

Informatie Controler stuurt op taalbetekenis

Het eerste artikel van deze korte reeks is verschenen in nummer 1 -2007. Daar hebben de auteurs uiteengezet hoe de weg naar 'e-dienstverlening' vereenvoudigd kan worden via een gestructureerde benadering op basis van een zevenstaps implementatiescenario. De nieuwe functie van Informatie Controler speelt daarin een cruciale rol. In dit tweede en laatste artikel gaan zij nader in op de taken en verantwoordelijkheden van deze functie.

Klaas van der Heijden & Marloes Rutten*

Sprekend over informatiebeheer (Informatie Controle) moeten we constateren dat het een onderwerp betreft dat nog niet erg aanslaat bij organisaties die er profijt van zouden kunnen hebben. Iedereen is druk bezig met het midoffice, met koppelvlakken en het vertalen van ideeën in mooie plaatjes. De essentie daarvan is dat men sterk geneigd is Informatie Controle te zien als iets wat later een rol gaat spelen. Maar het speelt niet later. Het is nu al actueel, ook al zijn er nog geen 'werkende' basisregistraties. Men zal toch de kwaliteit van de informatie moeten organiseren.

De enige alternatieven zijn immers stilstaan of het bouwen van deeloplossingen, en beide worden niet gezien als reële opties. Daar komt nog eens bij dat er doorgaans geen ruimte is voor extra formatieplaatsen en dus al helemaal niet voor 'nieuwlichterij' op het gebied van Informatie Controle. Verder voldoet ook de overheid aan de eerste wet van Newton ('Elk lichaam volhardt in zijn bewegingstoestand') en de gevolgen daarvan zijn enige mate van xenofobie en veranderingsmoeheid. Daarbij spelen ook persoonlijke overwegingen een rol: "Informatiecontrole klinkt allemaal erg mooi, maar hoe vertel ik het mijn leidinggevende? En hoe vertaal ik dit in concrete acties, want mijn project mag niet nog eens mislukken."

Antwoorden

Toch kan een – zelfs rudimentaire – vorm van Informatie Controle veel bijdragen aan de organisatieontwikkeling. Dat blijkt bijvoorbeeld als er gestart moet worden met vormen van digitale dienstverlening. Algemene punten van zorg daarbij zijn dat het introduceren van een digitale werkwijze bijna automatisch vraagt om investeren in mensen en middelen en dat roept vervolgens de vraag op of de bestaande organisatie de vereiste omslag wel kan maken. Bovendien moeten er vaak op korte termijn resultaten worden geboekt. Daarom kijkt de overheid graag bij anderen binnen om te zien hoe zij het doen. Samenwerkend komt men immers snel tot kernvragen als 'waarom heeft de leverancier hierover nog niet nagedacht? Iedereen heeft toch hetzelfde probleem?' Iemand met verstand van informatiebeheer, de Informatie Controler, kan in dit soort processen voor antwoorden zorgen.

Een nieuwe functie

Met de naam 'Informatie Controler' duiden we op een nieuwe functie bij de overheid (maar ook bij andere organisaties die een sterke aansturing op basis van documenten kennen). De Informatie Controler heeft drie hoofdtaken:

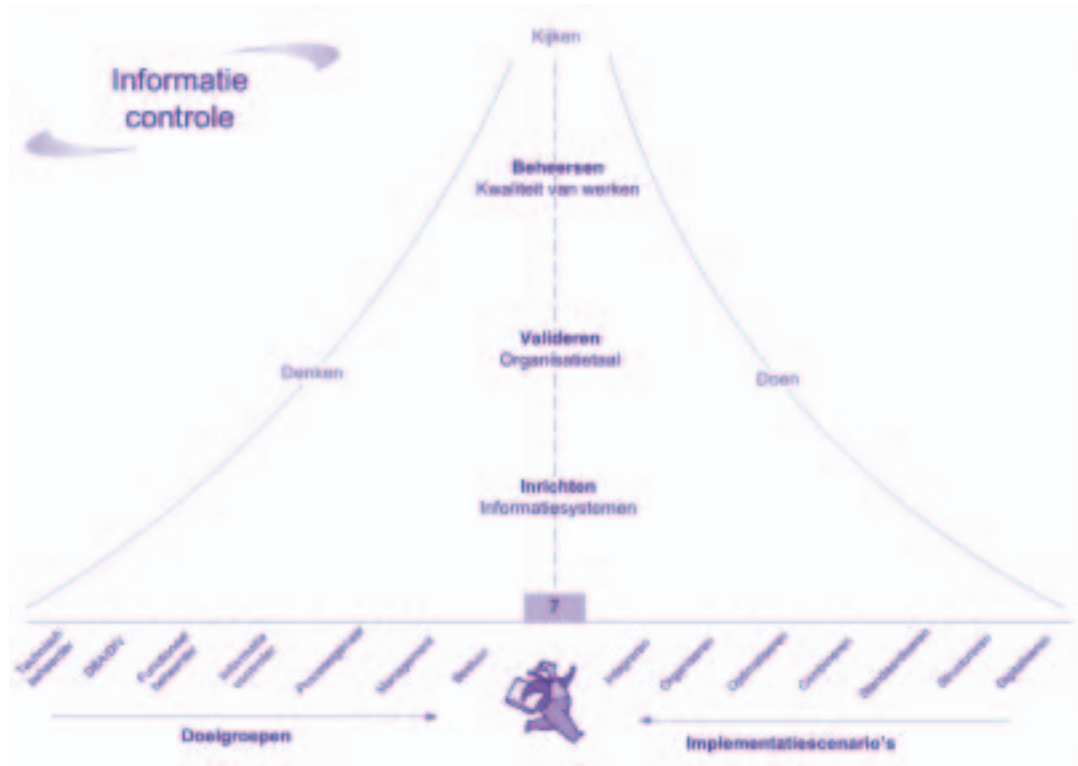
het beheersen van de kwaliteit van werken;
het valideren van de organisatietaal;
en het inrichten van de informatiesystemen.

