

# Mijn eerste maand als 'DIV'er

Als teamleider Informatiebeheer stuurt Julia Romijn-Wixley een team enthousiaste medewerkers aan die verantwoordelijk zijn voor de postregistratie, postverwerking, archiefbeheer en het scannen van documenten. Waarom maakte zij de overstap naar DIV? Wat waren haar eerste bevindingen in de wondere wereld die DIV heet? Hier haar verhaal.

## Julia Romijn-Wixley

Als hoofd afdeling Publiek van Archief Eemland was Julia Romijn-Wixley de afgelopen jaren verantwoordelijk voor de dienstverlening en presentatie van het regionaal historisch archief. Archief Eemland is een afdeling van de gemeente Amersfoort. Het archief is een ambitieuze organisatie die zijn historische collecties geïntegreerd beschikbaar wil stellen op internet. Begin september maakte zij de overstap naar een middenmanagementfunctie bij de Documentaire Informatie Voorziening (DIV) van de gemeente Hilversum.

Ik ben dus DIV'er geworden. In de ogen van veel vakgenoten lijkt dit geen logische stap, maar eigenlijk is het geen grote carrièresite. Natuurlijk laat ik mijn liefde voor historische collecties niet los. Het is geweldig om te werken aan de optimale beschikbaarstelling van ons documentaire en audiovisuele erfgoed. De reden van mijn switch is echter heel simpel. Ik wil de praktijk ervaren van de dynamische kant van het archief, zoals dat in vaktermen heet. Wat is me tot nu toe opgevallen? Er zijn uiteraard duidelijke verschillen tussen een historisch archief en een DIV-afdeling. Waar het mij vooral om gaat is dat er een belangrijke overeenkomst is. Beide zijn aan het veranderen.

## Respect voor DIV!

Gedurende mijn eerste maand in deze functie heb ik nog meer respect gekregen voor de complexiteit van DIV. Er verandert zo enorm veel. Simpel gezegd was de oude situatie dat er bij DIV kon worden volstaan met een focus op de registratie en de archivering van documenten. Dat betekent registreren wat er binnenkomt, zorgen dat het op de goede plek komt, registreren wat eruit gaat en bewaren wat bewaard moet worden. Alles wat niet aangeleverd werd bij DIV werd dus niet door DIV geregistreerd of bewaard. Dit was logisch binnen de fysieke/oude dienstverlening van de overheid. De nieuwe situatie van de elektronische dienstverlening vraagt echter om een transitie in gemeenteland en ook binnen DIV. Het is een verandering van taakgericht naar proces- en zaakgericht werken. Daarbij

haar nieuwe rol daarin gaan vinden. Nee, wat zeg ik? DIV moet haar nieuwe rol pakken!

Informatiebeheer blijft functioneren als het geheugen van overheidsorganisaties. De eerder aangestipte nieuwe situatie vraagt om extra (proactieve) betrokkenheid van DIV bij de werkprocessen van de hele organisatie. Daarnaast wordt het samen optrekken met de ICT-afdeling en andere 'kanalen' zoals een Klanten Contact Centrum en webintake erg belangrijk. Er zal een grote verschuiving van competenties nodig zijn! Volgens mij bestaat de DIV-afdeling van de toekomst vooral uit scanexperts, functioneel applicatiebeheerders en adviseurs. Een scan- en registratieteam dat ervoor zorgt dat alle fysieke documenten digitaal en met de juiste metadata in een documentensysteem worden opgenomen en de organisatie in worden gestuurd. Een team dat verantwoordelijk is voor de kwaliteit en functionaliteit van de document- en archiveringssystemen. En een team informatiebeheerders met een adviesfunctie en begeleidende rol richting de rest van de organisatie. De archivering wordt steeds meer door de behandelende ambtenaren zelf uitgevoerd. Goede archivering vanaf het moment van de creatie of ontvangst is erg bepalend voor de efficiëntie en transparantie van een overheidsorganisatie. Maar hoe leg je dat uit aan je collega's, de interne klant? Gek genoeg is men niet zo makkelijk te overtuigen van dit belang. Je krijgt als DIV'er een soort 'opvoedende' rol. Zo'n advies- of controlerol voor de rest van de organisatie is best lastig. Respect voor degenen die dit (gaan) doen!

## De spagaat van het historisch archief (au!)

Ook de archiefsector ondergaat veranderingen. Net als bij DIV is er een conflict merkbaar tussen de oude vertrouwde manier van werken en de nieuwe digitale mogelijkheden. Men zit in een spagaat met aan de ene kant een presentatiefunctie en de andere kant een gedegen archiefbeheer ('het uitvoeren van je wettelijke taak'). Deze situatie wordt onterecht als een dilemma ervaren. Focus je je op het 'bewaren en beheren' met de veronderstelde nadelen voor de presentatiekant? Of focus je je op de 'beschikbaarstelling' met alle gevolgen van dien. Beide functies zijn er nu eenmaal en ze zijn er ook altijd geweest.

