

Ambtenaren komen vaak niet meer toe aan hun echte werk. In plaats van burgers te helpen, zijn ze bezig met het voeden van tijdrovende ICT-systemen en het stapsgewijs doorlopen van strakke processen. Zij werken voor het systeem in plaats van andersom. Dat kan en móet beter.

Weg met de lopendeband

“We richten ICT-systemen voor de dienstverleningssector eigenlijk al meer dan dertig jaar verkeerd in.” Freek van Teeseling, solution architect bij Everest, vat de koe maar meteen bij de horens. “We zijn al drie decennia processen aan het inrichten zoals de ICT-systemen werken, in plaats van andersom: de systemen aanpassen op de gewenste werkwijze. De systemen zijn ontstaan vanuit een industriële visie: productie draaien, processen opknippen in simpele en voorspelbare taken. Maar dienstverlening is nu eenmaal geen lopendebandwerk. De burger is niet standaard. Sterker nog: iedere burger, iedere situatie is uniek. Complexiteit moet je dus niet wegstandaardiseren uit je ICT-systeem.”

Tegenwoordig zien we in dat dienstverlening anders is dan industrie. Om dienstverlening goed in te richten, moet je die concepten uit de industrie dus ook loslaten. “Ambtenaren willen graag snel en persoonlijk hun klanten helpen, maar zitten gevangen in allerlei stroeve processen en systemen die geen ruimte laten voor eigen inbreng of flexibiliteit. Terwijl ze daar juist zo goed in zijn. Om maar een extreem voorbeeld te noemen: soms vergt een systeem dat er op een gegeven moment in het proces een brief de deur uitgaat naar een klant. Terwijl dat met een telefoontje beter opgelost kan worden. Maar dat kan dan niet, omdat die brief eruit moet. Ik zie ook nog weleens dat

er ergens in een systeem een verwerkingsduur van zes weken is ingebouwd, omdat dat in de wet staat. Als je bedenkt hoe snel en flexibel bedrijven als Bol.com of Coolblue hun klantenservice afhandelen, dan klinkt dit toch wel als de vorige eeuw.” Het is duidelijk: deze tijd vraagt om een andere manier van IT-inzet. Nieuwe technieken maken die nieuwe benadering mogelijk.

Rollen omdraaien

Een andere manier van werken, voor zowel de ambtenaar als voor de IT-specialist. “Als wij nu nieuwe software ontwikkelen voor een organisatie draaien we de rollen om”, zegt Youri Vaes, consultant bij Everest. “Het is hartstikke moeilijk functionaliteit te bedenken als je alleen je huidige ondersteuning kent. Dus doen we even alsof we daar niets van weten. De ambtenaar die dagelijks met het systeem gaat werken, bepaalt hoe hij ondersteund wil worden door het systeem. We stellen letterlijk de vraag: zou dit jou in je werk optimaal ondersteunen? Zou je hiermee je klant, de burger, écht kunnen helpen? Vervolgens zetten wij die wensen ter plekke om in een applicatie. Zodat we meteen kunnen toetsen of dat is wat de ambtenaar bedoelt. Vaak blijkt al snel dat er meer mogelijk is dan de gebruiker aanvankelijk kon bedenken. Daardoor ontstaan er weer nieuwe ideeën, die vervolgens weer worden toegevoegd aan de applicatie. We werken met



een gemodelleerd, dus makkelijk aanpasbaar systeem, waarbij we gebruik kunnen maken van de bestaande ICT-systemen. Zo kunnen al die uitzonderingssituaties, die je als gebruiker graag wilt hebben om je klanten persoonlijke service te bieden, worden ondersteund door IT.”

“Het leuke van deze manier van werken is dat de applicatie nooit klaar is. De wereld om ons heen stopt immers ook niet met veranderen. De kunst is om snel ervaringen op te doen met het systeem en de lessen die daaruit volgen meteen te verwerken in een volgende versie. Zo kun je steeds op veranderingen anticiperen.”

Organisatieverandering

“Een grote valkuil van IT-specialisten”, zegt Van Teeseling, “is dat wij de drang hebben alles te willen automatiseren voordat het in productie gaat. Dat hoeft helemaal niet. Als de gebruiker met de nieuwe versie beter ondersteund wordt dan voorheen, ervaar je al dat IT je wensen snel kan realiseren. Dan durf je live te gaan met een systeem dat nog niet alle toeters en bellen heeft, maar gewoon doorontwikkeld kan worden. We moeten erop vertrouwen dat onze gebruikers steeds met nieuwe en goede input blijven komen, zodat we gezamenlijk de applicatie verder kunnen verbeteren.”

“Dat betekent ook”, zegt Vaes, “dat opdrachtgevers op een andere manier kunnen sturen. De vraag ‘wanneer is het af en wat krijg ik dan?’ is minder relevant. De vraag is nu: ‘welke zekerheid heb ik dat ik op de goede weg ben? En op basis waarvan besluit ik om verder te gaan of niet?’ Dat is ook voor de budgethouders een hele omschakeling.”

Dit vertrouwen in de gebruikers levert opdrachtgevers echter wel veel op.

Vaes: “Je weet een ding zeker: de mensen die met het systeem moeten werken, zijn tevreden. Zij hebben immers zelf hun werkwijze, en daarbij horende ICT-ondersteuning, ontworpen en al vroeg in het traject ook echt zien werken. En ze kunnen het verschil aangeven met hun huidige ondersteuning. Dus wat de toegevoegde waarde is, is snel voor iedereen helder. En dat vormt precies de input voor een besluit op het vervolg.”

Freek van Teeseling en Youri Vaes zijn gespecialiseerd in Blueriq Fit, de nieuwe ICT-werkwijze binnen de overheid van Everest. Meer weten? f.van.teeseling@everest.nl of y.vaes@everest.nl.