

INFORMATIEGESTUURD WERKEN HOOG OP OVERHEIDSAGENDA: **MAAR HOE DAN?**

Door Maurice van Turnhout



Informatiegestuurd werken staat hoog op de overheidsagenda. Het platform NL DIGIbeter moet het contact tussen overheid, burgers en ondernemers bevorderen. Volgens Onno de Moor van Doxis Informatiemanagers is het echter zaak om informatiegestuurd werken niet alleen af te laten hangen van applicaties, algoritmes en software: 'Technologie moet een middel zijn, niet het doel.'

In de huidige situatie blijft 80% van de digitale data verborgen, verklaart De Moor. 'Net als bij ijsbergen zit het grootste deel van databergen onder de waterspiegel. Deze databergen groeien ook nog eens exponentieel. Als je echt informatiegestuurd wil werken, moet je dus eerst een licht schijnen op die overvloed aan verzonken, ongestructureerde data. Pas dan voldoe je aan de randvoorwaarden om informatiegestuurd te werken.'

Hoe bedwing je een databerg? 'Eerst zoek je uit of de onontgonnen 80% data potentieel waarde of risico oplevert voor je organisatie. Zijn er dubbelingen, moet je bepaalde data bewaren of vernietigen? Het kan zijn dat data gevoelige persoonsgegevens bevat volgens de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Doxis maakt dan samen met de klant de afweging of het om aanvaardbare risico's gaat. Het is immers een illusie om te denken dat we databergen volledig kunnen beheersen. Als de risico's groot zijn treffen we maatregelen om ze te verkleinen.'

Data krijgt volgens De Moor pas kwaliteit in een gesprek met de klant over governance (goed bestuur), risk (risicobeperking) en compliance (rechtmatigheid). 'Pas als een organisatie daarin heldere keuzes maakt bereik je operational excellence, optimale dienstverlening. Bij Doxis is de mate waarin je voldoet aan wet en regelgeving onmogelijk los te denken van je kernwaarden als organisatie. Wat voor organisatie wil je zijn?'

'Pas als een organisatie daarin heldere keuzes maakt bereik je operational excellence, optimale dienstverlening.'

Onno de Moor

Pas als de organisatie de bruikbare data heeft geïnterpreteerd is het mogelijk om de kwaliteit ervan te verhogen. 'Bij Doxis noemen we dat curatie. Je voegt waarde aan data toe, zodat de gebruiker ermee kan werken. Dat doe je door data te selecteren en waarderen, door te verfijnen, reduceren, vereenvoudigen, presenteren en verklaren.'

De laatste anderhalf jaar krijgt Doxis steeds meer vragen over informatiebeheer, constateert De Moor. 'De invoering van de AVG heeft ongetwijfeld bijgedragen aan een proces van bewustwording.'

Maar informatiebeheer is ook de verantwoordelijkheid van individuele vakmensen, stelt De Moor. 'Kenniswerkers worden steeds belangrijker, maar in de praktijk denken zij vaak nog: ik doe mijn eigen stukje werk, informatiebeheer is het terrein van de afdeling IT. Volgens Doxis is informatiebeheer een essentieel onderdeel van ieders werk. Als je bijvoorbeeld verantwoordelijk bent voor het bouwen van een brug, ben je ook verantwoordelijk voor kwalitatief informatiebeheer. Met data kan je verantwoorden dat je die brug stevig hebt gebouwd, je zorgt ervoor dat anderen op jouw werk kunnen voortborduren. Vakmensen zijn ook proceseigenaar, dat verantwoordelijkheidsgevoel mag nog wel wat meer doordringen.'

“

'Bij Doxis noemen we dat curatie. Je voegt waarde aan data toe, zodat de gebruiker ermee kan werken.'

Onno de Moor

