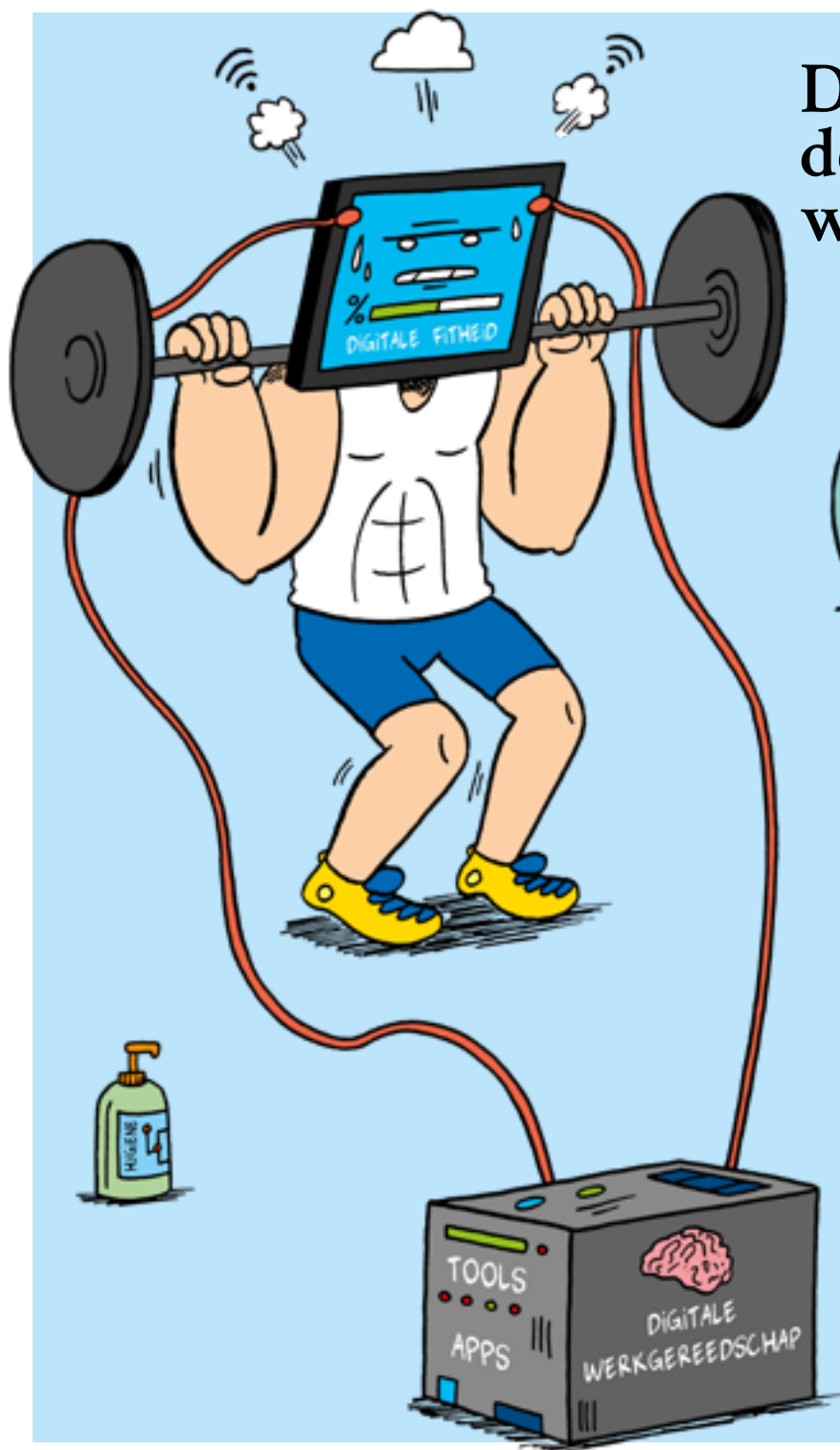


Hét platform voor de
informatieprofessional
bij de overheid

Digitaal fit voor de nieuwe werk- werkelijkheid



Praktijk

Politie van overmorgen

Interview

Word-terreur

Onderzoek

Computerwork-out



6

VISIE

Nieuwe werk-werkelijkheid

Martijn Aslander en Annedien Hoën kijken naar de nieuwe werk-werkelijkheid. Hoe kan deze eruitzien, wat staat daarbij in de weg en wat is nodig om deze obstakels te doorbreken?

10

INTERVIEW

Menselijke maat

Interview met Juan Miguel de Joya van de International Telecommunications Union

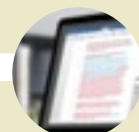


20

INTERVIEW

Word-terreur

Telecom-ondernemer Mark Vletter en communicatie-expert Marijke Roskam over Word-terreur en volwassen informatiebewerking



14

PRAKTIJK

Politie van overmorgen

Drie politiemedewerkers over de winst van nieuwe manieren van werken en kennis delen



22

ACHTERGROND

Digitale hygiëne

Er is zo veel te kiezen maar het is juist de kunst om je te beperken



18

PRAKTIJK

Hoe word je digitaal fit?

Patrick Spigt vertelt over de cultuur van leren leren bij de gemeente Haarlem/Zandvoort



25

ONDERZOEK

Computerwork-out

Hoe gaan ambtenaren om met de digitale opgaven van hun werk? Een onderzoek door Ambtenarenpanel





5 EDITORIAL
Martijn Aslander
**Wereld zonder
werkdocumenten**



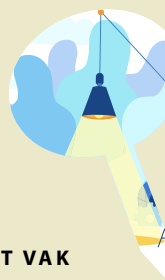
24 COLUMN
Anette de Lange
Eer te na



29 COLUMN
Tijs Weustenraad
Datalekken

27 BOEKBESPREKING
**Hulp bij informatie-
voorziening**
Zelfstudieboek
*Ondernemen met
informatie*

28 PRIKKEL
Afhaken



30 NIEUW IN HET VAK
Deniz Yilmaz
Puzzelen en
onderzoeken

31 VERENIGINGSNIEUWS
**Van Schaarste
naar Ruimte**

Colofon

Redactieadres
Publiek Denken
Gebouw M1-47,
Binckhorstlaan 36,
2516 BE Den Haag
www.publiekdenken.nl
T 085 486 85 41
E od@publiekdenken.nl

Aanleveren kopij
E od@publiekdenken.nl

Uitgever
Asha Narain

Redactie
Jeroen Jonkers
(hoofdredacteur), Edwin
Driessen, Bart Hekkert, Eric
Kokke, André Plat

Gasthoofdredacteur
Martijn Aslander

Medewerkers aan dit nummer
Danae Bodewes, Arjen v/d
Kuijl, Anette de Lange, Bas
Nieuwenhuijsen, Jelle van
der Meulen, Dieter Möckel-
man, Patrick Spigt, Gonnie
Tutelaers, Tijs Weustenraad

Beeld- en eindredactie
Marc Notebomer

Art direction en vormgeving
Dimdim Grafisch Ontwerp

Cover
Studio Goudbaard

Beeld
Dimitry de Bruin, Shutter-
stock, Spaay Fotografie

*Adreswijzigingen en
aanvraag abonnementen*
Abonnementprijs
€ 127 ex btw per jaar
Losse nummers op aanvraag
verkrijgbaar
E od@publiekdenken.nl

Advertenties
MediaSales0031
Boyke Rajbalsing
E boyke@mediasales0031.nl
M 06 109 347 77

Drukker
Damen Drukkers

*Od verschijnt 8 x per jaar en
wordt uitgegeven door*



De in dit blad verkondigde meningen hoeven niet die van de redactie te zijn. De onafhankelijkheid van de redactie mag niet in het geding komen.

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden vervoelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen, of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Volg ons op LinkedIn en Twitter



CURSUSAGENDA

GO opleidingen

'20-'21

DECEMBER
JANUARI

ALLE
CURSUSSEN
ONLINE

07/12 INTRODUCTIE SHAREPOINT

09/12 INTERNET ZOEKTECHNIEKEN (BASIS)

11/12 OFFICE365 COMPLIANCE: VEILIGHEID & ARCHIVEREN **GAAT ZEKER DOOR**

14/12 LINKED OPEN DATA VOOR ERFGOEDINSTELLINGEN

17/12 ETHIEK & BIG DATA

14/01 AUDITING IN DE INFORMATIEDIENSTVERLENING **GAAT ZEKER DOOR**

14/01 SOD-I **GAAT ZEKER DOOR**

15/01 RELATIEBEHEER & ACCOUNTMANAGEMENT
IN DE INFORMATIEDIENSTVERLENING

19/01 MARKETING INFORMATIEDIENSTVERLENING IN EEN DAG

21/01 OPTIMALISEREN VAN INFORMATIEDIENSTEN **GAAT ZEKER DOOR**

22/01 MAAK HET VINDBAAR

25/01 DIGITAAL ARCHIVEREN & MAPPENSTRUCTUUR

29/01 DATA-ARCHITECTUUR & DATAMANAGEMENT **GAAT ZEKER DOOR**

29/01 INSTRUCTIEVAARDIGHEDEN



Martijn Aslander

Martijn Aslander is standup-filosoof en
gasthoofdredacteur Od

Wereld zonder werkdocumenten

Van tijd tot tijd doemt er weer een profeet op die “het einde van...” aankondigt. Zo werd het boek al vaak doodverklaard, net als de elpee en vele andere zaken. Ik ben geen profeet, noch ambieer ik die functie. Maar op deze plek durf ik het wel degelijk aan. Het aankondigen van een nieuwe era. Een era waarin we de computer niet langer gebruiken als een veredelde typemachine en tijdrover die naast tijd ook onze aandacht opslurpt.

Vanaf de jaren 50 is ons beloofd dat robots en automatisering ons werk uit handen zouden nemen. En toch is werk-gerelateerde stress, naast corona, volksgezondheidsvijand nummer 1 aan het worden. Wat gaat er mis? Heel simpel: we zijn de bedoeling vergeten. Informatie verwerken en opslaan is voor veel mensen synoniem geworden aan werken. Net zoals jonge mensen mailen en werken door elkaar halen.

Een deel van dit alles is veroorzaakt door de manier waarop we de meest-gebruikte computerprogramma's hebben ontworpen. Gebaseerd op de kantooromgeving van de jaren 70, zoals we een tijdje terug al lieten zien in de KNVI-documentaire *Kenniswerk*. De miljoenen thuiswerkers zijn druk met documenten, mappen, submappen, online vergaderingen en de waan van de dag. En bovendien zijn ze digitaal niet fit. Hoogste tijd voor de heren en dames management, board, OR en HR om naast fysieke en mentale fitheid ook digitale fitheid serieus te nemen.

Als pionier in de netwerk- en informatiesamenleving bestudeer ik al een jaar of 15 ons digitale werkgereedschap en de impact ervan op organisatiemechanismen. De organisatievorm doet er namelijk al lang niet meer toe. Het houdt genoeg veranderkundigen op de been, coaches aan het werk en de gemoederen bezig. Maar wat mij betreft is de olifant in de ruimte het hardnekkig negeren en ontkennen van het belang van het kunnen stromen van informatie tussen mensen, om goede en snelle beslissingen te kunnen nemen en overzicht te houden.

Uiteindelijk zal de groeiende stroom nieuwe inzichten en toepassingen rondom digitale fitheid leiden tot een kolossale verschuiving van macht in organisaties. Precies naar waar die hoort: bij het collectief van de individuele medewerkers die tezamen hun skills, talent en passie kwijt kunnen om te doen waar elke organisatie voor is opgericht. Dingen fixen. Buiten de politiek-bestuurlijke, bureaucratische lijnen om. De meeste vraagstukken in onze tijd zijn in de kern bureaucratisch van aard. En digitale fitheid gaat ons helpen om de *downside* van de bureaucratische beperkingen te omzeilen. In dit magazine vind je artikelen die oplossingsperspectieven bieden om te werken in een wereld zonder werkdocumenten die mappen en inboxen vervuilen. Veel leesplezier!

Tekst **Danae Bodewes**

Danae Bodewes is onderzoeker bij het Fontys Lectoraat
Business Entrepreneurship

Nieuwe werk-werkelijkheid

Leren om wendbaar, stuurbaar en moedig te zijn



De belangrijkste resources van kenniswerkers zijn hun denken en informatie. Om die optimaal te kunnen benutten voor probleemvinding en -oplossing moeten ze breinfit zijn, zich veilig voelen, ruimte krijgen en zich uitgedaagd voelen om zichzelf te laten zien, horen en ontwikkelen. Deze ruimte is op dit moment te beperkt aanwezig, aldus filosoof en gasthoofdredacteur Martijn Aslander en strategisch adviseur Annedien Hoen. We moeten afscheid nemen van structuren, culturen en technologieën die een vrije informatiestroom in de weg staan

Hoe kunnen kenniswerkers en organisaties zich staande houden in de tsunami van kennis en continue verandering? Daarin spelen onderbelichte skills een rol, zoals digitale fitheid, *sensemaking*, *sensebreaking* en nieuwsgierigheidsmanagement. Deze vier skills dragen samen bij aan de zelfsturing en de kwaliteit van probleemvinding en -oplossingen en daarmee de wendbaarheid en “overlevingskansen” van kenniswerkers en organisaties.