*Goede archivering vanaf het moment van de creatie of ontvangst is erg bepalend voor de efficiëntie en transparantie van een overheidsorganisatie*

kunnen afdelingen niet meer op de oude vertrouwde wijze hun 'eigen' producten leveren. Er zal nog meer en efficiënter samen- gewerkt moeten worden. Het is ook een verandering waarbij de beschikbare of gekozen techniek een enorme rol speelt en vaak leidend is in hoe de informatiebeheer vorm krijgt. DIV moet

Digitalisering heeft er echter voor gezorgd dat het beschikbaar stellen van archieven heel ver kan gaan. Je kunt er zelfs voor kiezen om je hele collectie of in ieder geval alle indexen te digitaliseren en volledig online te zetten. Je kunt ervoor kiezen om potentiële bezoekers te trekken door kant-en-klare

producten zoals tentoonstellingen te ontwikkelen. Archieven zijn vanaf de jaren tachtig van de twintigste eeuw nu eenmaal steeds meer gericht op de bezoeker. Daardoor hebben velen het gevoel dat er een overstap wordt gemaakt naar een educatieve of museale functie.

Bij het online beschikbaar stellen van archieven kun je niet op dezelfde manier blijven werken en dezelfde klassieke inventarissen blijven maken. Dit besef is er al, maar de uitvoering blijft lastig. Net als DIV heb je te maken met de praktijk van een grote verscheidenheid aan technische systemen en applicaties. Uitwisselbaarheid van deze programma's is vaak maatwerk en storinggevoelig (of storinggevoelig maatwerk!).

dat we op een andere manier naar onze doelen gaan kijken. Dat zou wel eens een hele grote cultuurschok kunnen gaan worden, juist voor het bestaand (midden)management.

#### Tot zover

Ik kan tot nu toe concluderen dat DIV een geweldig interessante omgeving is. Juist omdat we zoveel aan het ontdekken zijn en meer naar buiten gaan treden. Dat is vooruitgang. Een illustrerende opmerking van een nieuwe collega trof mij: "Als wij alles gaan scannen voor de hele organisatie, dan worden we NOG belangrijker!" Door de digitalisering wordt DIV inderdaad nog belangrijker. Als het goed is, resulteert dat in nog zorg-

*Het meest lastige voor een specialist die middenmanager wordt is loslaten. Je moet de inhoudelijke verantwoordelijkheid bij de werkvloer leggen en vertrouwen hebben in je team*

Od

Efficiënte workflow wordt vaak bemoeilijkt door afhankelijkheid van deze techniek. Kleine archiefdiensten moeten vooral kijken waar ze expertise kunnen lenen van bijvoorbeeld gemeentelijke organisaties of bij grotere archiefdiensten. En zelfs dat is niet genoeg. Ook grote archiefdiensten worstelen met interoperabiliteit en uitwisselbaarheid van gegevens. Bij dit alles is het een groot pluspunt dat archivariissen veel met elkaar netwerken en via groepen, zoals het platform Archief 2.0 en de beroepsvereniging KVAN, kennis en ervaring uitwisselen. Hoera voor de kennisoverdracht!

#### Gedoe is goed

De principes van archivering en informatiebeheer veranderen niet, maar de uitvoering wel. En die verandering brengt organisatorisch gedoe met zich mee. Gedoe, omdat er andere competenties nodig zijn, andere werkmethodes en misschien zelfs andere mensen. Daar zijn leidinggevend en medewerkers best bang voor. We grijpen snel naar transitie managementmethoden als 'draagvlak creëren', 'reorganiseren', 'van de IST-situatie naar de SOLL-situatie', enz. Dat is prima, maar het betekent wel heel wat voor de werkvloer. Het lastige is dat inhoudelijke veranderingen van het werk voor sommigen kan betekenen dat het niet meer aansluit op hun profiel. Toch is dit gedoe goed als het vooruitgang betekent.

Middenmanagers hebben het er nog moeilijker mee. Het voelt alsof je de kar moet verbouwen, de kar moet trekken en je krijgt er soms onvoldoende gereedschap voor. In de DIV- en archiefwereld zijn de meeste middenmanagers vakmannen (m/v). Dat is aan de ene kant erg handig. Je weet precies waar het om draait en je hebt passie voor je werk. Aan de andere kant beschik je vanuit je expertise niet over vaardigheden voor operationeel management. Dat leer je wel on the job. Maar het moet bij je passen, anders verzand je in het oplossen van de (detail)problemen van je team. Het meest lastige voor een specialist die middenmanager wordt is loslaten. Je moet de inhoudelijke verantwoordelijkheid bij de werkvloer leggen en vertrouwen hebben in je team. Je team slechts 'zijdelings betrekken' bij de verandering is onvoldoende. Zij moeten het doen. Zij zijn verantwoordelijk voor de verandering. Zo blijf je als middenmanager de serviceverlener naar de werkvloer, maar voorkom je dat je een sleepkabel wordt. Er moet ruimte zijn om te leren. Veranderen en leren liggen dicht bij elkaar. Beide elementen kennen een soort reis. De consequentie van die reis is



Julia Romijn-Wixley  
j.romijnwixley@hilversum.nl

vuldiger archiveren in een zo vroeg mogelijk stadium. Juist dat moment bepaalt in grote mate de kwaliteit van ons overheidsgeheugen en erfgoed. ●

Julia Romijn-Wixley  
j.romijnwixley@hilversum.nl

Julia Romijn-Wixley is teamleider Informatiebeheer bij de gemeente Hilversum.