



# INFO MANAGEMENT

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



Jaargang 17, Nr. 3, sept.2002

# Triple P met Passie

Binnen niet al te lange tijd moet het mogelijk zijn om alle Nederlandse gemeenten en andere overheidsinstellingen te bezoeken vanachter je computer en, desgewenst, tot actie over te gaan. Belasting betalen, ja, dat weten we nou wel. Bouwvergunning aanvragen? Rommelmarkt organiseren? Gewoon via internet een vergunning aanvragen, geen punt. Rijbewijs verlengen? Simpel als wat. U heeft klachten, over hondenpoep bijvoorbeeld? Ach wat. Een overlijdensakte aanvragen? Ook dat kan via internet, tenminste, als je er op tijd aan denkt. E-gov is the buzz-word. Do it online. Aan de buitenkant is af te zien dat de digitale overheid de kunst van het verleiden begint te leren. De etalage ziet er redelijk tot piekfijn uit, maar is de winkel op orde? Krijgt de burger aan de digitale poort waar-ie om vraagt?

Met neef Carol boom ik vaak over waar het heen gaat met dit land. Tegenwoordig niet meer op de stoep van het gebouw met een boterhammetje in de hand, dat is sinds kort verboden van hogerhand. Staat zo slordig. Verliezen wij straks onze baan als de overheid drastisch gaat afslanken? Over dat soort zaken piekeren wij. Onze lange gesprekken over het werk hebben ons op een nieuw spoor gezet, het cursussencircuit (of is het een cursussencircus? daar ben ik nog niet uit). Wij sleutelen sinds kort aan een tweedaagse, interactieve cursus voor een nog nader te omschrijven doelgroep, een spetterende presentatie met lichtbeelden, geluid en een directe internetverbinding. In een notendop is het hele idee van onze cursus snel verteld. 't Is werkelijk prachtig om te zien hoe onze jarenlange ervaringen elkaar aanvullen: samen tekenen wij een schets hoe de overheid, of een bedrijf, de winkel moet gaan inrichten.

Neef Carol, een man uit de praktijk, bestempelt zijn veranderrecept kort maar krachtig als 'triple P'. Zijn uiteenzetting, gevolgd door een workshop, draait om drie strategieën:

- de waar-vraag: waar vind ik een overzicht van de standaarden voor een digitaal archiveringssysteem? - biedt een introductie tot het Portal Informatie Management (PIM)
- de wat-vraag: welke zakelijke kernprocessen zijn efficiënter uit te voeren door digitale ondersteuning? - zet het Proces Architectuur Model (PAM) op de kaart
- de hoe-vraag: hoe maak ik een open, transactioneel netwerk? - demonstreert het Prototype Elektronische Transacties (PET)

Van mij zou er nog een vierde 'P' bij mogen: van Passie. De mensen op kantoor moeten plezier hebben in het werk en plezier in hard werken. Al die verhalen over

te weinig geld, te weinig besef aan de top van het strategisch belang van een goede dienstverlening of te veel marktmacht van de leveranciers, neen, dat alles behoort volgens mij tot de categorie excuus-Truus. Daar liggen de voornaamste hindernissen echt niet. Nog zo'n mooie: 'Onze computers zijn verouderd omdat wij al ja-àren geleden er zo snel mee zijn begonnen' - tsjonge, tsjonge, de wet van de remmende voorsprong heeft het weer gedaan. Borrelpraat, waar ik hartelijk om kan lachen. Net als om het idee een mid-office te propageren als verbindende schakel tussen front- en backoffice. Lariekoek. Daarmee help je de vooruitgang juist om zeep. Een laag tussen voegen, is het zand in de motor van de verandering, heb ik altijd gemerkt.

Waar ligt dan wèl het grootste struikelblok? De barrières zijn ingebakken in de ambtelijke bedrijfscultuur, dié moet radicaal overhoop. In mijn filosofie dan. Ik heb, méér dan Carol, oog voor het inwendige, voor de mens in de organisatie en voor de interne communicatie. Met mijn kijk op de zaak leg ik de zwakte bloot van de wereld achter de schermen. En het hoge woord moet er daarom meteen maar uit: de overheid is in het geheel niet rijp voor publieke dienstverlening via internet. Rept een beleidsplan van 'mee willen gaan met maatschappelijke veranderingen', dan weet ik genoeg. Vergeet het dan maar verder. Meegaan met je tijd is géén goede leidraad, het is slechts een andere verpakking. Het zit dieper. Het werk zal anders ingedeeld moeten worden: het 'kantoor' is ten slotte voortaan vierentwintig uur per dag bereikbaar. De omgangsvormen op internet vragen om open communicatie, om snelheid. Kan een conservatieve, naar binnen gerichte, hiërarchische organisatie - als de overheid - daar mee omgaan? Nee dus. Nada. Wetten en regeltjes kennen ze tot op de komma, de klant is even bekend als de achterkant van de maan.

Enkele succesfactoren deel ik hier gratis uit. Plezier hebben in het werk, daar begint het dus mee. Gemotiveerd zijn om de productiviteit te verbeteren, dat is een noodzakelijke houding om de burger snel en goed van dienst te zijn. Betrokkenheid bij wat de klant wil en nodig heeft. Een projectmatige manier van werken - dat leert mensen samen te werken, houdt ze flexibel en prikkelt de geest om open te staan voor verandering. En zo weet ik er nog een paar.

Wie wil zich laten overtuigen? Wie nodigt het veelbelovende duo Aldus & Carol uit? In-company is geen bezwaar. Al heb ik (staartje in de nek) dan vooral oog voor de mens in de organisatie en Carol (licht ongeschoren; oorringetje) meer voor de praktische uitvoering op de werkvloer, pecunia laten ons niet onverschillig. De cursus gaat draaien tegen een marktconforme prijs. Misschien is triple P toch te kort door de bocht? Poen, dat is ook een verdomd belangrijke 'P'.

Aldus Clusius