



INFO MANAGEMENT

Dox *i* **s**
V *i* **NDT**



Jaargang 17, Nr. 3, sept.2002

De klant is het bestaansrecht van de DIV

De algemene doelstelling van een afdeling Documentaire informatievoorziening (DIV) is de zorg en het beheer van alle aspecten ten aanzien van de documentaire informatievoorziening van een organisatie. Door de opkomst van het fotokopieerapparaat, de fax en nu de e-mail, internet en scanning zijn medewerkers steeds meer zelfvoorzienend geworden betreffende de vervulling van hun eigen informatiebehoefte. Hierdoor ontstaat er steeds minder grip op de te archiveren documenten.

Door Judith Fröling,
projectmanager Doxis

Door de voortschrijdende digitalisering van de informatiehuishouding kunnen de traditionele wijzen en benaderingen van archivering niet langer volstaan. Er moet een ander concept komen om een toename in productie en ontvangst van (digitale) bestanden te beheersen en te ontsluiten. Deze werkwijzen en benaderingen hebben grote gevolgen voor de inrichting van de DIV-functie en het functioneren van DIV-medewerkers binnen een organisatie.

In de nieuwe situatie zal de papieren informatiestroom afnemen en het belang van ordening en toegankelijkheid van digitale bestanden explosief toenemen. Om deze digitale informatiestroom te beheersen is het noodzakelijk om het accent van DIV-dienstverlening te verschuiven naar de primaire processen van een organisatie. De ontsluiting van archiefbescheiden moet plaatsvinden bij de productie en ontvangst van bestanden. Om betrouwbaarheid, beschikbaarheid en begrijpelijkheid van de bestanden te waarborgen kan het niet anders dat de informatiespecialist nauw betrokken wordt bij het primaire werkproces. Dit alles brengt een omslag in de documentaire informatievoorziening met zich mee waarbij de afnemers van producten en diensten van de DIV, de klanten, centraal komen te staan en niet, zoals nog vaak gebruikelijk, het beschikbare informatieaanbod.

Om deze omslag te bewerkstelligen zal de DIV-functionaris moeten beschikken over goede inhoudelijke kennis van de primaire processen van een organisatie en op de hoogte moeten zijn van de nieuwste ontwikkelingen in de IT die van toepassing zijn voor het DIV-vakgebied. Tevens zal de DIV-medewerker zich pro-actief (meedenken, vooruitdenken en initiëren) moeten opstellen en is een duidelijke en heldere communicatie tussen de organisatie en de

DIV-functionarissen noodzakelijk. De organisatie moet de meerwaarde en het nut van de DIV (h)erkennen. Dit kan alleen als de DIV-er zich professioneel en klantvriendelijk opstelt, slagvaardig handelt en verantwoordelijkheid durft te nemen. Kortom: er komt behoefte aan all-round informatiespecialisten met een goed oog voor primaire processen en behoeften van de klant. Traditioneel gescheiden georganiseerde informatiediensten zullen in elkaar overvloeien.

Op informatie-uitwisseling en communicatie in het dienstverleningsproces van de DIV, wordt in dit artikel verder ingegaan. Met name het kunnen analyseren van de informatiebehoefte van de klant en het verkopen/uitdragen van eigen producten/diensten zijn belangrijke vaardigheden voor de DIV-er nieuwe stijl.

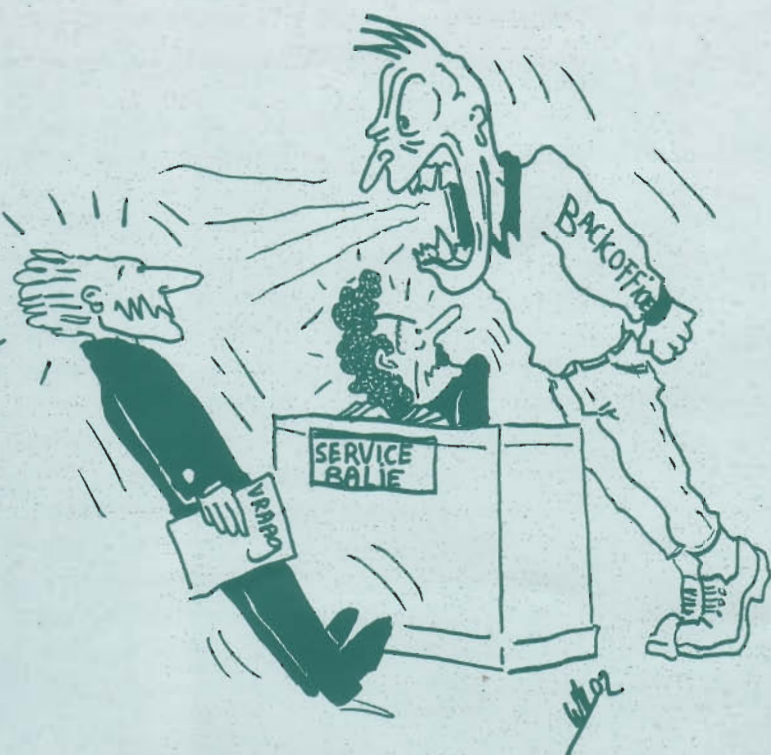
Met de DIV-ontwikkelgame heeft Doxis onderzocht hoe het communicatieproces tussen de DIV-er en zijn klant binnen het Directoraat Generaal Openbaar Bestuur (DGOB) van het Ministerie van Binnenlandse zaken en Koninkrijksrelaties verloopt. Aan de hand van een streefbeeld van de DIV-er nieuwe stijl zijn onder andere de communicatieve en dienstverlenende competenties van de medewerkers van het stafbureau in beeld gebracht. Nu ruim een half jaar later gaat Doxis in gesprek met Jeroen Jonkers, hoofd DIV van het stafbureau Openbaar Bestuur van het DGOB van het Ministerie van BZK en twee van zijn medewerkers, Liliana Miszeska en Arnold Wijntuin, om te horen of de ontwikkelgame invloed heeft gehad op de wijze van dienstverlening en klantbenadering op zijn afdeling.