In dit interview kijken gasthoofdredacteur Martijn Aslander en strategisch adviseur Annedien Hoen naar de nieuwe werk-werkelijkheid. Hoe kan deze eruitzien, wat staat daarbij in de weg en wat is nodig is om deze obstakels te doorbreken? Beiden zijn verwoede kennisverzamelaars, kijken voorbij de horizon en duiden ieder op hun eigen manier wat de ontwikkelingen en uitdagingen in de maatschappij kunnen betekenen voor het individu en organisaties.

Digitaal werkgereedschap

De nieuwe werk-werkelijkheid dringt zich nu nog harder aan ons op en vraagt om veranderingen, aldus Aslander. ‘In het gesprek over informatiemanagement en werk

‘KENNISWERK VRAAGT OM EEN OPTIMALE INZET VAN DENKKRACHT’

mis ik basisdingen zoals bioritme, slaap en hoe we überhaupt naar de wereld van werk en de rol van technologie hierin kijken. Voor mij horen deze dingen bij elkaar. Kenniswerk vraagt om het optimaal in kunnen zetten van jouw denkkracht. Het is dus niet zo handig wanneer je je belangrijkste resource, – mensen – inzet wanneer je het minst aan ze hebt, namelijk in de ochtend. Uit onderzoek blijkt dat 20 procent van de mensen een *night owl* is. In de nieuwe werk-werkelijkheid moet nagedacht worden over hoe mensen denken.’

‘Mensen klagen dat ze druk zijn,’ zegt Aslander, ‘en hun hoofd vol zit terwijl ze deze drukte zelf creëren. Computers zijn gebouwd voor repeterende handelingen. Te veel mensen benutten deze functie van

de computer niet en doen zelf repeterende handelingen. Hiermee stoppen ze waardevolle, schaarse tijd in dingen die niet nodig zijn. We hebben nieuw digitaal werkgereedschap nodig en bijbehorende skills zoals sociaal kapitaal opbouwen om je informatiepositie te verbeteren. Zonder sociaal kapitaal moet je harder werken om informatie te krijgen. Wanneer je makkelijker bij relevante informatie kunt en deze combineert met de kennis en wijsheid van anderen, kom je sneller tot creatieve en passende oplossingen.’

Verandersymmetrie

Wat zijn de belangrijkste belemmeringen die de nieuwe werk-werkelijkheid in de weg staan? Hoen: ‘Er is een disbalans tussen het veranderpotentieel van de interne en externe omgeving. De externe omgeving verandert meer of sneller dan wat het individu aankan of toe bereid is. Dat is verwarrend en dan krijg je de *fight-flight-freeze*-respons op individueel, maar ook op organisatie- of landniveau. Het veranderpotentieel van een individu kan ook groter zijn dan dat van de organisatie. Organisaties kunnen dit als een bedreiging ervaren en houden zo veranderingen tegen. Het bereiken



‘ER IS EEN DISBALANS TUSSEN HET VERANDERPOTENTIEEL VAN DE INTERNE EN EXTERNE OMGEVING’

van verandersymmetrie vinden veel organisaties superlastig.’

Kenniswerkers moeten zelf ook aan de slag, zegt Hoen. ‘Mensen moeten minder luie denkers en minder consumptief worden, en meer bereid zijn om nieuwe dingen te leren. Ze zijn te ongeduldig in hun leerproces. Ze geven op wanneer het moeilijk wordt, terwijl daar juist de waarde van het leerproces ligt. Mensen moeten uitgedaagd worden om geduldiger te zijn en meer kritisch te denken. Dit vraagt naast de snelheid en dynamiek ook om rust en ruimte om afstand te nemen en na te kunnen denken over meer complexe dingen.’

Weerstand

Er zijn nog drie belangrijke bottlenecks, aldus Aslander. ‘Dat zijn de organisatiestructuur, organisatiecultuur en de technologie die we gebruiken. De manier waarop wij informatie verwerken, bewaren en delen binnen en tussen organisaties is gebaseerd op hoe we in de jaren ‘70 informatie deelden op papier. Dit maakt het onmogelijk om kennis snel te synthetiseren en delen met anderen. Er is behoefte aan nieuw werkgereedschap dat in staat is om informatie binnen seconden

op te slaan, doorzoeken, filteren, ordenen, herordenen, meta-dateren en delen. Het toepassen van nieuwe tooling en nieuwe houdingen creëert een feedbackloop en transparantie. Dit roept weerstand op. Informatie gaat op een andere manier door organisaties lopen waardoor mensen door de mand vallen of het bestaansrecht van hun functie komt in gevaar.’

Hoen: ‘CEO’s die zeggen behoefte te hebben aan medewerkers met *21st century skills* als creativiteit en *critical thinking* beseffen maar al te goed: *we are fucked*. We zijn niet op deze manier opgeleid en de organisatiestructuur en -cultuur faciliteren deze skills niet. Je kunt eerder een *push back* verwachten.’

Eigen groei

Wat is ervoor nodig om deze obstakels te doorbreken? Als eerste digitale fitheid. Aslander: ‘Mijn *gut feeling* zegt dat we onze houding en digitale werkgereedschap moeten afstemmen op ons brein en kennis. Dus, hoe vergaar je kennis, hoe sla je het op en hoe deel je het? *It’s hard to make a difference, when you can’t find your keys*.’

‘Digitale fitheid is opgebouwd uit vijf elementen: 1) digitaal bewustzijn: snappen wat de netwerk- en informatiesamenleving is, zoals de netwerkdynamiek en de effecten hiervan. Dit is de veranderende context waarin je opereert, 2) digitale hygiëne: basisinformatie rondom beveiliging, back-ups en paswoorden, 3) digitale vaardigheden: het onder de knie krijgen en je blijven verdiepen in je digitale werkgereedschap, 4) persoonlijk kennismanagement: het borgen en toegankelijk houden van kennis

‘JE KUNT NIET ZOMAAR TEGEN IEMAND ZEGGEN: LEER EVEN NIEUW GEDRAG AAN’

zodat je het snel kunt terugvinden, 5) persoonlijke ontwikkeling en groei aan de hand van technologie; dat kan *journaling* zijn of *tracking* van je eigen ontwikkeling en groei.’

Het tweede is *sensemaking*. Hoen: ‘Dat is betekenis geven aan iets waarvan nog geen eenduidig beeld is, omdat het nieuw is. Met *sensemaking* voeg je de individuele verhalen samen tot een algemeen plausibel verhaal over wat er gebeurt. Je vraagt je af wat dit verhaal betekent om hier vervolgens een handelingsperspectief op te baseren. Je oplossing is zo goed als jouw staat van zijn (*state*). Dat is het uitgangspunt van waaruit je oplossingen gaat genereren. Een probleem enkel met je ratio “aanvallen” leidt niet tot de beste probleemvinding en -oplossing. Je kunt problemen beter duiden en oplossen wanneer je gefocust bent en ruimte hebt voor contemplatie en het tot rust brengen van je fysiologie.’ *Sensemaking* alleen is niet genoeg, waarschuwt ze. ‘*Sensebreaking* is stoppen met hoe je *sensemaking* tot nu toe deed. Hiervoor is het van belang een denkslag te maken. Je begint hiermee door jezelf regelmatig af te vragen: baseer ik mijn beslissing op een oude overtuiging?’

Ook nieuwsgierigheid is van belang. Dat helpt je om te gaan met onzekerheid en je aan te passen aan een veranderende omgeving. Nieuwsgierigheid wordt ook wel omschreven als een overlevingsmechanisme. Het zorgt ervoor dat je alert wordt, beter kunt focussen en sneller informatie opneemt en opslaat in je geheugen. Nieuwsgierigheid wordt sterk geprikkeld door alles wat nieuw is. Het zorgt ervoor dat je wilt verkennen en ontdekken wat je met deze nieuwe informatie of ervaring moet of kunt doen. Een nieuwsgierig mens is wendbaarder doordat hij sneller, effectiever en met meer plezier nieuwe informatie opneemt en verwerkt.

Nieuw gedrag

Hoe daag je mensen uit tot het ontwikkelen van deze nieuwe skills, vraagt Aslander zich af. Hoen: 'Je kunt niet zomaar tegen iemand zeggen: leer even dat gedrag aan. Leidinggevenden moeten een structuur neerleggen waarin medewerkers op een veilige manier kunnen oefenen met nieuwe vaardigheden. Mensen moeten zich veilig, maar ook uitgedaagd voelen om te willen veranderen. Als je op de golven meedeint, ben je ook wendbaar, maar dat is niet wat je wilt.' 'Je wilt wendbaar en stuurbaar zijn,' vult Aslander aan. Hoen: 'Mensen moeten moediger worden. Ik denk dat de meeste mensen zich nu wel geprikkeld en uitgedaagd voelen door de omstandigheden. Ze weten dat ze moeten veranderen om te overleven. Dit zou tot een norm verheven en aangemoedigd moeten worden.' Niet alleen medewerkers, maar ook organisaties moeten lerend worden.

'MENSEN MOETEN ZICH VEILIG MAAR OOK UITGEDAAGD VOELEN OM TE WILLEN VERANDEREN'

Hoen: 'Factoren die volgens mij de nieuwe werk-werkelijkheid op een zeer hoog abstractieniveau beïnvloeden zijn complexiteit en emergentie. Complexiteit uit zich in het feit dat er geen pasklare antwoorden en oplossingen meer bestaan. Deze *wicked problems* zijn niet lineair opgebouwd, maar bestaan uit vele continu bewegende delen, onderlinge kruisverbanden en factoren die onvoorspelbaar zijn. Het zijn ingewikkelde kluwen waarin het niet terug te leiden valt wat oorzaak en gevolg is. Emergentie ontstaat wanneer twee elementen of meer samengevoegd iets nieuws genereren wat de afzonderlijke elementen niet zouden kunnen. Met de toegenomen complexiteit zijn andere dingen emergent en ontstaat emergentie sneller. Dit vergt heel veel van mensen en organisaties op het vlak van hun houding, nieuwsgierigheid, creativiteit en goede research en probleemvinding.'

Nieuwsgierigheidsmanagement

Nieuwsgierigheid is een versneller van talentontwikkeling. Denk maar aan Einsteins quote: *I have no special talents. I am only passionately*

curious. Nieuwsgierigheid helpt je niet alleen bij het verzamelen van informatie. Nieuwsgierigheid is een basishouding die bijdraagt aan onder andere intrinsieke motivatie, zelfgestuurd leren, creatief en kritisch denken en handelen, probleemoplossend vermogen, (zelf-) leiderschap en samenwerken. De meeste mensen weten niet welke interne en externe factoren hun nieuwsgierigheid aanwakkeren en dempen. Ben je je hier wel van bewust dan heb je meer controle over de energie en sturende kracht die vrijkomt wanneer je nieuwsgierig in het leven staat. Voorwaarde is dat mensen de ruimte krijgen om de kracht van hun nieuwsgierigheid te ontdekken, ontwikkelen en benutten. Aslander: 'En zo komen we weer uit bij digitale fitheid die je in staat stelt om tijd te besparen en in deze tijd te benutten voor persoonlijke groei door *sensemaking*, *sensebreaking* en nieuwsgierigheidsmanagement.'



INTERVIEW

Tekst **Gonnie Tutelaers**

Gonnie Tutelaers is. freelancedacteur,
projectmanager en onderzoeker

Succes met technologie?

Menselijke maat geeft betekenis aan informatie



Wat is de impact van Artificial Intelligence (AI) en andere technologieën op de maatschappij en op de menselijke processen en krachten die daarbinnen een rol spelen? Als projectmedewerker voor de International Telecommunications Union (ITU) houdt deze vraag Juan Miguel de Joya dagelijks bezig. In 2019 gaf hij zijn goedbetaalde baan bij Facebook op voor een functie bij het VN-agentschap voor informatie- en communicatietechnologie. Hij is betrokken bij de organisatie van AI for Good Global Summit, een platform van de Verenigde Naties dat de dialoog over de inzet van kunstmatige intelligentie bevordert door concrete projecten te ontwikkelen. Met de doelstellingen voor Sustainable Development* in het achterhoofd. Gasthoofdredacteur Martijn Aslander zocht De Joya op in Genève.

Kun je wat meer vertellen over je werk binnen de Verenigde Naties?

