

Regionale samenwerking heeft gevolgen voor DIV

Nieuwe samenwerkingsverbanden in de Veiligheidsregio Limburg-Noord

De laatste jaren werken overheden op veel vlakken samen. De bekendste samenwerkingsvorm is misschien wel de gemeenschappelijke regeling. Ook de veiligheidsregio is zo'n gemeenschappelijke regeling. Dit is de aanpak van de Veiligheidsregio Limburg-Noord.

Tekst **Eric Kokke**

Regionale samenwerking

Er zijn verschillen tussen de 25 veiligheidsregio's in ons land. De meeste veiligheidsregio's werken samen op het vlak van veiligheid; regionalisering brandweerkorpsen en crisisbeheersing met vele partners zoals politie, defensie, waterschap en Prorail. Een drietal regio's werkt ook samen op het vlak van gezond. Bij deze regio's maakt ook de GGD deel uit van de gemeenschappelijke regeling. Dat geldt ook voor Veiligheidsregio Limburg-Noord. Deze regio bundelt de krachten van de brandweer, GGD en 15 gemeenten in Noord-Limburg om de veiligheid en gezondheid te bevorderen en rampen en crises te bestrijden.

Een complexe samenwerking die een optimale (digitale) informatievoorziening eist. Omdat het in de praktijk gaat om een samenwerking van een groot aantal instanties met elk hun eigen specifieke processen en bijbehorende informatiesystemen, blijkt het verkrijgen van die optimale documentaire informatievoorziening niet eenvoudig.

Dit betekent nieuwe rollen voor de DIV-medewerkers, waarbij de focus op de kwaliteit van informatiebeheer ligt

Organisatiebrede verandering

Een gedeelte van de uitdaging is vergelijkbaar met die van elke andere willekeurige afdeling Documentaire Informatie Voorziening (DIV). Door de verdergaande digitalisering en veranderende werkvormen, zoals procesgericht en projectmatig werken en het samenwerken in de keten, treedt er organisatiebreed een verandering op in de informatiebehoefte en de manier waarop de afdeling DIV deze behoefte



dient te ondersteunen. Naast de bekende omslag van het traditionele archiefbeheer naar informatiebeheer, ofwel van *analoog* documentgericht beheer naar *digitaal* (zaak- of procesgericht) beheer, ook de verschuiving van de positie van dit digitale beheer en de afdeling die dit ondersteunt naar het begin van het werkproces.

Deze transitie betekent dat er bij de Noord-Limburgse veiligheidsregio nieuwe rollen voor de DIV-medewerkers nodig zijn, waarbij de organisatie de focus legt op de kwaliteit van informatiebeheer. Gezien de ontwikkelingen die de Veiligheidsregio Limburg-Noord momenteel doorloopt (naar digitaal (samen)werken) komt de focus meer te liggen op de regie- en adviesrol en, op termijn, minder op de controle- en uitvoeringsrol. De uitvoerend medewerker blijft echter van groot belang, zeker ook gezien de zorgplicht ten aanzien van de huidige fysieke archieven. De uitfasering van deze archieven zal nog jaren duren.

In de beginfase van de transitie van de DIV-afdeling zijn de grenzen tussen de rollen nog vaag en kunnen ze in combinatie worden uitgevoerd. Een medewerker kan vanuit zijn functie dus diverse rollen vervullen. Voor de veiligheidsregio was het vanaf de beginfase al wel direct duidelijk dat er nieuwe competenties nodig zijn om de DIV-medewerkers voor te bereiden op de nieuwe functies en rollen.

Mede daarom is de organisatie een opleidingstraject begonnen met als basis de nieuwe rollen. Het traject is gestart met een workshop, uitgevoerd door GO opleidingen, over de nieuwe competenties. Het doel van deze bijeenkomst was dat het team zelf zou ontdekken op welk vlak de grootste opleidingsbehoefte ligt en welke competenties nodig zijn om succesvol de nieuwe functies en rollen uit te gaan voeren. Een van de conclusies uit de workshop was dat om grip te krijgen op het informatiebeheer binnen de organisatie de (informatie)processen beter in kaart moeten worden gebracht. De keuze voor het eerste deel van het opleidingstraject viel dan ook op een cursus Procesmanagement. Adviseur DIV Lilian Eedel-Bloedt over deze keuze: "Door



verschuiving van de (documentaire) informatievoorziening naar de voorkant van het proces en om de transitie van analoge archiefbeheer naar digitaal informatiebeheer goed georganiseerd te krijgen, is het van belang kennis te hebben van en inzicht te hebben in alle processen binnen de organisatie. In de praktijk blijkt dit echter niet eenvoudig.

