

Huidige informatievoorziening bij overheidsinstellingen

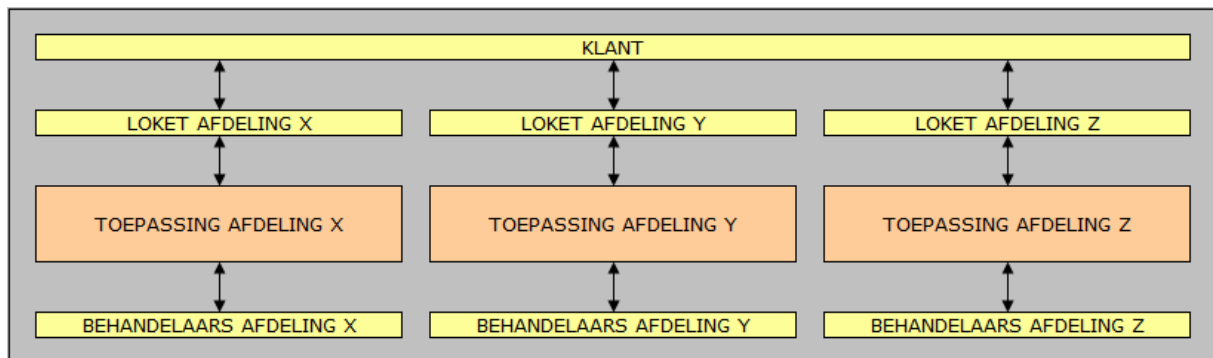
De informatievoorziening van de overheid is organisatiegericht en vooral organisatieonderdeelgericht. Vooral bij gemeenten is dat goed zichtbaar.

Een gemeente kent immers van alle overheidsinstellingen de meeste processen. En het is historisch gegroeid dat de verantwoordelijkheid voor die vele processen over vele verschillende organisatieonderdelen is uitgesmeerd.

Organisatieonderdelen houden geen rekening met andere organisatieonderdelen die voor een groot deel vergelijkbare werkzaamheden uitvoeren: elk organisatieonderdeel mag zelf haar informatievoorziening inrichten. Landelijke sturing ontbreekt en ook organisatiebrede sturing ontbreekt veelal. We noemen dit een verkokerde organisatie.

Elk organisatieonderdeel schaft haar eigen procesondersteunende toepassing aan, zonder rekening te houden met in de organisatie reeds aanwezige toepassingen.

Dit leidt niet alleen tot een zeer slechte informatievoorziening, deze is bovendien onnodig duur. Dezelfde gegevens worden op talloze plaatsen vastgelegd en onderhouden. Vergelijkbare functionaliteit wordt talloze keren aangeschaft.



Afbeelding 1a, elke afdeling een eigen loket en een eigen toepassing

Omdat een organisatieonderdeel verantwoordelijk is voor een geheel proces, zowel aan de achterkant voor de behandelaars als aan de voorkant, het loket voor de burgers, bedrijven en instellingen, is ook de dienstverlening verkokerd georganiseerd. Elk organisatieonderdeel heeft haar eigen loket. Het wordt aan de klant overgelaten om de weg te vinden naar het juiste loket. Omdat dat niet altijd meevalt, hebben burgers en bedrijven vaak het gevoel van het kastje naar de muur te worden gestuurd. Bovendien zijn er vaak gebeurtenissen, waarbij klanten van meerdere organisatieonderdelen informatie nodig hebben of een actie verwachten. Het is dan aan de klant om deze activiteiten te coördineren. De

organisatieonderdelen weten niet van elkaar dat dezelfde burger of hetzelfde bedrijf ook bij andere organisatieonderdelen klant is.