'Ik houd me bezig met het behalen van de Sustainable Development Goals. De uitdaging is daarbinnen vooral om uit te leggen waarom de rol van technologie cruciaal is in het behalen van die doelen. Dat gaat in de eerste plaats om bewustwording en educatie: niet iedereen is opgegroeid met technologie in zijn of haar omgeving. Het is lastig om het

* De Sustainable Development Goals (SDG's) zijn een verzameling van 17 onderling verbonden doelen die zijn ontworpen als blauwdruk voor een betere en duurzamere toekomst voor iedereen. De SDG's zijn vastgesteld in 2015 door de Algemene Vergadering van de Verenigde Naties en moeten zijn bereikt in 2030. De Duurzame Ontwikkelingsdoelen maken deel uit van VN-resolutie 'De 2030 Agenda'.

concept technologie zo helder en concreet mogelijk uit te leggen als mensen zich niet bewust zijn van technologie. Als je technologie en digitalisering succesvol wilt implementeren, moet iedereen toegang hebben en de waarde ervan kunnen vatten.'

'DE EERSTE STAP IN ELK PROCES IS HET CREËREN VAN BEWUSTZIJN'

Het zou met oog op het niveau en de complexiteit van jouw werkveld een enorm verschil maken als we kunnen profiteren van alle kennis die daar voorhanden is. Maar op de een of andere manier blijkt dat op organisatieniveau lastig, met alle verschillende



Juan Miguel de Joya: 'De rol van de VN ligt in standaardisering'


mechanismen die daarbinnen een rol spelen. Kunnen we organisaties bewuster maken van de mogelijkheden om informatie gemakkelijker te ontsluiten?

'Dat is een van de redenen dat ik gekozen heb voor een baan in de IT. Ik werkte hiervoor bij Facebook, wat erg interessant en waardevol was. Maar ik heb de overstap gemaakt naar mijn huidige baan om echt iets te betekenen, onder andere door met internationale stakeholders in gesprek te gaan. Ik heb bewust eerst empathie en ervaring opgedaan om echt te begrijpen wat de uitdagingen zijn in mijn werkveld en zo de kloof te kunnen overbruggen tussen de verschillende partijen.'

Kun je een voorbeeld geven van een succesvol project waaraan je onlangs werkte?

'We zijn op dit moment bezig met een educatief project over digitale identiteit voor jongeren. Het is heel belangrijk voor jonge generaties om zich bewust te zijn van hun rechten online, met oog op social media en andere diensten waarvan ze gebruikmaken. We leren hen over authenticatie en identificatie, leggen uit hoe ze zichzelf kunnen





beschermen. Het programma lijkt veelbelovend, omdat middelbare scholieren en studenten veel interesse tonen in het onderwerp. We hopen dat we het verder kunnen uitbouwen, ook door samenwerkingen aan te gaan met andere partijen die ons kunnen versterken.'

In ons werkveld vallen regelmatig termen als digitalisering en digitale transformatie. Ik vraag me af of de mensen die deze termen gebruiken, zich wel voldoende bewust zijn van hoe technologie onze wereld vormt. Technologische ontwikkelingen hebben een enorme invloed op machtsmechanismen, maar veel leiders lijken zich daarvan niet bewust. Hoe zie jij dat?

'Ik denk dat de mate waarin ze zich er bewust van zijn, afhangt van het soort bedrijf of organisatie of persoon. Ik denk dat digitalisering een brede term is die gebruikt wordt om digitale transformatie te onderzoeken. Het wordt op verschillende manieren gebruikt en ingezet, en is daarmee verwarrend. Wat digitalisering betekent voor de mens is anders dan wat het betekent voor het milieu bijvoorbeeld. Natuurlijk is er overlap, maar in onderzoek blijft het vaak gescheiden. De focus is doorgaans beperkt. Het onderzoek naar COVID-19 beperkt zich bijvoorbeeld tot gezondheid en het verwerken van menselijke data.'

Hoe verhouden mens en technologie zich volgens jou in de wereld van kenniswerk?

'Ik zie het zo: je kunt het menselijke aspect niet scheiden van de computer als het om kenniswerk gaat. Een computer is een bron van kennis, maar de informatie waartoe we via een computer toegang hebben, is constant aan verandering onderhevig. Je hebt daarom iemand nodig die het kan filteren en beoordelen. Informatie is immers pas waardevol in de juiste context. Een computer kan dat niet voor ons bepalen. Dus ja: het is van belang om informatie op een logische plek op te slaan om vervolgens te kunnen delen, maar uiteindelijk is een menselijke maat nodig om betekenis te geven aan die informatie.'

Welke apps en tools gebruik je zelf om je werk te kunnen doen?

'Ik houd me vooral bezig met technische ontwikkeling en communicatie, dat betekent veel aandacht voor design. Ik gebruik op het gebied van communicatie voornamelijk tools van Adobe om dingen te ontwerpen. Beeld is immers het meest krachtige communicatiemiddel, omdat het inspeelt op je emotie. In mijn werk als ontwikkelaar gebruik ik Sublime. Dat is een prettige *text editor*, die ik gebruik om te programmeren en voor notities, zodat ik belangrijke

dingen onthoud. Ik voorzie veel informatie die ik opsla van metadata, zodat ik alles snel en gemakkelijk kan terugvinden. Ik categoriseer mijn informatie meestal aan de hand van emoties, associaties en trefwoorden.'

'Verder bouw ik mijn eigen informatietools, zoals RSS-feeds, waarbij ik artikelen beoordeel door ze te voorzien van een tag of label en op basis daarvan nieuwe artikelen te zien krijg. Zo bouw ik mijn eigen, persoonlijke informatiesysteem. Ik breng 5 tot 6 uur per dag achter mijn Mac door. Ik gebruik enkel Apple-devices omdat alle afzonderlijke onderdelen een eenheid vormen en de infrastructuur daarmee betrouwbaar en flexibel is. Ook veiligheid is voor mij een belangrijk aspect.'

Er zijn steeds meer digitale tools voorhanden die werken als een soort tweede brein waarin we data kunnen opslaan, categoriseren en filteren. Ons brein doet niet aan hiërarchie; het legt enkel horizontale verbanden. De nieuwe digitale tools waaronder WorkFlowy, Coda, Roam Research en Notion zijn gebaseerd op deze intuïtieve manier van informatieverwerking. Hoe kijk jij naar deze ontwikkeling?

'Zo bezien, behandel je kennis als een soort database. Dat is prima, mits die manier van werken en denken bij je past en je de tools



inzet op een manier die voor jou werkt. Het probleem dat ik ervaar bij het implementeren van een nieuwe tool – en met mij een hoop andere mensen – is dat ik aan andere producten gewend ben. Bovendien hangt de beste manier om informatie op te slaan en op te halen, af van wie je bent en wat je doet.’

‘Ook is er een groot verschil tussen hoe je met informatie omgaat op je werk en privé. Verschillende omgevingen vereisen verschillende manieren van informatie ordenen en opslaan. De vraag is dus: wegen de voordelen van de overstap naar een nieuwe tool op tegen de tijd die het kost om de tool te leren gebruiken?’

‘DE BESTE MANIER OM INFORMATIE OP TE SLAAN EN TE HALEN, HANGT AF VAN WIE JE BENT EN WAT JE DOET’

‘Toch zou het op individueel én maatschappelijk niveau enorm helpen als we zouden leren informatie op een goede manier te ordenen, categoriseren en terug te vinden, bijvoorbeeld door het implementeren van de nieuwe generatie tools. Ik geloof dat we dan in staat zijn om collectief vraagstukken van wereldformaat op te lossen. Maar op

dit moment kunnen veel mensen nauwelijks iets terugvinden op hun harde schijf.’

‘Om een tool te kunnen implementeren, moet je je eerst bewust zijn van wat die tool voor jou persoonlijk kan doen. Dus de eerste stap in elk proces is het creëren van bewustzijn. Want inzien waar je je informatie vandaan haalt en hoe je dat doet, is belangrijk. Je moet je afvragen: “Als iets niet werkt, hoe kom ik dan op een punt dat het wel werkt? En wat moet ik doen om daar te komen?” Daarnaast is er een collectieve *mindset* nodig die ervoor zorgt dat een groep mensen – of zelfs een maatschappij – de tool op dezelfde manier aanwendt, zodat die op grotere schaal kan worden geïntegreerd en toegepast. En daarmee het delen van informatie mogelijk maakt. Het standaardiseringsaspect is daarbij dus erg belangrijk. Dat kan gaan over de naam die je een document geeft, of de structuur en hiërarchie van een systeem. Als een nieuw hulpmiddel intuïtief en gebruiksvriendelijk is, zullen mensen het sneller in hun routines integreren.’

Als je daar Deep Learning en Artificial Intelligence op loslaat, zouden er fantastische nieuwe tools kunnen ontstaan, toch?

‘Dat is absoluut mogelijk. Ik denk dat AI ons in de huidige vorm heel ver zal brengen. Maar er is nog een

hoop ontwikkeling nodig voordat het perfect is. Daarnaast moet er meer nagedacht worden over het proces van informatie ophalen en vangen. Ook is het van belang te reconstrueren hoe het menselijke denkproces verloopt. Als je dat proces met behulp van Artificial Intelligence kunt nabootsen, heb je een ongelooflijk interessant stuk gereedschap in handen.’

‘DE VERENIGDE NATIES KUNNEN HELPEN OM DIGITALE IDENTITEIT OVER GRENZEN HEEN TE KUNNEN EVALUEREN’

Kunnen grote partijen als de Verenigde Naties daarbij optreden als authenticatiepartner?

‘Ik denk dat de rol van de Verenigde Naties als globale entiteit vooral ligt in standaardisering. Ze kunnen helpen bij het maken van goede afspraken, bij het creëren van kaders op basis waarvan we digitale identiteit over grenzen heen kunnen evalueren. Dat is cruciaal met oog op globalisering, ook online. Grenzen vervagen; we bewegen ons constant in elkaars ruimte. Het is dus van belang om ons over de definitie en kaders van digitale identiteit te buigen. De VN zouden daar absoluut een rol in kunnen spelen, maar dat is een proces van bewustwording en kost tijd.’

Politie van overmorgen

Verbonden met web, wijk en wereld



Nieuwe manieren van werken en kennis delen kunnen voor de politie veel winst opleveren. Met onder meer digitale wijkagenten en andere programma's voor informatiebeheer kan het werk efficiënter en beter worden, maar dan is er nog wel een cultuuromslag nodig binnen de organisatie.

Ondanks het coronavirus toch feestjes organiseren? Jongeren doen het in groten getale, maar de tijd van waarschuwen is voorbij, liet de politie recent weten. De afgelopen weken werden tal van jongeren beboet voor het overtreden van de coronaregels. Maar voorkomen is beter dan beboeten, weet Joren Polhuijs, operationeel expert Gebiedsgebonden Politiewerk (GGP). ‘Een collega ontdekte laatst online dat in zijn wijk een illegale *rave-party* werd georganiseerd. Toen de wijkagent ter plaatse kwam, waren die jongens net bezig hun spullen uit te laden. Die spullen zijn in beslag genomen, het feest ging niet door: zaak opgelost.’

Politie van overmorgen

Een dergelijke interventie had nooit plaats kunnen vinden zonder het digitale speurwerk van de wijkagent. ‘Maar zo’n geval is nog wel een uitzondering,’ zegt Polhuijs. ‘Het samenbrengen van de fysieke en digitale wereld om goed politiewerk te leveren verdient nog wel aandacht. Er zijn al kansrijke initiatieven, maar er is nog niet voldoende knowhow op het gebied van digitalisering en *cybercrime*.’

Want de politie staat voor enorme uitdagingen. Migratie heeft directe impact op wijken en buurten; de digitalisering van de samenleving neemt toe; de risico’s van cybercriminaliteit en ondermijning groeien; nieuwe vormen van burgerparticipatie zien het levenslicht... De wereld en onze samenleving veranderen snel en drastisch. In een tijdperk van COVID-19 wordt deze onstuimige dynamiek er niet minder op.

‘DATA INTELLIGENCE IS IN WEZEN EEN KERNACTIVITEIT VAN HET POLITIEWERK’

Is de politie hierop toegerust? Wat zijn de gevolgen voor haar rol? En wat betekent dit persoonlijk voor agenten? Hoe worden ze de politie van overmorgen? Margreeth van Dorssen werkt daar met veel mensen binnen en buiten de politie hard aan. ‘De politie van overmorgen,’ legt ze uit, ‘is verbonden met wijk, web en wereld, die samenwerkt in nieuwe coalities, die werkt met *state of the art*-technologie en *intelligence*, die actief transparant is. En tot slot, de politie van overmorgen is een organisatie die wendbaar is, met wendbare mensen.’

