

Beeldtaal ondersteunt bij complexe vraagstukken

Inburgeringsproces scherp in beeld



Het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid staat voor een immense taak: zorgen dat het nieuwe inburgeringsproces straks doelmatig en soepel verloopt. Dat betekent onder meer dat er afstemming is met veel betrokken partijen. Een door ICTU ontwikkelde beeldtaal en methode helpen daarbij.

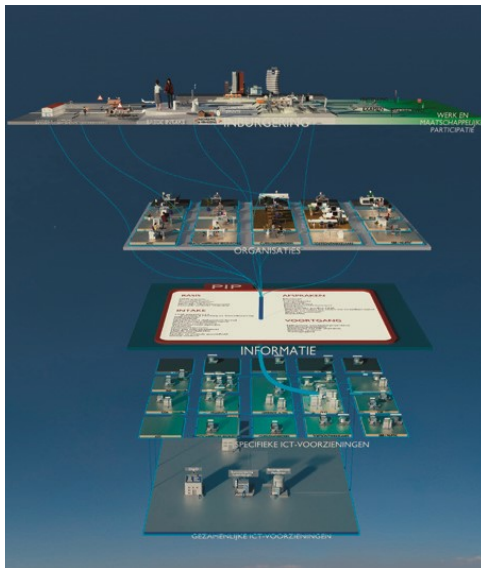
Door Frits de Jong

In het Regeerakkoord van het kabinet Rutte-III is afgesproken dat de Inburgering op de schop moet. In de nieuwe Wet inburgering waaraan nog hard wordt gewerkt door minister Koolmees (SZW) en zijn ambtenaren, staat centraal dat iedereen meedoet, bij voorkeur via betaald werk. Om die doelstelling te bereiken, wordt inburgering in het vervolg gezien als onderdeel van het brede sociale domein. Ook wordt de regierol van gemeenten over de uitvoering vastgelegd in de wet, waarvan verwacht wordt dat die op 1 januari 2021 in werking treedt.

Om de omslag in het inburgeringsproces vorm te geven, is vanuit het ministerie van SZW de Verandering Inburgering (VOI) gestart. Rianne Harteveld en Maartje Groot, beiden beleidsadviseurs Inburgering bij het departement, zijn nauw betrokken bij die verandering. "Nadat bekend was dat het inburgeringsproces op de schop zou gaan, hebben we ons de vraag gesteld: hoe willen we dat het nieuwe stelsel eruit komt te zien?", vertelt Rianne Harteveld. "Al snel was het ons duidelijk dat de oplossing niet direct vanuit SZW moest komen, maar vanuit alle partijen die betrokken zijn bij het proces rondom inburgering. Dan moet je onder meer denken aan de VNG, Divosa, de G4, de G40, COA, IND, Vluchtelingen-Werk, DUO, de ministeries van Justitie en Veiligheid, BZK en OCW en diverse andere experts. Er zijn het afgelopen jaar vele

bijeenkomsten georganiseerd om door te praten over de uitwerking van het stelsel."

Een van de aandachtspunten in de verdere uitwerking is hoe ervoor te zorgen dat de gegevensopslag en -uitwisseling tussen organisaties op orde is, en dat je inzichtelijk hebt welke processen daarvoor nodig zijn. Dit vraagstuk wordt met partijen die een wettelijke taak krijgen in het nieuwe stelsel verder uitgewerkt. Bij het maken van een klantreis van het nieuwe stelsel, werd een beroep gedaan op ICTU. Harteveld: "Bij hen hebben we een aantal sessies gehad, waarbij gebruik is gemaakt van idEA (interactieve dynamische Enterprise Architectuur), een beeldtaal en methode om vraagstukken te visualiseren (zie kader). Aan de hand van deze methode hebben we in eerste instantie de huidige situatie inzichtelijk gemaakt en de knelpunten in het huidige stelsel waar het gaat om processen van gegevensverwerking onderzocht. De volgende stap was het in kaart brengen van welke stappen een inburgeraar moet doorlopen en welke partijen daarbij betrokken zijn in de toekomstige situatie. Tijdens zo'n klantreis zie je dat er veel vragen naar boven komen. Waar lopen mensen nu tegenaan? Waar in het toekomstige stelsel zal het proces voor gezinsmigranten ten opzichte van asielmigranten verschillen? Of hoe zit het met de vrijwillige inburgeraar? Het zijn