Het was duidelijk dat nieuwe competenties nodig waren om de DIV-medewerkers voor te bereiden op de nieuwe functies en rollen

Niet alle werkprocessen zijn beschreven of eenduidig benoemd. Proceseigenaren zijn niet altijd in beeld. Bovendien vinden medewerkers het niet gemakkelijk een vertrouwde

werkwijze kritisch tegen het licht te houden en dit vervolgens om te zetten naar een andere werkwijze. Om hier meer grip op te krijgen hebben we als team gekozen voor de training Procesmanagement.”

Voor docent Tom Hillegers is deze problematiek niet nieuw: “In principe heeft zo’n training als doel de deelnemers kennis, vaardigheden en inzicht te doen krijgen in de processen binnen hun organisatie organisatie. Een ander doel is inzicht krijgen in de samenhang tussen procesmanagement en informatiedienstverlening. Bij zo’n in-company training merk je altijd weer dat elke organisatie anders is. Al snel kwam naar voren dat er bij Veiligheidsregio Limburg-Noord een lastig vraagstuk ligt. De uitwerking en de manier van implementatie van het proces van ‘bestuurlijke besluitvorming’ is erg gecompliceerd en komt niet goed van de grond.”

Extra leerdoel

Lilian Eedel-Bloedt voegde daarom een leerdoel toe aan de cursus. Zij wilde met haar team leren hoe je met de juiste stakeholders aan de slag gaat om samen met hen zicht te krijgen op hun werkproces. Concreet: hoe maak je het werkproces visueel zichtbaar waarbij de kritieke informatie meteen te traceren is? En hoe krijg je je collega’s mee in een andere manier van werken waarbij zij zelf verantwoordelijk worden voor de juiste ontsluiting en opslag van informatie in de juiste beheeromgeving?

Door tijdens de driedaagse training onder meer casussen te behandelen, werkten de docent en het DIV-team samen toe naar het gewenste eindresultaat. Lilian: “Wij wilden de cursus afsluiten met een concreet (deel)resultaat. Aan de hand van een concrete casus hebben we de stakeholders van het proces bestuurlijke besluitvorming bereid gevonden om samen met het DIV-team te kijken naar dit werkproces. We hebben dit proces op hoofdlijnen in kaart gebracht. Het was mooi om te zien dat er een versterking van de samenwerking ontstond, begrip voor elkaar en langzaam ook een gedeeld beeld over hoe je het proces zou kunnen verbeteren.”

De nieuwe DIV-rollen bij Veiligheidsregio Limburg-Noord

Adviseur

Beweegt zich op strategisch-tactisch niveau met het accent op beleid en advisering. De adviseur is (mede) verantwoordelijk voor het informatiebeheerbeleid van de VRLN. De adviseur stelt een auditplan op en adviseert de afdelingen op basis van de Handreiking Kwaliteitssysteem Informatiebeheer Decentrale Overheden (KIDO) of de informatie in duurzame, geordende en toegankelijke staat wordt opgeslagen en bewaard. Daarnaast levert de adviseur een bijdrage aan de informatiearchitectuur van de VRLN en neemt deel aan het SIO (Strategisch Informatieoverleg).

Consulent

Beweegt zich op het tactisch-uitvoerend niveau met het accent op informatiebeheer, waarbij de consulent

VRLN-medewerkers ondersteunt en adviseert bij het toegankelijk maken van de informatie binnen de werkprocessen. Daarnaast is hij of zij verantwoordelijk voor de toepassing of totstandkoming van de beheerinstrumenten voor informatiebeheer (classificatieschema, metagegevensschema, selectielijst) en zorgt voor governance en compliance.

Medewerker

Beweegt zich op het uitvoerend vlak met het accent op de zorg voor de vorming en ordening van dossiers. In deze rol instrueert hij of zij medewerkers bij het dagelijks gebruik van het DMS/RMA, verzorgt de dagelijkse informatieverstrekking uit de archieven en ontsluit informatie door het toepassen van de beheerinstrumenten voor informatiebeheer.