‘Bij alle elementen heb je te maken met digitalisering,’ aldus Van Dorssen. ‘Zeker in de verbinding tussen wijk, web en wereld. Want iedereen merkt: de grenzen tussen wat gebeurt in de wijk, op het web en in de wereld vervagen. Een incident in de wereld heeft binnen *no time* effect in de wijk, en op het web en vice versa. Als politieagent moet je simpelweg weten wat er speelt, zowel in de wijk, als op het web en in de wereld. Daarbij is het belangrijk dat je scherp hebt wat allemaal kan en mag. Politie mensen kunnen van het ene op andere moment in situaties komen die een ander handelingsrepertoire vragen – waarbij politie mensen moeten kunnen schakelen tussen wijk, web en wereld. In de digitale samenleving speelt de politie een actieve rol. We willen aan de voorlinie staan

van digitale innovatie en willen op een slimme en verantwoorde manier gebruikmaken van data en nieuwe technologie. *Data intelligence* is een kernactiviteit van het politiewerk.’

Informatie delen

Onderdeel van dat streven is de Digikamer, een ruimte die is ingericht om *cybercrime* op te sporen. Ook traint de politie digitale wijkagenten, die zowel op straat als online aanwezig zijn en die werelden kunnen samenbrengen. Goed beschikbare en deelbare informatie is daarvoor essentieel, maar Polhuijs ziet dat er nog tijd nodig is voor dat beseft echt ingeburgerd is bij de politie. ‘De klassieke wijkagent heeft veel informatie in het borstzakje,’ legt Polhuijs uit. ‘Ook heeft hij of zij soms de neiging om het eigen netwerk voor een gedeelte af te schermen. Diegene heeft veel tijd en energie gestoken in z’n positie in de wijk. De reflex om het eigen netwerk te beschermen is dan ook begrijpelijk. Maar het is heel belangrijk dat we ook over informatie beschikken als de wijkagent in kwestie een weekendje vrij is. Zijn er spanningen in de wijk, dan heb je informatie nodig en moet je wel kunnen ingrijpen.’

Teun-Pieter de Snoo werkt als docent op de Politieacademie en doet daarnaast promotieonderzoek naar de versterking van de professionele weerbaarheid van de politie. Volgens De Snoo is het niet delen van kennis een aspect van de cultuur bij de politie. ‘Medewerkers van de politie identificeren zich soms met de kennis die ze hebben. Kennis die je “stiekem” hebt, deel je niet: iemand moet niet jouw kennis afpakken.



Bouwen aan een **sterkere overheid**

Publieke organisaties staan voor complexe opgaven die vragen om expertise en veranderkracht. NCOD wil Nederland mooier maken door te bouwen aan een sterkere overheid. We adviseren, begeleiden en ondersteunen de publieke sector op het gebied van advies, detachering en opleidingen. NCOD maakt het verschil door betrokkenheid en verantwoordelijkheid van adviseurs binnen hun opdracht.

We bieden ondersteuning binnen de volgende expertisegebieden:

Digitalisering & Informatiemanagement | Financiën en Bedrijfsvoering | HRM | Juridische Zaken & Omgevingsrecht | Omgevingsmanagement | Personeel, salaris en rechtspositie | Publiekszaken Ruimtelijke Ontwikkeling | Sociaal Domein | Toezicht, Handhaving, Onderzoek & Preventie.

Kunnen we u ergens bij helpen? Ga dan voor meer informatie naar [NCOD.nl](https://www.ncod.nl)
Als adviseur bij NCOD aan de slag? Bekijk onze vacatures via werkenbijncod.nl

‘DE GRENZEN VERVAGEN TUSSEN WAT ER GEBEURT IN DE WIJK, OP HET WEB EN IN DE WERELD’

Maar er zijn politieteams in het hele land met dezelfde dingen bezig zonder dat ze dat van elkaar weten. Dat is zonde en staat efficiënter werken in de weg.’

Met elkaar praten

De informatie is er wel, maar ze is vaak versnipperd en moeilijk beschikbaar, ondervond De Snoo. Dat kan goed politiewerk in de weg staan. ‘Stel bijvoorbeeld dat jongeren in de Molukse wijk in Assen zorgen voor overlast. Dan kun je denken dat het gewoon brutale jongeren zijn, maar als je weet dat er spanningen zijn op de Molukken, dan kijk je al heel anders naar die situatie. Dat soort informatie is er, maar verschillende eenheden en afdelingen praten niet genoeg met elkaar.’

Dat is heus geen onwil, benadrukt Polhuijs. ‘We zijn slecht in het brengen van informatie van bijvoorbeeld Rotterdam naar Groningen. Het hangt vaak nog af van je informele netwerk of je informatie kunt verkrijgen. Met de Digikamer en andere werksystemen moet het makkelijker worden om informatie structureler te delen.’

Sommige informatie is natuurlijk privacygevoelig, maar lang niet alle informatie is spannend of beveiligd, weet Polhuijs. ‘Voor privacygevoelige informatie hebben we aparte applicaties binnen het politiesysteem. Maar met andere informatie kun je prima in bijvoorbeeld WorkFlowy, Notion of Roam werken. Sterker nog, dat zou een enorme stap vooruit zijn.’ Programma’s en applicaties als

WorkFlowy, Notion en Roam, waarmee notities en databases makkelijk toegankelijk en deelbaar zijn, kunnen helpen bij het efficiënter werken en delen van kennis. In de Digikamer worden deze nieuwe programma’s al toegepast en zijn ze een groot succes, aldus Polhuijs. ‘Als ik “Digikamer” intoets, zie ik à la minute welke politiebonden daar mee bezig zijn en welke informatie zij beschikbaar hebben. Digitale samenwerking heeft daar heel veel baat bij. Leren we informatie slimmer op te slaan, zodat het voor iedereen snel raadpleegbaar is, dan komt dat ons werk absoluut ten goede.’ ‘Met dit soort programma’s laat je je werk heel organisch beter renderen,’ voegt De Snoo toe. ‘Gezamenlijk ergens aan werken gaat met die programma’s al veel beter.’

Omgang met kennis

Maar eigenlijk, meent De Snoo, is bewustzijn van kennis en werk eerst vereist, nog voordat je aan de slag gaat met allerlei programma’s en applicaties. ‘Het gaat mij er niet om dat we *tool-based* werken. Daar zijn altijd snel ontwikkelingen in: dan is dit weer het nieuwe goede model, even later is dat de nieuwe hype. Het is heel leuk en fijn om met die ontwikkelingen te fröbelen en nieuwe dingen te ontdekken, maar zijn we ons ook bewust van onze omgang met kennis? En wat is kennis eigenlijk?’

De Snoo herkent bij de politie verschillende vormen van kennis. Enerzijds is er feitenkennis, waarin medewerkers opgeleid worden en waar iedereen in principe bij kan. Anderzijds is er ook procedurele kennis, die al ingewikkelder te delen is, zegt De Snoo. ‘Bovendien willen we de medewerkers bewust maken van de impliciete kennis die ze hebben, van ge-

woontes en patronen. Daar valt veel winst te behalen. Wekelijks besteden we zo’n anderhalf uur aan het heen en weer slepen van bestandjes. Zoveel handelingen die medewerkers dagelijks uitvoeren, alleen al met Word en Outlook, kunnen efficiënter. Recent hebben we bijvoorbeeld een filmpje verspreid dat uitlegt hoe je het best gebruik kunt maken van je computermuis. Dat kan zo al dagelijks een kwartier schelen.’

Geloof in vernieuwing

Slimmer werken, en niet harder: dat moeten de nieuwe manieren van werken ook bij de politie tweebrengen. Van Dorssen ziet dat veel collega’s openstaan voor manieren om hun werk te vereenvoudigen. ‘Belangrijk is dat we per situatie kijken wat goed werkt. Van al die nieuwe programma’s en ontwikkelingen nemen we de principes die aansluiten bij ons werk en passen we die gericht toe.’

De urgentie om anders en beter te werken is er, maar het zit nog niet genoeg in de genen, constateert Polhuijs. ‘Wij zijn gek genoeg om ermee aan de slag te gaan, gewoon dingen uit te proberen. Je moet ook wel in vernieuwing geloven.’ De Snoo: ‘Op de Politieacademie is alle informatie open, tenzij er een duidelijke reden is om het af te sluiten. Dat is wel een cultuurshock, een grote verandering, maar daar zou de gehele politie veel baat bij hebben.’

‘DE URGENTIE OM BETER TE WERKEN IS ER, MAAR ZIT NIET GENOEG IN DE GENEN’

Tekst **Patrick Spigt**

Patrick Spigt is afdelingsmanager informatievoorziening van de gemeente Haarlem/Zandvoort en CTO en plaatsvervangend CIO bij de gemeente Haarlem



Een cultuur van leren leren kan ons helpen

Hoe word je digitaal fit?

Bij de gemeente Haarlem/Zandvoort zoek ik met de afdeling informatievoorziening continu naar mogelijkheden om de overheid, mijzelf en de individuele collega beter te laten functioneren. De digitale wereld kan daarbij enorm helpen. Onze overheidsdienstverlening moet bijvoorbeeld toch gewoon via een soort “ING-app” ontsloten kunnen worden? Inhoudelijk maken we vorderingen om de digitale wegen te verbeteren met de VNG en andere gemeenten. Ook op landelijk niveau begint het besef te groeien dat we veel meer moeten investeren in de digitale wereld.

Desondanks merk ik dat er toch nog vaak te traditioneel, te traag en onvoldoende professioneel wordt gewerkt. We zijn onvoldoende efficiënt en effectief (<https://bit.ly/2LzE2Un>). Ik zag dit als jurist, als controller en als manager al. Dit leidt vaak tot een status quo, bureaucratie en een beperkt inleverend vermogen. Op individueel niveau zie je dan logischerwijze een dalende motivatie.

Bij de afdeling Informatievoorziening kreeg ik gelukkig de mogelijkheid om met dat gevoel iets te gaan doen.

Nooit af!

Op de afdeling zetten we nu al wat stappen met het “*agile* gedachtegoed”, zodat we sneller, slimmer, innovatiever, wendbaarder en minder bureaucratisch worden. Het boek *Nooit af* van Martijn Aslander is daarbij één van de inspiratiebronnen (<https://bit.ly/32BqjDZ>). De stap naar de rest van de organisatie is echter nog groot, er is veel angst voor de digitale wereld. Dit alleen al zorgt voor een kennisachterstand. Ook zit de organisatie nog te veel vast in het “dingen goed doen” in plaats van “de goede dingen doen”. We zijn daarom op zoek gegaan naar collega’s in de organisatie die wel mee wilden doen. De intrinsieke motivatie en de goede resultaten die daaruit voortkomen, vind ik heel mooi om te zien.

Nu, tijdens de coronacrisis, worden de resultaten extra goed zichtbaar. De wendbaarheid van de digitale wereld zorgt voor de continuïteit en biedt enorme kansen voor de toekomst.

De vraag is echter of de overheid nu wel durft uit haar verouderde analoge systeem te breken.

Leren leren

Naast de organisatorische vraagstukken, is de ontwikkeling van het individu cruciaal.

‘DURFT DE OVERHEID UIT HAAR VEROUDERDE ANALOGE SYSTEEM TE BREKEN?’

Vaak nemen we als individu die tijd niet, omdat we te druk zijn en niet de *mindset* hebben om te willen veranderen. Het is duidelijk dat wij daardoor onze kennismaatschappij onvoldoende benutten. Maatschappelijk en economisch zijn de gevolgen voor Nederland groot als we daar niks aan doen. Een cultuur van leren leren, waarbij we nadenken over de inhoud en de wijze waarop we dat doen, kan ons helpen. Welke kennis wil je bijvoorbeeld zelf onthouden en wat wil je gemakkelijk kunnen terugvinden en delen? En hoe doe je dat?

Een belangrijke stelling van Aslander is bijvoorbeeld dat we nog te veel analoog denken, terwijl de digitale wereld heel anders van opzet is. Ik ben het daar volmondig mee eens.

In de afdeling Informatievoorziening willen we bijvoorbeeld steeds meer aandacht geven aan zelfsturing of samensturing. Dit maakt het mogelijk om elkaar meer te helpen efficiënter en effectiever te worden. In de huidige silo’s en *low trust*-cultuur is dat nog veel minder gebruikelijk. Het is echter wel nodig om de huidige complexe problemen op te lossen en mee te groeien met een exponentieel veranderende maatschappij.