Liliana Miszeska: dienstverlening via intranet



"Het afgelopen half jaar is er veel veranderd. Er is een frontoffice en een backoffice ingesteld. De frontoffice wordt continu en roulerend bezet door twee medewerkers. Door het roulerende systeem is het noodzakelijk dat we onderling informatie uitwisselen en dat procedures worden vastgelegd. Hierdoor ontstaat langzamerhand een allround medewerker daar waar voorheen iedereen zijn eigen specialisatie had. Voorafgaand aan het opzetten van de frontoffice zijn er gesprekken geweest met alle afdelingen waarvoor wij (red. DIV DGOB) werken. Dit om duidelijkheid te scheppen in enerzijds welke diensten de DIV kan verlenen en anderzijds wat de klant/afdeling doet en welke diensten zij van de DIV verwacht. We voeren regelmatig evaluatiegesprekken met medewerkers van de afdelingen om te toetsen of onze dienstverlening nog aansluit op de wensen van de klant. Ook participeren we in werkoverleggen van de afdelingen, met name wanneer er nieuwe ontwikkelingen op de afdeling (bijvoorbeeld door toebedeling van nieuwe taken) zich voordoen. Tevens hebben we procedures op papier gezet om een eenduidige en kwalitatief goede dienstverlening mogelijk te maken.

Naast de toename in de bovengenoemde 'traditionele wijzen' van communicatie op de afdeling wordt er ook steeds meer via nieuwe media gecommuniceerd. Zo worden op het intranet veel opgevraagde documenten beschikbaar gesteld (onder andere vergaderstukken) en kan de klant via het digitale DIV-postvak documenten opvragen en verzoeken deponeren."



Arnold Wijntuin: de mens centraal

"Ik zag de DIV-ontwikkelgame vooraf als een soort beoordelingsinstrument. Er had een reorganisatie plaats gevonden en het was nog niet geheel duidelijk wie welke plaats op de afdeling zou innemen. Dit beeld heb ik bijgesteld gedurende de DIV-ontwikkelgame. De nadruk lag op communicatie, iets wat voorheen geen prominente plaats innam in mijn beleving ten aanzien van het DIV-vakgebied. Gedurende twee dagdelen stond de mens centraal, de mens als klant en de mens als collega, maar ook vragen als 'hoe presenteer je de DIV naar de rest van de organisatie' en 'waar liggen hiaten in je dienstverle-

ning' werden behandeld. Met de onwikkelgame werd nogmaals benadrukt dat de klant het bestaansrecht was van de DIV en dat je daar dus ook naar moet handelen.

Na de DIV-ontwikkelgame zijn een aantal hiaten in de dienstverlening van de DIV-afdeling nu ook voor ons, de DIV-medewerkers, zichtbaar geworden. De eerste stappen om de hiaten weg te werken zijn gezet. We volgen opleidingen als SOD, DIOR en GO waardoor wij inhoudelijker en daarmee ook op een professionelere wijze de klant van dienst kunnen zijn. We gaan naar de klant toe, nemen (nog sporadisch) deel aan afdelingsoverleggen en geven aan waarop afdelingen een beroep kunnen doen. Ook op de afdeling zelf vindt er meer overleg plaats, naast het wekelijkse afdelingsoverleg wordt er informeel meer met elkaar overlegd en lossen we knelpunten onderling op.

Een heel zichtbare en klantgerichte actie was de PAPIER HIER-Actie. Dit was een actie bij de directie Grote Stedenbeleid en Interbestuurlijke Betrekkingen (GSIB) en de directie Informatiebeleid Openbare Sector (IOS) om het archief compleet te maken. Het had een competitief element waarbij de beleidsmedewerker die uiteindelijk het meeste papier had aangeleverd bij de DIV werd beloond met een dagje Efteling. Van deze actie werd uitgebreid verslag uitgebracht op het intranet. Door de medewerkers van de directies is op deze actie zeer positief gereageerd."