Docent Tom Hillegers: “Om tot het gewenste eindresultaat te komen zijn we erg praktisch bezig geweest. De theorie zoveel mogelijk vertalen naar de praktijk en dan aan de slag met een casus van de eigen organisatie. Zo hebben we de processen contractbeheer en bestuurlijke besluitvorming uitgewerkt in een contextdiagram. Daarna zijn we bezig geweest met procesflow-diagrammen en procesmodellieren, met als doel de bedrijfsprocessen beter in kaart te brengen om meer inzicht te krijgen in het verloop ervan en de informatievoorziening te optimaliseren. We zijn aan de slag gegaan met manieren om de juiste informatie boven water te krijgen om een goede analyse te maken van het proces: hoe voer je hierbij het gesprek en welke vragen stellen we daarin?”

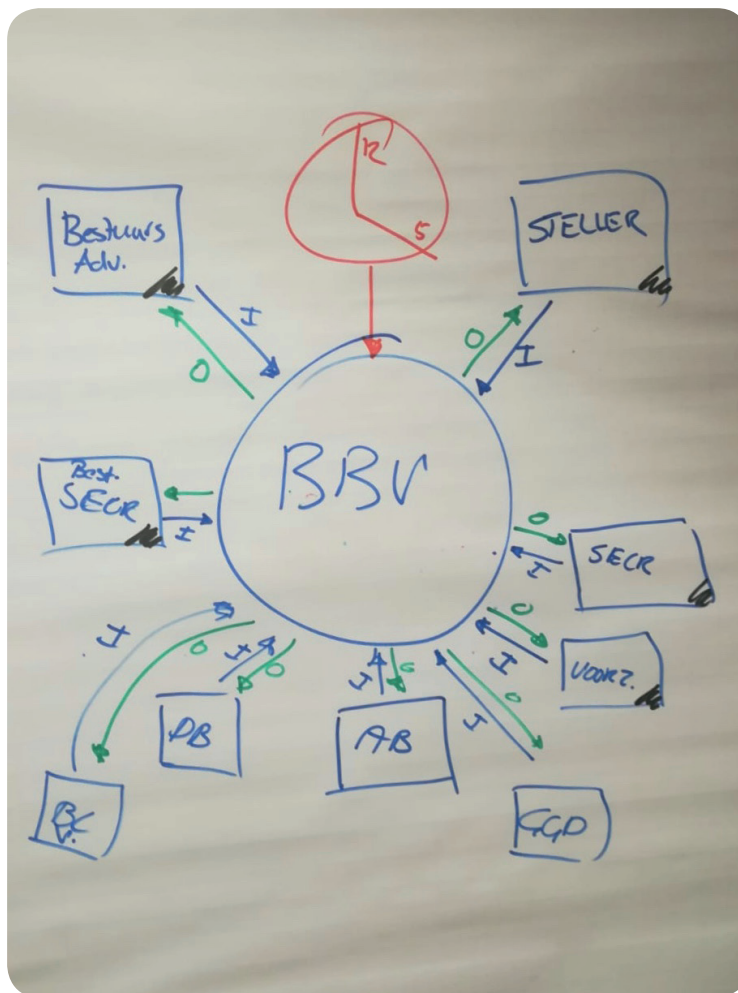
Het was mooi om te zien dat er een versterking van de samenwerking ontstond

Na drie intensieve cursusdagen is het natuurlijk wel de bedoeling dat de organisatie iets gaat merken van het resultaat. Lilian daarover: “Het hangt af van de ontwikkeling van de organisatie. Maar als team willen wij de ruimte om een bijdrage te leveren aan het verbeteren van de informatiehuishouding binnen de diverse werkprocessen en hiermee de informatiepositie van de Veiligheidsregio Limburg-Noord versterken. Met de kennis die we hebben opgedaan tijdens de cursus, kunnen we nu stappen gaan zetten!”

Speerpunten voor 2019

Dit voornemen past ook in de speerpunten van het team DIV voor 2019. “We blijven werken aan de transitie van analoog naar digitaal informatiebeheer, waarbij we een versterking neer gaan zetten tussen Informatie Management, Documentaire Informatievoorziening en ICT. In het kader daarvan hebben we inmiddels ook een training *Office365 compliance* gevolgd.

Daarnaast gaan we verder met het uitwerken van het proces bestuurlijke besluitvorming. Daar hebben we met de training al een mooi begin mee gemaakt. In het verlengde daarvan starten we een processencatalogus en een kwaliteitssysteem voor informatiebeheer”, aldus Lilian. Zij voegt daar aan toe: “We hebben onze transitie nu ingezet. De organisatie zal dit op termijn zien. Maar voorlopig liggen er nog voldoende uitdagingen. ●



Eric Kokke
eric.kokke@goopleidingen.nl

Manager Marketing bij GO opleidingen en redactielid van Od.