Een belangrijke vraag is dan: neem jij soms de tijd om fundamenteel (met anderen) na te denken of we de dingen goed doen of de goede dingen? Digitaal bewustzijn en vaardiger worden staan laag op de agenda. Leren leren en continu tijd vrijmaken om te zoeken naar nieuwe manieren om gebruik te maken van de nieuwe wereld staan

nog ver van ons. Binnen de basis van de digitale transformatie wordt eigenlijk alleen gekeken naar welke eindproducten we zouden kunnen maken. Niet wat dat betekent voor ons werk of hoe wij ons daarin zelf moeten ontwikkelen. We kunnen het onszelf veel gemakkelijker maken als we dat wel gaan doen. Daarmee kunnen we onszelf duurzaam functioneel houden.

Digitale fitheid

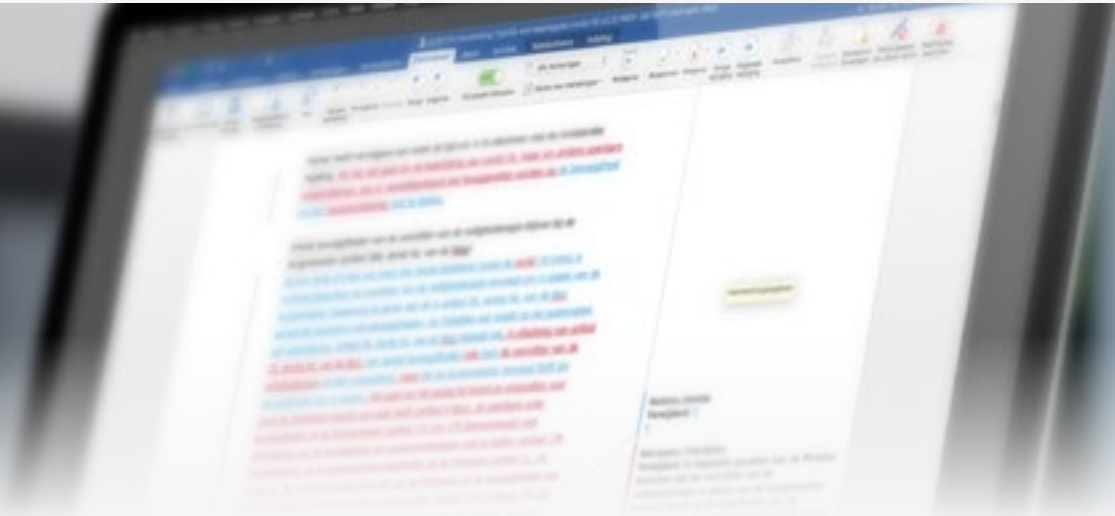
De huidige druk op de ambtenaar komt doordat alles prioriteit heeft en hij zelf niet de beschikbare digitale mogelijkheden goed benut. Daarbij komt dat de huidige systemen en manier van werken ons in de weg zit. Erger nog, het zorgt voor een informatie-*overload* en een enorme werkdruk.

Veel tijd verdwijnt nu nog naar automatiseerbare activiteiten en onnodige (controle)mechanismen. Belangrijk is dat we daar nu echt verandering in aanbrengen. We hebben deze tijd namelijk hard nodig voor het aangaan van onze echte uitdagingen. Als we dat doen, zal de kwaliteit verbeteren. Ook worden onze processen sneller en transparanter. Bovendien dwingt het ons om meer realistische doelen te stellen voor onszelf en de organisatie. Voor iedereen is dan namelijk duidelijk wat wel en niet kan. Nu stellen we onszelf en de maatschappij nog te vaak teleur.

Daarom is het van groot belang om de ruimte te nemen om na te denken en jezelf te ontwikkelen in deze tijd. Digitale *awareness*, kennis en kunde zijn de fundamenten waaraan je continu moet blijven werken. In Haarlem zetten we op dat front nu een aantal leuke stappen. Zo gaf de interactieve webinar *Digitale fitheid* ons nieuwe inzichten hoe wij onszelf fitter kunnen. Er zijn bijvoorbeeld steeds betere tools (bijvoorbeeld Notion) op de markt om jezelf digitaal fitter te maken.

Weg met de rode mutaties van de Word-terreur

Digitale informatiebewerking is volwassener, opener en stimulerender



Al meer dan 5000 jaar leggen we informatie vast in geschreven documenten. Met de komst van de computer bleven we dat doen met behulp van tekstverwerkingsprogramma's. Nu het digitale tijdperk echt een grote vlucht heeft genomen, is het tijd om van het traditionele document afscheid te nemen, zeggen telecom-ondernemer Mark Vletter en communicatie-expert Marijke Roskam.

Documenten zijn ouderwets, statisch, inefficiënt en gewoonweg irritant, vinden ze. Vletter, oprichter van onder meer Voys, dat actief is op het gebied van zakelijke telefonie, is voor privégebruik al van het traditionele document afgestapt. 'We gaan het in het bedrijf ook doen, maar dat zijn we nog aan het leren,' vertelt hij. Zijn organisatie heeft hij eigentijds

vormgegeven: geen functies, geen managers, maar een Rijnlands model van zelfsturing. 'Traditionele organisaties voldoen niet meer. De wereld en zeker de technologie, verandert snel, dan moet je af van oude concepten. Ik vind gelijkwaardigheid van mensen heel belangrijk, het hele idee van management doet afbreuk daaraan.' Maar wat heeft dat met documen-

ten te maken? Dat is toch gewoon een betrouwbare manier om informatie op te slaan en door te geven? Vletter: 'De huidige tijd vraagt om creativiteit en interactie. Maar een document is statisch. Je schrijft iets op, dat geef je door aan bijvoorbeeld drie anderen, die stellen ieder apart wijzigingen in de tekst voor, die moet jij dan aanbrengen en dat weer van een nieuw versienummer

voorzien en opslaan. Dat is niet handig, het kost veel werk en er gaat veel potentie verloren. Dat kan anders, bijvoorbeeld door te werken in één gezamenlijke omgeving, waarin iedereen tot alle informatie toegang heeft.’ Zelf gebruikt hij daarvoor Google Drive.

‘Er komt een nieuwe generatie digitale tools aan, zoals Notion, die veel prettiger werken,’ vindt Vletter. ‘Je kunt dan bijvoorbeeld een plan opstellen, waaraan iedereen kan bijdragen. Als er iets verandert, ziet iedereen dat, en kan bijvoorbeeld bij Finance een seintje binnenkomen dat er een rekening voor iets aankomt, of Legal ziet dat er een contract is opgesteld dat nog wel even moet worden nagelopen. Zo komt het resultaat op een organische manier tot stand, in samenwerking. Een document is dan nooit meer af, het is permanent in ontwikkeling.’

Samen digitaal informatie bewerken in één omgeving

Digitale omgevingen waarin je samen met anderen informatie kunt bewerken, opslaan en delen zijn niet nieuw. De twee voorbeelden in dit artikel, Google Drive en Notion, bestaan respectievelijk sinds 2012 en 2016.

Google Drive omvat Google Documenten, Spreadsheets en Presentaties en vormt daarmee een virtueel kantoor, waarin je met anderen kunt samenwerken. Bestanden die openbaar gedeeld worden op Google Drive kunnen door internetzoekmachines worden doorzocht. Notion is een applicatie die componenten biedt zoals databases, kanbanborden, wiki's, kalenders en herinneringen. Gebruikers kunnen deze componenten verbinden om hun eigen systemen te creëren voor onder meer kennisbeheer, het maken van aantekeningen, gegevensbeheer en projectbeheer. (Bron: Wikipedia)

‘DOCUMENTEN ZIJN OUDERWETS, STATISCH, INEFFICIËNT EN GEWOONWEG IRRITANT’

Die nieuwe werkwijze volgens hem heeft grote voordelen. ‘Je kunt de informatie veel makkelijker voorzien van allerlei parameters, van verschillende kanten. Daardoor is informatie beter terug te vinden. Je kunt sneller informatie delen en bijwerken, en je voorkomt met deze werkwijze ook dat er oude en foute versies in omloop kunnen komen. Minder wachten, minder frustratie. Het geeft rust en ruimte in je hoofd. Ik denk dat het tot wel 50 procent efficiënter kan zijn.’

Klinkt goed, maar hoe zit het dan met bijvoorbeeld veiligheid, als iedereen overal bij kan? Vletter ziet er geen probleem in. ‘Wij zijn al transparant, ook over onze cijfers. Harde controles zijn niet nodig, alles wat er wordt veranderd is zichtbaar. Wij gaan uit van vertrouwen. We hebben al een pilot in het bedrijf, nu beginnen we met trainingen. We staan aan het begin van een heel nieuwe ontwikkeling, waarin we werken in een open digitale omgeving. Dit is zoals internet bedoeld is. We gaan kennis echt digitaliseren, delen en ontsluiten: we krijgen toegang tot elkaars vragen.’

Ook Roskam vindt documenten niet meer bij deze tijd horen. Als coach, communicatietrainer en dagvoorzitter is ze dagelijks in de weer voor allerlei verschillende opdrachtgevers. ‘Die hebben allemaal andere systemen om documenten te maken, op te slaan en te delen. Dat is voor mij lastig. Daarom werk ik nu in Notion (<https://www.notion.so>, red.), een structuur waarin je heel makkelijk een onderwerp kunt aanmaken en bijhouden. Ik kan alles overzien en hoef niet steeds door te klikken om uiteindelijk bij de infor-

matie te komen die ik zoek. Alles zit onder één knop. Het is een “levende” bewaarplek *under construction*, waar je met iedereen die toegang heeft informatie kunt delen en bewerken. Dat scheelt heel veel e-mails, tijd, frustratie, fouten. En het is voor een kenniswerker zoals ik veel leuker werken.’

Dat leuke mist ze echt in het werken met traditionele documenten. ‘Je schrijft een tekst, stuurt die aan een ander en die gaat er vervolgens in rood allemaal mutaties in aanbrenge. Dat is niet fijn om te zien. Ga nou niet in rood op fouten wijzen, maar pas gewoon aan wat je wilt. Dan krijg je veel meer plezier in de samenwerking met elkaar. Het is ook volwassenere, opener, stimulerender. Een heel andere werkwijze dan de “Word-terreur”, waarbij we elkaar steeds maar bezighouden en corrigeren.’

Digitale olievlek

Over veiligheid maakt ze zich, net als Vletter, weinig zorgen. ‘Je werkt met elkaar op basis van vertrouwen. Het is open, maar wat geeft dat? Als iemand inbreekt in een Zoom-bijeenkomst zie je dat meteen op het scherm. Dat is bij Notion net zo, alles wat er wordt gedaan is direct zichtbaar. We doen vaak nogal hysterisch over veiligheid, maar dat is helemaal niet nodig. Ik begrijp natuurlijk wel dat het in sommige gevallen anders kan zijn, als je werkt voor het ministerie van Justitie en Veiligheid bijvoorbeeld. In het algemeen kun je zeggen: informatie die je wilt beschermen, moet je er gewoon niet in zetten.’

Ook op een ander punt is ze het met Vletter eens: dit is een stap op weg naar een grote verandering. ‘We zijn bezig met het creëren van een digitale olievlek. Voor vrijwel alle communicatie met iedereen is deze nieuwe werkmethode veel praktischer, persoonlijker en efficiënter.’

Tekst **Dieter Möckelmann**

Dieter Möckelmann is trainer en coach en expert op het gebied van ict en onderwijs



Digitale hygiëne

Daarmee stimuleer je innovatie en maak je samenwerken mogelijk

De verschillende app-stores bevatten samen al ruim 5 miljoen apps. Iedere dag ontdekken we weer nieuwe en nog betere ict-toepassingen; een ontwikkeling die alleen maar sneller gaat. De keuze is dus reuze, maar is dat nou echt de meerwaarde? Of zit die juist in de beperking?

Organisaties die beschikken over een sterke digitale hygiëne hebben een duidelijk antwoord op de vraag: welke tool voor welk doel? Ze beperken zich in het ict-aanbod voor hun medewerkers en bieden bij de gekozen toepassingen alle benodigde technische en inhoudelijke ondersteuning. Ook zijn afspraken over de aanschaf en inzet van nieuwe ict-toepassingen volstrekt helder. Digitale hygiëne vraagt om visie. Een visie op de inzet van ict-toepassingen binnen een organisatie. Daarmee zorgt een organisatie voor helderheid naar alle medewerkers, het minimaliseren van het risico op datalekken en het maximaliseren van delen en samenwerken. En daar is nog nooit een organisatie slechter van geworden...

Standaardisatie

In de weken na de afkondiging van het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap dat de scholen een aantal weken gesloten moesten worden (d.d. 15 maart

Burcht, Stad en Platteland

De Burcht is een set tools met vaste afspraken over welke handelingen medewerkers/studenten met deze tools mogen uitvoeren. Denk aan e-mail, agenda, video-vergaderen, opslag lesmaterialen, enzovoort. Iedereen dient zich aan deze afspraken te houden, je mag bijvoorbeeld niet zomaar zelf een alternatief e-mailprogramma gaan gebruiken. Bij alle toepassingen in de Burcht zijn verwerkersovereenkomsten, licenties en waar nodig didactische en technische support geregeld.