Jeroen Jonkers: de knop moest om



"De nieuwe organisatie van DIV DGOB is gestart op 1 juli 2000. Het eerste jaar na de reorganisatie waren intern gericht en hebben we gebruikt om de afdeling weer beter te laten functioneren en een deel van de achterstanden weg te werken. Dit eerste jaar hebben we tevens gebruikt om een team te formeren, in kaart te brengen hoe DIV DGOB functioneert en duidelijk te krijgen hoe wij als DIV DGOB in de toekomst willen functioneren. Ook moest duidelijk worden welke producten de DIV de afdelingen te bieden had en welke werkzaamheden prioriteit kregen. Om je als professionele dienstverlenende afdeling naar de rest van de organisatie te profileren moesten doelstellingen en diensten van de DIV helder geformuleerd zijn. Wij hebben onder andere procedures opgesteld waarin beschreven wordt wat onze taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden zijn. Ook zijn er procedures opgesteld waarin staat wat wij als DIV DGOB van de klant verwachten zodat elke medewerker bijvoorbeeld weet op welke wijze archiefbescheiden moeten worden aangeleverd.

Na ruim een jaar was het tijd om de knop om te zetten. Om de omslag van intergericht naar klantgericht werken op de afdeling te bewerkstelligen heb ik de DIV-ontwikkelgame ingezet. De wijze van dienstverlening en klantbenadering op mijn afdeling is langzaam maar zeker aan het veranderen. De DIV-ontwikkelgame was één van de instrumenten om de voorgenomen veranderingen door te voeren. De veranderende dienstverlening komt onder andere tot uiting in de verdeling van de afdeling in een front- en backoffice, door het uitgeven van flyers en circulaire, door het plaatsen van DGOB-publicaties op het intranet en door op actieve wijze nieuwe medewerkers van DGOB voor te lichten over de procedures.

Mede door de DIV-ontwikkelgame is er een grotere

bewustwording onder de medewerkers ontstaan over het belang van een duidelijke communicatie naar de klant. Alleen wanneer de klant het belang en het nut van goede informatievoorziening inziet, heeft de DIV een bestaansrecht. Hier ligt een taak voor de DIV-medewerkers, zij moeten hun producten/diensten zo goed mogelijk verkopen. Deze klantgerichte werkwijze staat nog in de kinderschoenen. Op dit moment hebben wij onze handen nog vol aan de achterstanden, de erfenis van voor de reorganisatie, en is ook formatief de afdeling nog niet geheel rond. Na het wegwerken van deze achterstanden wil ik dat er nog meer tijd wordt vrij gemaakt om naar de klant toe te gaan, zodat de klant nog beter ondersteund kan worden, en dat we meer tijd en energie steken in het ontwikkelen van nieuwe producten."

DIV-ontwikkelgame

Het vakgebied van de documentaire informatievoorziening (DIV) is continu in verandering, dus moet de DIV-medewerker dat ook zijn. Om nu te bepalen in welke mate de vakkennis van een DIV-medewerker aansluit bij moderne ontwikkelingen, waar de lacunes liggen en hoe deze aan te vullen heeft Doxis de DIV-ontwikkelgame ontwikkeld. Individuen en groepen kunnen inzicht in hun positie in het DIV-veld én een advies voor verdere ontwikkeling krijgen. Met een game beogen we een ontspannen sfeer en een gevarieerd programma met veel praktischelementen te creëren, waarmee in kaart gebracht kan worden in hoeverre een deelnemer goed is toegerust om de ontwikkelingen in het vakgebied te kunnen volgen. In de uitslag van de DIV-ontwikkelgame komt de positionering van een DIV-medewerker in zijn vakgebied tot uiting, met daaraan toegevoegd een advies voor zinvolle aanvullende scholing of training. De DIV-ontwikkelgame is zelf geen cursus of training, maar een middel om een positionering in het vakgebied te kunnen bepalen en van daaruit een verdere ontwikkeling te kunnen inzetten. De game is bij uitstek geschikt voor organisaties of afdelingen in verandering. Reorganisaties, verandertrajecten of ontwikkeling van nieuw beleid, al dan niet in combinatie met nieuwe systemen of technieken, zijn dé ontwikkelingen waarbij het niveau van medewerkers opnieuw moet worden bepaald en posities heroverwogen. De DIV-ontwikkelgame is het geëigende, onbevooroordeelde instrument om te komen tot een aanbeveling met betrekking tot passende werkzaamheden en toegesneden opleidingen voor de medewerkers. Desgewenst kunnen in-company sessies georganiseerd worden, afgestemd op het organisatietype, met deels eigen materialen.