

# HAKBIJL OF KAASSCHAAF

## Bezuinigen op informatievoorziening? Keuzes maken!

Door:

Johan Bouman,  
adviseur Doxis

Kennisintensieve bedrijven die zichzelf serieus nemen zorgen ervoor dat hun informatievoorziening op orde is. Ze doen de nodige investeringen, stellen een strak regime in waar nodig en halen zo een belangrijke toegevoegde waarde uit de informatiehuishouding van de organisatie. Bij de overheid is dat al 25 jaar niet het geval. De waarde van een goede informatievoorziening wordt niet vaak genoeg ingezien. Is dat inzicht er wel, dan wordt er te vaak niet naar gehandeld. Dit artikel is een analyse van hoe de documentaire informatievoorziening bij de overheid lijdt onder bezuinigingen. Bovendien is het een schets van keuzes en maatregelen die in overheidsland hard nodig zijn om informatie wél optimaal te kunnen benutten. Investeren in informatie levert een groot rendement op.

### Integratie broodnodig

Net als integratie van etnische minderheden een voorwaarde is voor het goed functioneren van een maatschappij, is het integreren van de verschillende elementen van de informatievoorziening een absolute voorwaarde om van die informatie te kunnen profiteren. Helaas is dat tot nu toe nog nauwelijks het geval. Grote informatiehuishoudingen moeten goed worden beheerd en beheerst. Om dat te kunnen doen hebben informatiebeheerders kennis nodig en gebruiken ze bepaalde manieren van werken en technische hulpmiddelen. Het archief is dus, in tegenstelling tot waar het vaak op lijkt, niet een aanhangsel van de ICT. ICT is integendeel het voertuig van het archief.

Er is een blinde vlek die ervoor zorgt dat technologie en informatie gescheiden worden benaderd, waarbij de ICT-kant van de medaille alle aandacht krijgt. Het gevolg daarvan is, dat wanneer er bezuinigd wordt de 'sexy' kant van informatievoorziening meer met rust wordt



Wat zal de toekomst brengen voor de DIV?

gelaten dan de 'ouderwetse' kant. Als men juist had geïnvesteerd in mooie nieuwe software en er was net een ploeg techneuten langgekomen om de apparatuur 'uit te rollen', dan is het moeilijk om te zeggen dat er voorlopig maar niks mee gedaan wordt. Dan wordt het opleidingsbudget voor de informatiebeheerders maar aangepakt. Of die ene informatieplaats blijft nog even onvervuld. De ICT komt zo in het luchtledige te hangen, aangezien je zonder goede mensen en methodes niets hebt aan een glanzende RMA. Zonder integratie van alle aspecten van het informatiemanagement worden efficiencykansen onbenut en komen bezuinigingen harder aan. Ze hebben immers de neiging om daar te treffen waar het wél functioneerde.

### Efficiency en bezuinigingen

Net als ieder huishouden kan de overheid een beperkt budget zetten tegenover een oneindige hoeveelheid wensen. Bij teruglopende inkomsten kan een gezin besluiten om uitgaven integraal te schrappen maar bij de overheid is dat niet zo eenvoudig. De taken die de overheid uitvoert horen bij maatschappelijke verplichtingen. De burgers zouden raar opkijken als de gemeente besloot het brandweerkorps maar op te heffen! Vanwege het verplichte karakter van veel uitgaven is de overheid bijna gedwongen om de kaasschaafmethode te hanteren voor wat betreft haar openbare taken. Integraal schrappen gaat niet, dus moet

overall maar een beetje vanaf. Vorenstaande redenering geldt echter niet voor de informatievoorziening. Weliswaar heeft deze taak een externe component (een goed geregelde informatievoorziening aan burgers is zelfs een voorwaarde voor democratie) maar hoe de informatiestromen intern worden beheerd mag een overheidsorganisatie helemaal zelf weten. Het aantal wettelijke voorwaarden waaraan moet worden voldaan is beperkt (WBP, Archiefwet, belastingwetgeving) dus is het goed mogelijk om keuzes te maken. Duidelijke keuzes zijn te verkiezen boven de methode van de zachte heelmeeester. Het hangt echter af van de prioriteitsstelling wat er uiteindelijk gekozen wordt. Hierbij gaat het primair om een keuze tussen de kaasschaaf- of de hakbijlmethode.