De Stad is een set tools waarbij medewerkers en studenten zelf mogen bepalen of zij daar gebruik van maken. Hierin zitten bijvoorbeeld toepassingen die het onderwijs kunnen verrijken, zoals Padlet, LessonUp, etcetera. Bij deze toepassingen zijn waar nodig wel de licentie, verwerkersovereenkomst, support en dergelijke geregeld.

Het Platteland is bedoeld om innovatie binnen duidelijke protocollen mogelijk te maken, en daarmee nieuwe kennis/ervaring sneller de organisatie in te krijgen. Wil een docent/student een nieuwe toepassing uitproberen, dan moet deze dat melden bij een informatiemanager/functioneel beheerder. Samen bepalen ze de doelstelling, duur van de pilot en evaluatiecriteria. Na afloop van de pilot bepaalt men of de toepassing door mag naar de Stad of Burcht, of dat de toepassing niet heeft gebracht wat men ervan gehoopt had. De informatie over het wel/niet slagen van de pilot deelt men binnen de organisatie, zodat er geen dubbelingen in pilots ontstaan.

2020), kwam er een hausse van online gereedschap tevoorschijn, zodat het onderwijs en het samenwerken door kon gaan. Alles werd erbij gehaald, van de bekende ecosystemen van Google, Microsoft en Apple, tot gratis online tools zoals onder meer Padlet, Kahoot! en

Quizlet. Ook Whatsapp kreeg een boost. Groepen werden aangemaakt waarin huiswerk werd gedeeld of er werd informatie verspreid. Dwars door alle afspraken die wat betreft standaardisatie vóór 15 maart golden, schoten er weleens andere tools doorheen. Denk

Columbusmodel

Het Columbusmodel onderscheidt drie vormen van vaardigheden met een zekere voorwaardelijkheid:

1. dragende vaardigheden; daaronder wordt verstaan ondernemendheid, creativiteit en kritisch denken;
2. stuwende vaardigheden; daaronder wordt verstaan *computational thinking*, mediawijsheid, informatievaardigheden en ict-basisvaardigheden;
3. verbindende vaardigheden; daaronder wordt verstaan communiceren, samenwerken, sociale en culturele vaardigheden en droomdenken.

bijvoorbeeld aan zogenoemde Google-scholen die op woensdag 18 maart gemigreerd waren naar Microsoft. Of leraren die zelf de tooling kozen om met hun leerlingen te werken, in plaats van bijvoorbeeld Office365 en Google-Forms.

'ICT IS EEN MIDDEL, GEEN DOEL'

Nieuwe baan

Ict is een middel en geen doel. Zeker! Maar, standaardisatie heeft ook goede kanten: een school (of organisatie) heeft de licentie op orde, de afspraken over privacyregels zijn goed en er wordt gezorgd voor adequate trainingen om de vaardigheden onder de knie te krijgen. De manieren van werken in de periode tussen 15 maart en de zomervakantie heeft op veel plekken ertoe geleid dat informatie niet goed teruggevonden kon worden, er niet slim werd omgegaan met kennisdeling, informatie decentraal werd verspreid en de leerling afhankelijk was van de skills van de leraar hoe

	Gewenst resultaat	Ict-middel (tools)	Vaardigheid (wat moet je kunnen per tool)
I (informatie; leerdoel)			
C (communicatie/ administratie)			
T	Ontzorgde werkplek		

goed (of slecht) er kon worden gewerkt en geleerd. Ondertussen werd er veel gedaan om het "klassikale onderwijs" te simuleren. Er is in die tijd veel geleerd. Je kunt wel zeggen dat het vak van leraar totaal is veranderd; het is een nieuwe baan geworden. In september kon het nieuwe schooljaar niet meer terugvallen op een patroon van voor de coronapauze. Er moest een kam door de tooling en men moest leren werken met de tools die in de Burcht waren ondergebracht. De vrijheden kon men nog vinden in de Stad; het experiment kon plaatsvinden op het Platteland. Hoe? Werk met tools met het gewenste resultaat voor ogen. Het GR-Model kan hierbij helpen (zie tabel hierboven).

Skills

In het onderwijs hanteert men de

21st Century skills

De *21st century skills* bestaan uit 11 vaardigheden die men in het onderwijs wil aanleren aan leerlingen en studenten. Deze zijn:

1. samenwerken;
2. communiceren;
3. creativiteit;
4. probleemoplossend vermogen;
5. kritisch denken;
6. ict-basisvaardigheden;
7. sociale en culturele vaardigheden;
8. informatievaardigheden;
9. mediawijsheid;
10. *computational thinking*;
11. zelfregulering.

'WERK MET TOOLS MET HET GEWENSTE RESULTAAT VOOR OGEN'

21st century skills of het Columbusmodel van de 21e eeuw om voor ogen te houden wat leerlingen moeten meekrijgen. Binnen deze modellen zijn op het gebied van tooling "digitale geletterdheid" of "stuwende vaardigheden" opgenomen. Het komt erop neer dat de leerling het volgende moet beheersen:

- mediawijsheid;
- *computational thinking*;
- ict-basisvaardigheden;
- informatievaardigheden.

Let wel, zij moeten dit aangeleerd krijgen door een leraar die deze skills uiteraard ook beheerst. Voor het bedrijfsleven gelden de *future workskills*. De medewerker moet deze vaardigheden beheersen wil hij/zij goed kunnen (samen)werken. Wanneer wij nu zien dat er duidelijke afspraken zijn op het gebied van tooling in de Burcht, Stad en het Platteland en er wordt gestuurd op de vaardigheden om met deze tools om te gaan en er is zicht op de *21st century skills* c.q. *future workskills*. Dan spreken we over de aanwezigheid van digitale hygiëne. Organisaties moeten zich beperken in het gebruik van toepassingen en heldere afspraken maken. Daarmee stimuleer je innovatie en maak je samenwerken echt goed mogelijk.



Tekst **Anette de Lange**

Anette de Lange is gemeentearchivaris bij de gemeente Gemert-Bakel

Eer te na

Jongeren die besmet zijn met het coronavirus willen niet altijd meewerken aan het bron- en contactonderzoek van de GGD. Het is hun eer te na om te verklappen waar een feestje gegeven is of te verraden welke vrienden zij gezien hebben, die dan in thuisquarantaine zouden moeten gaan.

Ieder mens heeft eergevoel en wil met respect behandeld worden. Het is het gevoel van eigenwaarde en de waardering van anderen. Daarnaast maakt een individu deel uit van eergroepen: de vriendenkring, de sportvereniging, de samenleving... Overall gelden normen en waarden, waarmee het gedrag van het individu in de groep wordt afgemeten. De behoefte van jongeren om elkaar in bescherming te nemen is geen vastgelegde regel, maar wel gewenst gedrag in de groep. Dit staat haaks op het door de samenleving gewenste gedrag: meewerken aan bron- en contactonderzoek. Het RIVM heeft *social influencers* ingezet om dit te veranderen, zodat het eervol wordt om derden te beschermen door mee te werken. Jongeren zijn slecht te bereiken via traditionele media. Bovendien zijn mensen geneigd om beroemdheden eerder te geloven. Daarom hebben *influencers* invloed op het politieke debat. Een aantal van hen stelt vraagtekens bij het coronavirus en de maatregelen die getroffen zijn. Wil de overheid wel dat de bevolking gezond is? Kan de overheid een angstige samenleving beter controleren? Is die 1,5 meter wel doorslaggevend om het virus te beperken? Zij verkondigen hun eigen waarheid en vinden het niet goed dat in de media vooral het RIVM gehoord wordt.

De overheid en het RIVM worden onvoldoende vertrouwd. Is de overheid transparant genoeg? De maatregelen worden herhaald, maar er is weinig uitleg. Neem bijvoorbeeld de discussie over mondkapjes. Het dragen van mondkapjes heeft weinig zin, hebben we lang gehoord. Al wordt door andere landen een andere lijn gevolgd. De conclusie van het OMT is genuanceerder: het nut van het dragen van mondkapjes hangt af van de epidemiologische situatie van het land. Als er 2 op 100.000 personen positief getest worden, moeten wel heel veel mensen mondkapjes gaan dragen om één besmetting te voorkomen. Als circa 7 op de 100.000 personen positief getest worden, wordt het effectiever. Nu het dragen van een mondkapje toch verplicht is, is dat geen "draaien van de overheid" maar het zoeken naar passende maatregelen die ons het minst beperken.

Als informatiespecialisten zorgen wij ervoor dat de overheid over haar handelen verantwoording kan afleggen. Naast de teksten van de persconferenties geven genuanceerde adviezen inzicht in het overheidshandelen. Door deze crisis als *hotspot* te benoemen, kunnen we meer archiveren. De overheid kan zich beter verantwoorden en haar eer hooghouden.



Ambtenaren hebben digitale pap in de benen

Computerwork-out vereist?



Ambtenaren werken samen door middel van programma's die daarvoor niet zo geschikt zijn en besteden maar weinig tijd aan de werking en mogelijkheden die deze programma's bieden. Bovendien volgt slechts een kleine minderheid bij- of nascholing als het om digitalisering gaat. Maar liefst 72 procent maakt weleens gebruik van eigen apparaten, terwijl 25 procent van de e-mails die ambtenaren ontvangen gevoelige zakelijke informatie bevat. Dat blijkt uit een onderzoek van Ambtenarenpanel naar de digitale fitheid van overheidsmedewerkers, de mate waarin zij met de digitale opgaven van hun werk om kunnen gaan.

In totaal deden 800 ambtenaren aan het onderzoek mee. Van de deelnemers is 46 procent vrouw en 53 procent man en werkt 59 procent bij de rijksoverheid, 2 procent bij de provincie, 26 procent bij de gemeente en de rest elders. Wat betreft leeftijd, is 18 procent onder de 40, 79 procent tussen de 40 en 65 jaar, 3 procent 65 jaar of ouder. Een meerderheid van 69 procent van de ambtenaren werkt in de Randstad.

Van de baas

Het onderzoek van Ambtenarenpanel laat de dominantie van één e-mailprogramma zien. Rond de 96 procent van de deelnemers gebruikt Outlook voor zijn zakelijk e-mailverkeer. Het is de vraag of deze ambtenaren weten hoe Outlook precies werkt. Slechts 37 procent van de respondenten heeft zich langer dan 1 uur in de werking en de mogelijkheden ervan verdiept; 59 procent besteedt daar minder tijd aan. Overigens maken ambtenaren in hun werk niet alleen gebruik van e-mail maar ook van WhatsApp: 83 procent onderhoudt via dit medium

'83 PROCENT VAN DE AMBTENAREN GEBRUIKT WHATSAPP ZAKELIJK'

zakelijk contact met zijn collega's. Veel ambtenaren blijken "apparatuur van de baas" te hebben. Zo'n 84 procent zegt te beschikken over een smartphone van het werk, zowel om thuis te gebruiken als op kantoor. Nog eens 70 procent heeft een laptop van zijn werkgever. Dat neemt niet weg dat 72 procent weleens gebruikt van eigen apparatuur, met name vanwege het gemak. Dat kun je zorgwekkend noemen omdat gemiddeld 28,4 procent van de e-mails die ambtenaren ontvangen beveiligd zijn of wettelijk gezien beveiligd dient te zijn. Bovendien bevat gemiddeld 25 procent van de e-mails die zij ontvangen "gevoelige zakelijke informatie".

Notities

In welke software of applicaties maken ambtenaren digitale aantekeningen of notities voor werk? Een kleine meerderheid van 51 procent doet dat

in Microsoft Word, een vijfde, zo'n 20 procent, kiest voor OneNote en 13 procent voor Kladblok. Die gemaakte aantekeningen kunnen ze onder tijdsdruk maar gedeeltelijk terugvinden: 64,1 procent van de aantekeningen binnen 1 minuut. Blijven ambtenaren een beetje bij als het om digitalisering gaat? Dat valt helaas tegen. Op de vraag of ze het afgelopen jaar voor hun werk cursussen, trainingen en/of seminars over digitale vaardigheden hebben gevolgd, antwoordt slechts 18 procent: ja. 44 Procent volgt cursussen over een ander thema en 37 procent volgt helemaal geen cursussen. Van de ambtenaren die een cursus hebben gevolgd geeft 45 procent aan persoonlijke doelen te hebben gesteld. Maar concreet zijn die meestal niet.

Het Ambtenarenpanel is een initiatief van uitgever Publiek Denken en onderzoeksbureau Toponderzoek. In de uitgave van Publiek Denken van 15 december aanstaande wordt uitgebreid stilgestaan bij de resultaten van dit onderzoek. Ben je ambtenaar of bestuurder, dan kun je aanmelden voor een gratis abonnement op Publiek Denken. Wil je meer informatie of je aanmelden voor het panel, ga dan naar: www.ambtenarenpanel.nl.

