

Transitie naar E-overheid: mooie uitdaging

Het inrichten van een goed functionerende 'E-overheid' blijkt voor veel gemeenten een pittige opgave. Niet voor niets is het een belangrijk onderdeel van de Digitale Agenda 2020, die werd opgesteld door de VNG en KING. Directeur Hans Cordfunke en Operationeel manager Catharina Daalhuizen, van adviesbureau BECIS, vertellen over de uitdagingen waar gemeenten tegenaan lopen en hoe deze succesvol opgepakt kunnen worden.

Tegen welke problemen lopen gemeenten aan als zij met de Digitale Agenda 2020 in de hand een digitale transitie ingaan?

Daalhuizen: "Technologie en systemen veranderen veel sneller dan organisaties dat kunnen. Het personeelsbestand van de meeste gemeenten is behoorlijk vergrijsd en medewerkers zijn vaak niet gewend zich continu aan te passen aan nieuwe technologieën."

Cordfunke: "Aan de ene kant zien we vaak eindgebruikers die verandermoe zijn geworden, aan de andere kant een afdeling ICT en Inkoop die bij de aanschaf van systemen vaker niet dan wel kijkt naar de gebruikerswensen en -eisen. Doordat de keuze voor een systeem, de inrichting en uiteindelijke implementatie daarvan in veel gevallen nog steeds technisch wordt aangevlogen herkent de organisatie zich niet in het resultaat en zal ze het systeem niet willen of kunnen omarmen."



Hans Cordfunke en Catharina Daalhuizen

Deze problemen spelen ook bij de digitalisering van de informatievoorziening, een belangrijk onderdeel van de Digitale Agenda 2020.

Daalhuizen: "Klopt. Bij een grote groep ambtenaren die hierin werkzaam is, is weinig geïnvesteerd in ontwikkeling en scholing, terwijl hun functieprofiel als gevolg van de digitalisering compleet is veranderd. Waar de belangrijkste taak vroeger was om een analogo dossier goed en compleet te archiveren, zijn deze medewerkers nu als informatieprofessional ook adviseur en dienen ze proactief te kunnen samenwerken en presenteren. Waarbij ze bijvoorbeeld gebruikers trainen en ondersteunen."



randvoorwaarde. Hierin dient de mens centraal te staan, niet de techniek."

Is dit ook het uitgangspunt van jullie aanpak?

Daalhuizen: "Zeker. Vaak combineren wij een verandertraject met een opleiding, omdat we vinden dat die niet los van elkaar kunnen staan. Het verandertraject richten wij bijvoorbeeld in met de mensen die de opleiding volgen, daardoor zien zij veel meer de noodzaak van de verandering en weten ze ook wat hun rol daarin is, waardoor de trainingen veel beter bekliften. Zo zorgen we ervoor dat medewerkers duurzaam inzetbaar zijn, ongeacht de veranderingen. Wij werken niet alleen met ervaren adviseurs, maar ook met adviseurs in opleiding, jonge mensen die in het digitale tijdperk zijn geboren, processen snel kunnen doorgronden en ook aan digibeten zaken helder kunnen uitleggen. Wij krijgen vaak van de senior ambtenaar te horen dat ze dat heel verfrissend vinden."

Cordfunke: "We begeleiden de organisatie bij hun verandertraject én trainen de informatieprofessional om deze verandering binnen hun eigen organisatie succesvol te ondersteunen. De combinatie van startende en ervaren adviseurs met de trainingen die we verzorgen vanuit onze DIOR Academy werkt als een vliegwielt."

Meer informatie

www.becis.nl | 020 - 403 11 47

Hoe kun je als gemeente het beste met deze uitdagingen omgaan?

Cordfunke: "De eerste stap is een nulmeting, die vormt het uitgangspunt van het vervolgtraject. Daarin staan vragen centraal als: hoe steekt de organisatie in elkaar en welke systemen ondersteunen welke processen? Wat is het ambitieniveau van de organisatie op het gebied van informatiemanagement? Op basis van de antwoorden kun je een stappenplan opstellen. Voor een succesvolle transitie naar een digitaal ingerichte organisatie, waarin tijd- en plaatsonafhankelijk tegelijkertijd door verschillende mensen kan worden gewerkt in hetzelfde document, is het actief betrekken van de organisatie en haar eindgebruikers een