Beeld: Studio Oostrum



Rianne Harteveld (links) en Maartje Groot

vragen waarover je, tijdens dergelijke sessies, gedwongen wordt om met elkaar na te denken.”

Scherp krijgen

“Voor ons waren dit zeer nuttige sessies, ook omdat de belangrijkste ketenpartners, DUO, de IND, COA en een tweetal gemeenten, meededen. Zo bleek bijvoorbeeld dat zaken bij ons of bij DUO rond inburgering anders geregistreerd worden dan bij de IND. Dat soort zaken krijg je tijdens dergelijke sessies scherp”, aldus Groot. “Gemeenten bijvoorbeeld konden vanuit hun perspectief inbrengen waar zij op dit moment tegen aanlopen en DUO kon daar dan weer op reageren. Voor ons had die interactie veel meerwaarde. Het zorgde ervoor dat de knelpunten op tafel kwamen en ook meteen werden opgepakt.”

Dat er meerdere sessies nodig waren om alles rondom het inburgeringsproces

scherp te krijgen, heeft wat Groot betreft vooral te maken gehad met de vele open vragen die nog spelen over de toekomst van het nieuwe stelsel. “Als departement

Visualisaties geven boost aan proces

zitten we nog vol in het beleidsproces rondom inburgering en de afgelopen maanden zijn er steeds meer knopen doorgehakt. De sessies hebben mooie platen opgeleverd waar we in het verdere proces richting wetgeving en uitwerking van de informatie- en gegevensuitwisseling, goed gebruik van kunnen maken.”

Op dit moment wordt er hard gewerkt aan het wetgevingstraject rondom inburgering. De komende tijd zal, samen met de belangrijkste stakeholders, gekeken worden hoe het systeem van informatie- en gegevensuitwisseling eruit moet komen te zien. “Vooralsnog is dat een open zoektocht”, zo schetst Rianne Harteveld. “Er zijn tal van scenario’s die je kunt bedenken. Die zoektocht past ook wel een beetje bij waar wij in de breedte mee bezig zijn. Met z’n allen aan de tekentafel en kijken wat wenselijk is.”

Het moet in ieder geval een systeem worden dat voor alle partijen goed werkbaar is. Maartje Groot: “Gemeenten krijgen in de nieuwe situatie een grotere rol en iedere gemeente zal die rol op aspecten anders invullen. Als verantwoordelijke organisatie voor inburgering hebben wij met al die gemeenten te maken en moeten we dat allemaal samen kunnen brengen.”

idEA maakt het zichtbaar

“Door middel van visualisaties laten zien hoe processen, informatie en IT werken bij overheden. Dat is wat idEA doet”, vertelt Leenbert Stil, adviseur en procesbegeleider idEA bij ICTU. “De aanzet tot wat later idEA werd, ontstond toen voormalig CIO Rijk, Maarten Hillenaar, bij ons kwam. Hij had in het verleden de nodige ervaring opgedaan met visualisaties. Waar hij behoefte aan had, was een soort van beeldtaal waarmee IT relatief eenvoudig kon worden uitgelegd. Dat is uiteindelijk idEA geworden. We hebben inmiddels meer dan honderd platen voor een groot aantal overheidsorganisaties gemaakt.”