Hét platform voor de
informatieprofessional
bij de overheid

OD IS VERNIEUWD!

ADVERTEREN IN OD

Magazine en website

Vakblad Overheidsdocumentatie, *Od*, is het netwerkplatform voor informatieprofessionals bij de overheid en de non-profitsector. Gezien het toenemende belang van digitalisering in onze samenleving wordt het vak voor iedereen die zich met informatievoorziening bezighoudt nóg belangrijker. De urgentie om kennis en ervaringen met elkaar te delen is groot. Met aandacht voor ontwikkelingen in het vakgebied, best practices, samenwerking, persoonlijke ontwikkeling, valkuilen en dilemma's geven wij een kijkje in de keuken van de informatieprofessional bij overheden en de non-profitsector.

Voor meer informatie over adverteren, het meesturen van bijsluiters en het plaatsen van vacatures:

MediaSales0031

Boyke Rajbalsing

E boyke@mediasales0031.nl

M 06 109 347 77

OD ZOEKT STRATEGISCHE PARTNERS

Od richt zich op informatieprofessionals, informatie-medewerkers, DIV'ers, leidinggevenden en teamleiders bedrijfsvoering, automatisering en informatievoorziening bij ministeries, provincies, gemeenten, waterschappen, agentschappen en uitvoeringsorganisaties. Is deze doelgroep ook belangrijk voor u en zoekt u een mogelijkheid uw visie, aanpak, experiment, best practice of dienstverlening bij onze lezers onder de aandacht te brengen? Mail dan naar:

OD@PUBLIEKDENKEN.NL



OP DE HOOGTE BLIJVEN?

GEEF U OP VOOR ONZE E-NIEUWSBRIEF OF VRAAG NU EEN
GRATIS PROEFEXEMPLAAR AAN! MAIL NAAR:

OD@PUBLIEKDENKEN.NL



Od wordt
uitgegeven door



publiek
denken

THEMANUMMERS EN VERSCHIJNINGSDATA 2021

	Verschijningsdatum	Thema
9	29 januari	Grip op informatie
10	26 februari	Metadata
11	2 april	Gluren bij de burens
12	21 mei	Eén jaar na corona
13	25 juni	Kijken bij de rijken
14	24 september	Nog nader te bepalen
15	5 november	Actieve openbaarmaking
16	3 december	Informatiebeheer in 2030

Hulp bij kennisintensieve bedrijfsprocessen en informatievoorziening

Ondernemen met informatie is een handig zelfstudieboek dat informatiedeskundigen ondersteunt in hun professionele ontwikkeling. Advies: vind in de eigen organisatie een begeleider die je kan helpen om vooruit te komen. Wegleggen bij vastlopen kan natuurlijk ook.

O*ndernemen met informatie* is informatief en toegankelijk en heel geschikt voor zelfstudie. Het sluit aan bij opleidingen als: accountancy, bedrijfseconomie en bedrijfskunde, MER (milieueffectrapportage), fiscaal recht en economie, logistiek en economie en hbo-ict. Het is afgestemd op beroepscompetenties. Ik adviseer de auteurs ook archiefopleidingen toe te voegen.

De hoofdstukken starten met een lijstje van de belangrijke begrippen die behandeld worden, de navigatiewoorden. Elk hoofdstuk bevat een openingscasus die uitnodigt om de leerstof te bestuderen, het geeft de leerstof een kader. Voorbeelden verduidelijken de theorie. Focusartikelen zijn artikelen vanuit een (vak-) tijdschrift die verdere toelichting geven over het onderwerp. De samenvatting geeft de kern van het hoofdstuk weer. Het boek sluit af met illustratieverwijzingen, een literatuurlijst en een register. De drie delen in het boek zijn: bedrijven in actie; informatievoorziening als geheel en managen en ontwikkelen.

Digitaal verkrijgbaar

Voor een voorproefje op het boek, raadpleeg de achtste druk uitgegeven in 2013 (<https://bit.ly/2UA2dEU>). Daarin staan de eerste 44 pagina's, inclusief de structuur van het boek, de delen/hoofdstukken, etcetera. Op Stuvia zijn ook samenvattingen van hoofdstukken van de negende druk tegen geringe kosten te verkrijgen (<https://bit.ly/35BbByy>). Tentamens zijn ook beschikbaar (<https://bit.ly/31CfZCX>).



De achtste (2013) en de negende druk verschillen niet veel. Studieboeken zijn tweedehands vanaf enkele euro's te koop. De eerste druk verscheen in 1993.

Waarom lezen?

Informatieprofessionals met informatie, informatieobjecten en archieven in een digitale omgeving hebben te maken met gegevens van organisaties en veel van de behandelde stof past naadloos op kennisintensieve bedrijfsprocessen en informatievoorziening. Basiskennis op hbo-niveau is voor de informatieprofessional een vereiste. Dit zelfstudieboek en de opgaven zijn geschikt voor zelfstudie en helpen informatieprofessionals bij hun beroepscompetenties. Mijn advies is om in de eigen organisatie een begeleider te vinden die kan helpen om vooruit te komen. Wegleggen bij vastlopen kan natuurlijk ook.

Hoewel elk hoofdstuk apart is te bestuderen, zal de lezer bij deel 1 en 2 eerder ongemak ervaren als hij de kennis uit de eerdere delen niet goed heeft verwerkt. Deel 3 is zeker apart te bestuderen. Juist met de werkervaring van de informatieprofessional zal die beter te verteren zijn dan voor studenten met geringe werkervaring. De auteurs geven aan dat zij ook andere onderwerpen hadden kunnen behandelen of de materie anders hadden kunnen ordenen.

Het is ook een handig naslagwerk, om bij vraagstukken in het werk nog eens na te slaan. Het helpt de lezer vooruit, onder andere in de dialoog met collega's in het vak en vergemakkelijkt het betrekken van ict bij belangrijke opgaven.

Ondernemen met informatie; informatiekunde, door Jan Snijders, Jan-Carel Bast en Bas Baalmans. Negende druk. Noordhoff, 2019.

Afhaken

Ik kom nog weleens op DIV-afdelingen bij de diverse overheidsorganisaties in het land als beoordelaar van het praktijkexamen van de opleiding SOD-I. En dat is toch regelmatig schrikken. Schrikken van de staat van de digitalisering, of eigenlijk het ontbreken daarvan. Het werk van veel SOD-I-cursisten lijkt te bestaan uit het registreren van binnenkomende post. En dat is vaak ook nog eens niet-gescande fysieke post. Komen er wel digitaal berichten binnen, dan zijn de DIV'ers voornamelijk metadata aan het knippen en plakken.

Als examinatoren zitten we dan te kijken naar een (dan nog) gemotiveerde DIV'er die eigenlijk de hele dag stukjes tekst selecteert, kopieert en in het juiste vakje van het zaaksysteem of

DMS plakt. Waarbij ook regelmatig de koppeling met de basisregistratie (of andere systemen) ontbreekt, wat tot nog meer knippen en plakken resulteert. Bovendien is het niet echt stimulerend en behoorlijk foutgevoelig. Je ziet dan ook geregeld beginnende DIV'ers afhaken, omdat dit werk niet echt aansluit op hun competenties. Dat er zaken in het informatiebeheer niet goed gaan, vind ik dus niet vreemd. Maar dat is niet de schuld van de DIV'er, die moet werken met een inferieure infrastructuur. Hier ligt de oorzaak meer in het serieus nemen van het informatiebeheer. Met een beetje goede wil en beetje moeite kunnen de randvoorwaarden om het

allemaal wel op orde te hebben, geregeld worden. Daar zijn ruim voldoende voorbeelden van. Kom op, bestuurders, managers, directie... jullie weten toch al een tijdje dat toegang tot informatie best belangrijk is. Voor de eigen bedrijfsvoering en voor de burger. Neem informatiebeheer dan ook serieus! Dan houd je die zij- en stromende jonge hbo'ers en wo'ers tenminste wat langer vast. Dat komt de digitale dienstverlening echt ten goede!

Eric Kokke is redactielid Od

SERVICEBERICHT

Stuurgroep KIA

De hoofdlijnen van ontwikkeling van het Kennisnetwerk Informatie en Archief (KIA) worden bepaald door een stuurgroep waarin de strategische partners van KIA zitting hebben: VNG, DEN, KVAN/BRAIN, KNVI en het Nationaal Archief. In deze stuurgroep komen zaken aan de orde, zoals de doorontwikkeling van de website KIA (Kia.pleio.nl), de vele kennisessies die KIA organiseert (de laatste tijd natuurlijk digitaal), de kennisontwikkeling die nodig is en de samenwerking met andere partijen. Als voorbeeld belichten we hierna de vergadering van 11 november 2020.

Uit die agenda van deze vergadering bleek mooi de balans die de stuurgroep wil bereiken tussen het versterken en ondersteunen van (ini-

tiatieven van) de community en het stellen van prioriteiten op basis van de Kennis- en Innovatieagenda en de programmalijnen die de strategische partners van KIA voor hun rekening willen nemen.

Voor een voorstel van de VNG inzake een vijftal projecten die samenhangen met de invoering van de nieuwe Archiefwet werd ruim de tijd uitgetrokken. Het voorstel bevat een vijftal thema's: het opstellen van een handreiking nieuwe Archiefwet, praktijkervaring opdoen met bewaren bij de bron, de consequenties van vroegd overbrengen in kaart brengen, *archiving by design* verder ontwikkelen en het opstellen van een basisdocument *Informatiehuishouding op orde*. Geconstateerd werd dat deze thema's voor alle overheidslagen en de daarbij

betrokken archiefinstellingen van belang zijn. Daarom zal bij de uitvoering van de projecten, voorzien in 2020 en 2021, met zo breed mogelijk samengestelde werkgroepen aan de slag worden gegaan. Binnenkort volgt via verschillende kanalen, waaronder natuurlijk KIA, meer informatie over de verschillende projecten.

Vanuit de community zelf kwamen er verzoeken die eveneens werden geaccordeerd, zoals het voortzetten van de inspanningen op het Kennisplatform Informatierecht om in te spelen op de gevolgen van de AVG en het voorstel vanuit het Kennisplatform Architectuur en Kwaliteitssystemen om een Project Start Architectuur (PSA) inzake preservingsdiensten te ontwikkelen. Ook hierover volgt via KIA meer nieuws.

Kennisnetwerk
Informatie en Archief



Tekst **Tijs Weustenraad**

Tijs Weustenraad is jurist intellectueel eigendom, ict-recht en Privacy bij Elferink & Kortier Advocaten

Datalekken

Wat als een virus uw digitale archief platlegt? En wat als de gegevens daarin niet raadpleegbaar zijn of zelfs onherstelbaar zijn beschadigd? Dan kan er sprake zijn van een datalek. Een datalek in de zin van de AVG is 'een inbreuk op de beveiliging die per ongeluk of op onrechtmatige wijze leidt tot de vernietiging, het verlies, de wijziging of de ongeoorloofde verstrekking van of de ongeoorloofde toegang tot doorgezonden, opgeslagen of anderszins verwerkte gegevens'. De AVG schrijft voor dat de verwerkingsverantwoordelijke dit datalek uiterlijk binnen 72 uur aan de Autoriteit Persoonsgegevens (AP) dient te melden. In bepaalde omstandigheden moeten ook de betrokkenen op de hoogte worden gesteld.

Moet men een datalek dan altijd melden? Het antwoord is: nee. Als het niet waarschijnlijk is dat het datalek een risico inhoudt voor de vrijheden en rechten van de betrokkenen, is een melding niet nodig. In ons voorbeeld zou daar mogelijk sprake van kunnen zijn als er een recente back-up is gemaakt. Als de archiefbescheiden daardoor weer in de oorspronkelijke staat raadpleegbaar zijn en verder niet in verkeerde handen terecht zijn gekomen, dan is het waarschijnlijk dat er geen sprake is van een dergelijk risico voor de betrokkenen.

Een datalek moet ook gemeld worden aan de betrokkenen, wanneer het lek een risico betekent voor de rechten en vrijheden van de betrokkenen. Daarvan is in ieder geval sprake als het datalek kan leiden tot lichamelijke, materiële of immateriële schade voor de betrokkenen. Bijvoorbeeld wanneer de kans bestaat op financieel verlies, identiteitsdiefstal of -fraude, reputatieschade of discriminatie. Of de datalekken nu wel of niet worden gemeld, de verwerkingsverantwoordelijke is verplicht om intern alle datalekken – dus ook de niet gemelde – te registreren (in een intern datalekkenregister). Raadzaam is om in de gevallen dat men de afweging maakt om niet te melden, dat ook in het logboek te verantwoorden en te onderbouwen.

