optrekken.”

Schone lei

Henk Kitzen: “Vanaf 2000 hebben we gewerkt aan het afsluiten van de informatiebestanden van Born, Sittard en Geleen. Toch ruim 1200 strekkende meter documenten. Hebben we samen met Doxis-medewerkers aangepakt en bin-

nen tijd en budget gerealiseerd. Er zijn nog wat losse eindjes maar ook daar komen we dit jaar wel uit. Om aan te sluiten bij Wil Hubers, onze treintjes zijn opgeknapt en klaar om het nieuwe traject te berijden. We hebben voldaan aan de wettelijke verplichtingen zoals de provinciale inspectie die ons heeft voor gehouden. Toch een mooi gegeven zo’n schone lei.”

Wil Hubers: “De grootste uitdaging vind ik nog wel dat het bestuur de verantwoordelijkheden voor producten laag in de organisatie heeft gelegd. Aan ons is de ruimte gegeven om ondernemerschap te ontwikkelen op onze vakgebieden. Die handschoenen pakken wij graag op!”