### Kiezen

Bij 100.000+ gemeente X hebben de bezuinigingen hard toegeslagen. Er moeten mensen uit (ze komen terecht in een 'pool van boventalligen') en er kan veel minder geld besteed worden. De gemeente kiest voor de hakbijlmethode: verticaal snijden. Bepaalde organisatieonderdelen krijgen prioriteit, maar DIV en I&A moeten het onder meer ontgelden. Binnen DIV/I&A moeten er ook keuzes worden gemaakt. Het serviceniveau wordt teruggebracht tot een minimum en de productontwikkeling wordt stopgezet. In feite is dit een combinatie van bijl en schaaft.

Bij kleine gemeente Y is het een ander verhaal. Op het toch al kleine budget wordt fors gekort. Een kleine organisatie heeft bijna per definitie een smallere vetrand, dus de keuzes zijn radicaler. In deze gemeente wordt niet meer aan dossiervorming gedaan. Informatie aan de burger krijgt absolute prioriteit maar als de beleidsmedewerkers een stuk nodig hebben, moeten ze het zelf uit de stapel pakken.

Deze voorbeelden laten de dilemma's zien van een organisatie. Hoe ver kunnen we afslanken zonder ondervoed te raken? Hoever kun je schaven totdat je aan het bot bent? Is het niet beter om een aantal bomen in het bos te kappen, zodat de rest van de bomen kan blijven groeien? Het is bij deze overwegingen van levensbelang om verder te kijken dan de korte termijn.

### Dodehoekspiegel

Wie niet aan de lange termijn denkt, maakt de verkeerde keuzes. Wie naar slechts één aspect van een zaak kijkt, maakt de verkeerde keuzes. De gevolgen voor de informatiehuishouding zijn verouderde methoden en sterk ondergekwalificeerd personeel. De gevolgen daar weer van zijn het oplopen van de zoektijd, het zoekraken van vitale informatie, grote veiligheidsrisico's voor informatieverzamelingen en

het ontstaan van onbeheersbare bewerkingsachterstanden. Het is tijd voor een dodehoekspiegel waarin de informatievoorziening zichtbaar wordt in al zijn facetten. Technologie is een onmisbaar onderdeel maar dat geldt evengoed voor mensen en methoden. De informatiespecialisten moeten voorzien zijn van kennis en vaardigheden die bij het digitale tijdperk horen. Organisaties moeten intern zijn afgestemd op het digitale tijdperk. In die achtergebleven aspecten



Moet u over 2 jaar hier uw eigen dossier opzoeken?

moet worden geïnvesteerd. Als ze dan ook nog voorzien zijn van de juiste ICT-hulpmiddelen is een goede informatiehuishouding gegarandeerd.

En die prioriteiten? Willen we eigenlijk wel een goede informatiehuishouding? Het antwoord is ja, om drie redenen. Ten eerste is informatie de basis voor beslissingen. Zonder goede informatie worden de beslissingen slecht van kwaliteit. Goede informatievoorziening versterkt de trefzekerheid van een organisatie. Ten tweede geldt voor overheidsorganisaties de eerder aangehaalde plicht tot het verstrekken van goede informatie aan haar klanten, de burgers. Ten derde levert een gezonde informatiehuishouding een financieel voordeel op: de zoektijd naar documenten kan aanzienlijk worden verkleind, opslagkosten teruggebracht evenals veiligheidsrisico's.

### Leaner and meaner

De Documentaire Informatievoorziening heeft al sinds de jaren tachtig steeds *leaner* en *meaner* moeten worden. Maar op een gegeven moment raak je ondervoed. Verder schaven is dan dodelijk: de DIV zal van een achterstandpositie definitief in de bezemwagen terecht komen. Er zullen keuzes gemaakt moeten worden met in het achterhoofd het totaalbeeld, de langere termijn en de positie van de DIV als basis van de organisatie. Keuzes maken betekent hakken, niet schaven. Waar gehakt wordt vallen spaanders maar wie wéér in de informatievoorziening hakt slaat de bijl in de wortel van de boom.