Gezien de verplichtingen rondom datalekken, is het voor archiefinstellingen raadzaam om intern een persoon aan te wijzen die verantwoordelijk is voor de beoordeling van mogelijke datalekken. Die persoon kan in voorkomend geval het datalek – indien nodig – ook melden en afhandelen.

Als in uw organisatie een functionaris gegevensbescherming (FG) is aangesteld, dient een datalek altijd met (in ieder geval) de FG te worden besproken. Daarnaast is het handig om een intern datalekkenprotocol te hebben, waarin wordt omschreven hoe de medewerkers moeten handelen in het geval van een datalek.

De advocaten en juristen van Elferink & Kortier Advocaten schrijven op deze plek iedere maand een column, waarin zij een praktisch probleem op het gebied van de AVG in relatie tot informatiebeheer behandelen. Heeft u een praktijkvraag die u behandeld wilt zien? Stuur deze naar Od@publiekdenken.nl.

NIEUW IN HET VAK

Tekst Eric Kokke

Eric Kokke is redactielid Od

Beeld Spaay Fotografie

Grote uitdaging: puzzelen en onderzoeken

Organisatie: gemeente Capelle aan den IJssel

Begonnen op: maart 2020

Functie: allround medewerker DIV

Het vakgebied informatie-beheer kent een grote diversiteit aan collega's. In deze rubriek maken we kennis met de nieuwelingen. Wat zijn hun ervaringen tot nu toe? In deze aflevering is het woord aan Deniz Yilmaz.

Hoe ben je in deze positie terechtgekomen?

'Ik werk eigenlijk al heel lang bij de gemeente Capelle aan den IJssel. Vanaf 2003 heb ik op verschillende afdelingen gewerkt. Ik ben begonnen bij Financiën en daarna een tijdje bij de afdeling Vastgoed. Vervolgens heb ik de overstap gemaakt naar de afdeling Documentaire Informatievoorziening. Vanaf maart dit jaar ben ik daar allround medewerker op de afdeling. Door de situatie met corona heeft de echte start in deze functie helaas wat vertraging opgelopen. Het inwerken is vertraagd doordat we veel minder op het stadskantoor aanwezig zijn. Daarom ben ik nu voornamelijk nog bezig met het digitaliseren en archiveren bij onze dienst Sociale Zaken. Daar is nu ook nog een personeelstekort, maar vanaf november verwacht ik echt te kunnen starten.'

Wat trekt je aan in je nieuwe werk?

'De werkzaamheden voor ons bouwarchief met alle bouwtekeningen lijken me het meest interessant. Het uitzoeken, puzzelen en onderzoeken brengen grote uitdagingen met zich mee. Eigenlijk geldt dat ook wel voor het registreren van de binnenkomende fysieke en digitale post. Het lezen, uitzoeken naar welke afdeling of collega en dan doorzetten van de brieven in Djuma is erg afwisselend en zorgt er voor dat het werk nooit saai is. In tegenstelling tot het scanwerk waar ik me nu dan mee bezighoud.'

'Om meer kennis en ervaring op te doen, ben ik in september begonnen met de opleiding SOD-I. Ik kijk erg uit naar de lessen. Ik heb het idee dat deze opleiding een goed begin is voor mijn nieuwe functie. Ondanks de coronatijd ben ik best vaak op kantoor geweest, zeker in vergelijking met mijn collega's, om kennis te maken met mijn werkzaamheden. Desondanks ben ik niet fysiek maar digitaal ingewerkt voor het bouwarchief. Ik keek daar eerst tegenop, maar achteraf is dat juist heel goed gegaan. Ik heb natuurlijk ook nog de ervaring uit mijn vorige functies bij de gemeente, daardoor zijn veel zaken ook wel bekend. De opleiding maakt wel meer duidelijk en helpt nu bij het begrijpen van de werkzaamheden. En het is

ook belangrijk dat je zelf zaken uitzoekt als die niet direct duidelijk zijn. Door corona is dat noodzakelijk.'

Tevreden?

'Al met al ben ik blij met hoe het nu gaat. Ik zou alleen willen dat ik mijn nieuwe functie snel echt kan gaan uitvoeren. Nieuwe dingen leren en doen. Ik heb daar erg veel zin in en ben echt gemotiveerd om bij te dragen aan de ontwikkeling binnen de afdeling DIV. We zijn steeds meer aan het digitaliseren en het is nu ook duidelijk dat er echt veel minder papierwerk is. Ik hoop ook dat dit zo doorgaat en zich verder blijft uitbreiden. Dan krijgen we ook meer tijd voor goede dienstverlening. Als collega's van een andere afdeling informatie nodig hebben kunnen ze altijd bij ons terecht. We staan overal voor open en bieden altijd hulp waar dat nodig is. De andere afdelingen maken daar ook goed gebruik van. Ze weten wat we doen als informatiebeheerders en hoe wij werken.'

Heb je advies voor ander starters?

'Zorg dat je precies werkt en goed oplet tijdens je werkzaamheden. Een foutje is snel gemaakt en kan gevolgen hebben. Stel je flexibel op, zodat je meerdere taken kunt uitvoeren. En erg belangrijk is dat je altijd goed communiceert met je collega's!'

KNVI in 2021

Van Schaarste naar Ruimte

Ook in 2021 (en daarna) wil de KNVI dromen waarmaken en de vereniging een ontmoetingsplek laten zijn voor alle informatie-professionals. De potentie om de meerwaarde van het lidmaatschap te vergroten is aanwezig in alle delen van de vereniging. Aan ons de uitdaging om de juiste wind in de zeilen te vangen en het roer op het goede moment om te gooien.

De afgelopen jaren hebben we, bewust, veel geïnvesteerd in de uitbreiding van ons aanbod aan services en het verbeteren van de technische infrastructuur (website en kenniscentrum). Deze investeringen hebben uiteraard invloed gehad op de financiële positie van de vereniging. Daarom hebben de leden in de algemene ledenvergadering eerder dit jaar besloten niet verder in te teren op de reserves, maar volgend jaar een nulbegroting te presenteren.

Interessegroepen

Een nieuwe koers is daarom nodig. Vandaar dat het bestuur in de najaarsvergadering het voorstel Van Schaarste naar Ruimte aan de leden heeft voorgelegd. Het voorstel gaat voornamelijk over de structuur en het aanbod van de KNVI. Het doel is de toegevoegde waarde van onze vereniging te optimaliseren. Een van de nieuwe aspecten is een centrale activiteitencommissie, waarmee we een gegarandeerd aantal events voor alle regio's realiseren, zodat alle leden, in welke regio dan ook, direct de meerwaarde van de KNVI gaan merken. De inbreng van de regionale bestuurders die nu al actief zijn zal

hierbij van onschatbare waarde zijn, net als de vakinhoudelijke inbreng van de interessegroepen (IG's). Deze interessegroepen groeperen zich zowel rondom vakgebieden zoals de IG BMI of de IG Architectuur alsook rond speciale thema's, zoals de IG Governance of de IG Digital Skills. Aan de actieve IG's in beide soorten groepen gaat het bestuur vragen om de thema's van de KNVI te agenderen, waaronder: Digitale Transformatie, Digital Ethics, AI en Onderwijs. Met inactieve IG's gaan we het exitgesprek aan.

Toegevoegde waarde

Het instappunt voor de meeste nieuwe leden is nog steeds het bijwonen van een inhoudelijk goed event, of dat nu online is of offline. Ook daar voegen we waarde toe in de vorm van permanente educatiepunten (PE-punten). De KNVI-website is inmiddels al ingericht hiervoor. Daarnaast gaan we nog meer benadrukken wat je allemaal krijgt voor een lidmaatschap. Want wist u dat leden van de KNVI een gratis cv-scan kunnen laten doen om te kijken of de competenties nog passen bij de huidige eisen? Of dat u als lid ook toegang heeft tot de IT-Infra-nieuwsbrief van KNVI-redacteur Ron Onrust? Of dat extra korting mogelijk is voor abonnementen op de overige vakbladen (*IP* en *AG Connect*)? Of dat u recht heeft op korting bij het volgen van een cursus bij de geselecteerde opleidingspartners van de KNVI? Het lidmaatschap van de KNVI biedt dus veel toegevoegde waarde. Nu al, maar zeker nog meer in de komende jaren. Daar zijn we nu volop mee aan de slag.

Meer informatie over een lidmaatschap van de KNVI vindt u op www.knvi.nl.

Lid worden?

Word lid van de KNVI

KNVI verbindt, verrijkt, versterkt

Het lidmaatschap van de KNVI is er voor iedereen, werkzaam in (of met belangstelling voor) het vakgebied informatiebeheer en/of archivering. Word lid en profiteer van:

- Het abonnement op het vakblad Od
- Gratis of tegen gereduceerd tarief deelnemen aan alle activiteiten van de KNVI
- Brede netwerk mogelijkheden met collega-informatieprofessionals

Binnen de KNVI is de interessegroep SOD actief voor informatiebeheerders bij de overheid.

Lidmaatschapsvormen

A Persoonlijk lidmaatschap
Contributie bedraagt € 165,00

B Organisatielidmaatschap;
contributie bedraagt:

- bij 1 – 6 fte: € 225,00 excl. btw
- bij 7 – 12 fte: € 500,00 excl. btw
- bij 13 – 24 fte: € 775,00 excl. btw
- bij 25 fte – >: € 1.380,00 excl. btw

Bij een organisatielidmaatschap ontvangt de organisatie een evenredig aantal abonnementen op Od.

Voor organisaties zijn er ook mogelijkheden om de SOD te sponsoren. Interesse? Neem contact op via info@knvi.nl



De SOD maakt sinds 1 januari 2017 deel uit van de verenigde beroepsverenigingen KNVI, Ngi-NGN en SOD

Postbus 1058
3860 BB NIJKERK
T: 033 247 34 27
E: info@knvi.nl
W: www.knvi.nl

Snel en veilig (Wkpb) documenten eAnonimiseren

In de Wet kenbaarheid publiekrechtelijke beperkingen onroerende zaken (Wkpb) is geregeld dat overheden inzicht geven in welke beperkingen zij op eigendom hebben gelegd. Bijvoorbeeld het aanwijzen van een pand als gemeentelijk monument. Vanaf 1 januari 2021 kunnen inwoners, ondernemers en overige partijen alle informatie over beperkingen en bijbehorende brondocumenten bij één partij vinden: het Kadaster.

Alle aan te leveren documenten moeten privacy proof zijn en daarom worden geanonimiseerd. Handmatig anonimiseren is tijdrovend, arbeidsintensief en foutgevoelig. Ook is er tijdsdruk, voor 1 januari 2021 moet alle informatie geanonimiseerd op te vragen zijn bij het Kadaster!

Via de oplossing eAnonimiseren kunt u het anonimiseren geautomatiseerd uitvoeren. eAnonimiseren is gebaseerd op contextgevoelige taaltechnologie (Nederlandstalig) en beschikbaar na vele jaren van onderzoek, ervaring en doorontwikkeling. Dit is niet alleen 90% sneller en efficiënter (voordeliger) dan handmatig anonimiseren, ook eenvoudiger en nauwkeuriger! Naast Anonimiseren kunnen we eenvoudig pseudonimiseren en metadateren.

→ www.especialisten.nl/eanonimiseren/introductie

- **Geen implementatie nodig: Via een link kunt u direct aan de slag!**
- **Een API toolkit voor de integratie met uw zaakstelsel is inbegrepen.**
- **Ook een full-service model, u kunt het anonimiseren volledig aan ons uitbesteden.**

Zoeken en vinden van informatie

→ www.especialisten.nl/agenda

Het wordt een steeds grotere opgave juiste en actuele informatie te vinden. Een dossier kan verspreid staan, waardoor samenhangende gegevens geen koppeling meer hebben en zoeken zo moeilijk wordt. Zaakgegevens van inwoners worden niet integraal opgeslagen, maar blijft de behoefte integraal te kunnen zoeken. eData, initiatief van Puurdata en eSpecialisten, heeft inmiddels bewezen op een laagdrempelige manier door meerdere bronnen snel de juiste informatie te kunnen presenteren. Hierbij maken we gebruik van Elastic Search, 's werelds snelste Open Source search engine.

Wij zijn in staat in een korte periode een integrale zoekportal aan te bieden, waarbij wij uw gegevens kunnen schonen, metadateren en vernietigen. eData verzorgt regelmatig kosteloos webinars om deelnemers kennis te laten maken met de mogelijkheden.

- **Gegevens schonen**
- **Metadateren**
- **Vernietigen**
- **Preserveren**

Interesse? Kijk op www.especialisten.nl/edata en op www.edata.nl of bel voor een afspraak (of incompany webinar) Peter Oude Heuvel: 06-23888044