[tk] Beheersen van de kwaliteit van werken

We kunnen veilig aannemen dat alle overheidsprocessen uiteindelijk zijn gebaseerd op taal. Taal is essentieel in vragen van en antwoorden aan burgers, richtlijnen van hogere overheden, beleidsnota's, communicatie tussen ambtenaren, werkopdrachten enzovoort. Het is begrijpelijk dat de kwaliteit van die processen – en in het verlengde daarvan dus ook van de geleverde producten en diensten – in sterke mate afhankelijk is van de gebruikte taal. Een omslag naar product- en procesgericht wer-

We kunnen veilig aannemen dat alle overheidsprocessen uiteindelijk zijn gebaseerd op taal.

ken vereist dan ook een omslag in het kijken, denken en doen, dwars door de hele organisatie en al haar informatiesystemen heen. Daarom is het noodzakelijk centrale afspraken te maken over de interne organisatietaal en over de aansluiting daarvan op de taal die de burger spreekt. De Informatie Controler is in staat de organisatietaal af te stemmen op de perceptie van de medewerkers en vervolgens ook de informatiesystemen daarop in te richten. Daardoor zal de beheerorganisatie ingrijpend veranderen en een andere dimensie krijgen. Een betere structuur, standaardisatie en semantiek zullen leiden tot het begrijpelijk



en overdraagbaar maken van de organisatietaal tussen alle systemen en mensen (doelgroepen). En het uiteindelijke resultaat zal zijn: minder formatieplaatsen in plaats van meer!

Valideren van de organisatietaal

We zeiden het al: de organisatietaal is cruciaal voor de kwaliteit van werken. Daarom ligt een tweede kerntaak van de Informatie Controller in het benoemen en bepalen van de taal die gebruikt wordt voor de aanduiding van werkwijzen, producten, processen, documenten, systeemtabellen enzovoort. Hij is het die in afstemming met de organisatie de betekenis verwoordt en vastlegt van belangrijke organisatietermen. In het verlengde daarvan controleert en integreert hij de communicatie over uniformiteit, standaardisatie en structurering van informatie, gegevens en data. Dit betekent dat hij opereert als een soort gegevensbeheerder die de inhoud aanstuurt van alle standaarden en structuren in de systemen. De functioneel beheerder hoeft de systemen dus niet meer met de hand te vullen. Dit scheelt veel tijd en door een geautomatiseerde uitwisseling van gegevens treden er geen (of tenminste significant minder) fouten op.

Inrichten van de informatiesystemen

Informatiesystemen zijn systemen die informatie verzamelen, bewerken en produceren. Het lijkt een open deur, maar dat is het in deze context niet. Informatie is taal. Begrijpelijkheid van informatie staat of valt dan ook met een consequent en consistent gebruik van termen. En de output van systemen die met die informatie werken, kan dus nooit beter zijn dan de kwaliteit die erin gestopt wordt. Daarom is het van belang dat de Informatie Controller de inrichting van de informatievoorziening en informatiesystemen beheert en beheerst, en dat hij bepaalt welke metadata voor welke zaken en welke informatie gebruikt mogen en kunnen worden. Dit betekent ook dat informatiesystemen niet langer onafhankelijk van elkaar aangeschaft en

ingericht mogen worden. Een groot voordeel van deze systeemstandaardisatie is dat het doorvoeren van veranderingen in de systemen voortaan snel (want geautomatiseerd) verloopt en er dus niet langer handmatig gemuteerd hoeft te worden. Dit effect wordt nog versterkt doordat de Informatie Controller de verschillende disciplines die invloed hebben op of invloed ervaren van de informatiekwaliteit integraal kan aanpakken en onderling afstemmen.

En de systemen zelf?

De Informatie Controller houdt zich – dat zal niemand verbazen – bezig met Informatie Controle. Dat is overigens niet alleen de aanduiding voor zijn dagelijkse bezigheden, maar ook voor het beheerssysteem zelf. Deze functionaliteit omvat het ontwerpen, beheren en valideren van:

- de organisatiestructuur inclusief de rechten;
- de designer voor de processen;
- het valideren en controleren van alle metadata;
- het bijwerken van inhoud en tabellen van alle systemen;
- het beheren van basisbestanden.

Implementatie en support

Zowel het zevenstaps implementatiescenario als de functie van de Informatie Controller zijn niet alleen concepten, maar ook gestoeld op ervaringen. We weten dat de Informatie Controller een sterke verantwoordelijkheid heeft in het vooraf signaleren, meedenken en sturend adviseren over en door alle applicaties heen. De Informatie Controller zet omgevingen in beweging en legt verbindingen tussen mensen. Het uitgangspunt daarbij is: niet alleen kijken, maar ook denken en zeker ook doen. □

**Klaas van der Heijden en Marloes Rutten zijn respectievelijk directeur en senior consultant bij Split-Vision.*