De platen waar Stil op wijst, beschrijven lagen. “De bovenste laag is de dienstverlening van de overheidsorganisatie aan de maatschappij”, zo zegt Frank van Dam, die met Leenbert Stil de workshops rond idEA verzorgt. “In laag twee zijn de organisatieonderdelen gegroepeerd en de processen die nodig zijn om de dienstverlening mogelijk te maken. Vaak heb je dan ook nog een laag waarin de informatie staat die in die processen rondgaat en een laag met specifieke informatievoorzieningen die daarvoor gebruikt worden. Op de onderste laag hebben we vaak generieke informatievoorzieningen staan, zoals DigiD of de Berichtenbox. Dat is de manier waarop wij een indeling bij organisaties als eerste inzichtelijk maken, bijvoorbeeld wanneer er sprake is van een wetswijziging of de vervanging van een nieuw systeem. Als je samen met de betrokken organisatie discussieert over de verandering, en hoe daar te komen vanuit de huidige situatie, dan blijkt het vaak handig om dat te plotten op deze verschillende lagen.”

Gemeenschappelijk begrip

Bij de start van een project wordt in overleg met de opdrachtgever altijd begonnen met het opstellen van een aantal eisen en randvoorwaarden. Stil geeft voorbeelden: “Voor wie is het bedoeld? Wat is de doelgroep? Wat wil je ermee bereiken? Moeten er nog functionele eisen aan gesteld worden? Welke inhoud moet er in ieder geval in? Moet het een plaat van de huidige en de toekomstige situatie zijn, of alleen de toekomstige situatie? Hoe ver kijken we vooruit? Al dat soort vragen komen tijdens zo’n eerste gesprek aan bod.”

Volgens Stil is een van de voordelen van het visualiseren dat dingen duidelijk worden. “IT en processen zijn vaak virtu-

ele dingen die je lastig beet kunt pakken. Dat maakt het praten erover best ingewikkeld. idEA biedt de mogelijkheid om tot een gemeenschappelijk beeld en begrip te komen. Bijkomend voordeel is dat je met z’n allen ook nog een verhaal aan het creëren bent. Het liefst hebben we tijdens die workshops verschillende stakeholders rond de tafel, die aan elkaar hun belangen, wensen en eisen kunnen uitleggen. Waar ze mee zitten, welke beperking ze zien, welke uitdagingen. Alleen al door die gesprekken aan te gaan, overbrug je afstanden. Je doet het met elkaar al pratend en schetsend, het is laagdrempelig en ook gewoon vaak erg plezierig.”

Impact

Frank van Dam: “De mensen die bij de workshops geweest zijn, voelen zich eigenaar van die platen en nemen die platen mee naar hun eigen organisatie of eigen afdeling, het is iets dat ze zelf hebben gemaakt”, aldus Van Dam. De slagen die gemaakt worden tijdens de workshops kunnen ook leiden tot een ander werkproces. “De platen dienen met name om in de organisatie het gesprek te kunnen voeren over de impact van bepaalde veranderingen of wijzigingen, zoals nieuwe wetgeving of de invoering van een nieuw systeem. Uitgangspunt is daarbij dat de eisen die vanuit het primaire proces aan de gewenste veranderingen gesteld worden leidend zijn. Vaak zijn deze platen visievormend voor allerlei verdiepingsslagen, en het kan best zijn dat een van die verdiepingsslagen ook echt het werkproces binnen zo’n organisatie gaat veranderen.”

Stil en Van Dam zijn door hun ervaringen inmiddels overtuigd van het nut van de workshops en de daaruit voortvloeiende platen. Frank van Dam vindt daarbij de workshops eigenlijk waardevoller dan het eindresultaat. “We leveren uiteindelijk een plaat op, maar dat is vaak vooral weer een aanknopingspunt om het gesprek verder over te voeren. En daar gaat het om.”

De visualisaties worden ook digitaal opgeleverd. Hierdoor zijn verdere toepassingen mogelijk, denk aan animaties op basis van de visualisatie of met behulp van een VR bril ‘echt’ in de visualisatie kunnen lopen.

Voor meer informatie kijk op ictu.nl of mail naar info@ictu.nl.