

Kennisdeling binnen de publieke- en bouwsector

1. **Social Media en ambtenaar 2.0.**
2. **Bouw Informatie Model (BIM) en de relatie met de gemeentelijke praktijk.**
3. **Opbouw en verdwijning van kennis binnen de gemeentelijke praktijk.**

1. Social Media en ambtenaar 2.0.

Uit een onderzoek van David Kok (directiesecretaris Economische Zaken gemeente Amsterdam) blijkt dat eind 2011 slechts de helft van alle gemeenten actief is met Social Media. Toch gaf in datzelfde onderzoek 86% van de gemeenten aan graag actiever te willen worden met Social Media. Twitter is het meest populair, gevolgd door YouTube en LinkedIn. Maar waarom zou een gemeente nu met Social Media aan de slag moeten? Wat zouden de doelstellingen kunnen zijn, hoe komt men tot een strategie en hoe gaat men de burger bereiken en stimuleren tot interactie?

Uit onderzoek van Ernst & Young blijkt dat van de Nederlandse overheidsinstanties die Social Media veelvuldig inzetten, slechts een derde daarvoor Social Media beleid hanteert. Veel overheidsinstanties zitten nog in de pilot-fase van het gebruik van Social Media. Er bestaat zorg over de risico's: het delen van vertrouwelijke informatie of het niet professioneel reageren op opmerkingen van burgers. Door de snelheid, transparantie en het blijvend karakter van het medium, zijn fouten niet eenvoudig te herstellen. Goede bespreking en met name beheersing van de risico's zal de koudwatervrees wegnemen.

Echter, Social Media kan slim en effectief worden ingezet voor klantgerichte dienstverlening en profilering van de eigen organisatie. In eerste instantie zal er een boodschap worden uitgezonden. Nadien kan er daadwerkelijke interactie over en weer optreden, waardoor er binnen gemeente- en provinciehuizen beter gevolgd kan worden wat er speelt onder de burgers. Ook de Raad voor het openbaar bestuur schrijft in haar advies

'In gesprek of verkeerd verbonden?' dat door gebruik van Social Media de band met de samenleving sterker kan worden. Door te anticiperen in Social networks kan meer begrip voor complexe vraagstukken worden gekweekt. Inzet blijft wel Social Media te integreren in de huidige bedrijfsprocessen en na te denken over 'wie op welk moment met welk middel welk doel nastreeft'.

Voorbeelden

- Gemeente Heemskerk bracht in juni 2010 als eerste gemeente in Nederland een Social Media protocol uit om medewerkers richtlijnen te geven over het omgaan met Social Media richting de buitenwereld (**interne organisatie**)
- Gemeente Roermond gebruikt Social Media actief bij armoedebestrijding en bevorderen sociale cohesie in achterstandswijken (**participatie en cohesie**)
- Gemeente Almere faciliteert klantmanagers digitaal om gesprekken te kunnen voeren met re-integratiekandidaten (**communicatie**)
- Gemeente Delft monitort met een webcaretool ca. 300.000 Social Media bronnen per maand om haar online imago te meten. (**webcare**)
- Gemeente Alphen aan de Rijn realiseerde met haar visie 'de stad van morgen' een interactieve houding van bewoners, ondernemers en maatschappelijke groeperingen bij bouwinitiatieven in de gemeente (**cocreatie en betrokkenheid**)



Bovenstaande voorbeelden laten meteen de diversiteit aan mogelijke toepassingen zien van strategisch Social Media gebruik door gemeenten. Tijdens de masterclass 'Social Media en ambtenaar 2.0' op 31 mei 2012 in Amersfoort komen de volgende onderwerpen aan bod:

- Doelstellingen formuleren (het hebben van een Twitter-account alleen is niet voldoende)
- Definiëren interne en externe doelgroep (raadsleden, ondernemers, burgers)
- Participatiestrategie (in welke mate kunnen/willen we de interactie met de burgers aan gaan)
- Kennis opdoen van de diverse Social Media Platformen en hun mogelijkheden om bij te dragen aan de doelstellingen (doelgroep, functionaliteit, authenticiteit)
- Stappenplan om te starten met Social Media (denk aan planning, interne organisatie, kosten, infrastructuur)
- Social Media voor mij als ambtenaar! What's in it for me!

De werkvormen variëren van presentaties, discussies tot individuele en groepsopdrachten, waarbij volop ruimte is voor eigen inbreng en vragen.

Masterclass 'Social Media en ambtenaar 2.0'

31 mei 2012, Amersfoort

Klik op datum

2. Bouw Informatie Model (BIM) en de relatie met de gemeentelijke praktijk.

Een Bouw Informatie Model (BIM) is een model dat gemaakt en gebruikt wordt bij een specifieke wijze van ontwerpen en bouwen, waarbij een gebouw en alle informatie daarover geïntegreerd als een informatiemodel in een databank wordt vastgelegd. Gedachte achter BIM is een digitaal driedimensionaal model van het gebouw waarin alle gegevens over het bouw-, ontwerp- en beheerproces zijn geïntegreerd. Daarnaast worden de betrokken partijen, zoals architecten, bouwers en andere partijen erin verwerkt.

BIM is ook voor de Rijksgebouwendienst van belang als instrument bij het beheer en onderhoud van haar bezit. De Rijksgebouwendienst beschikt over musea, rechtbanken, gevangenissen en dergelijke en is daarmee één van de grootste vastgoedbezitters in Nederland. De Rijksgebouwendienst schrijft voor wat zij, op elk gewenst moment, als informatie nodig heeft voor de uitvoering van contract- en vastgoedbeheer. Aan huisvesting- en onderhoudsleveranciers wordt dus een BIM-norm voorgeschreven voor de onderhavige bouwwerken.

Bij de partijen die bij het bouw- en beheerproces betrokken zijn en ook werken met dezelfde informatie horen ook de gemeenten. De gemeente vervult een rol als ontwikkelaar, beheerder van de openbare ruimte, vergunningverlener en handhaver. Deze partij wordt echter nog niet vaak teruggezien in het BIM-proces. Door de invoering van de Wabo (Wet algemene bepalingen omgevingsrecht) per 1 oktober 2010 zijn alle vergunningen voor wonen, bouwen, ruimte en milieu samengevoegd. Deze samenvoeging vraagt om integratie van het object van de vergunning, die bereikt kan worden door een BIM. Ook in de communicatie naar burgers en andere belanghebbenden over bouw- en stedenbouwkundige projecten kunnen 3d visualisaties goed gebruikt worden. Voor zowel grote en ingewikkelde stedenbouwkundige projecten als voor kleinere projecten in de openbare ruimte, kan BIM als centraal integratiemodel worden gehanteerd.

Voor de door gemeenten aan te reiken omgevingsinformatie betreffende gebouwen zoals de opbouw van de bodem, kabels en leidingen en bestemmingsplanvoorschriften kan BIM zeer nuttig zijn. De gemeente wordt zo nauw bij een project betrokken.



Het idee hierachter is dat nu nog op één moment door de gemeenten getoetst wordt, terwijl de informatie al veel eerder voorhanden is. Daarbij kunnen opmerkingen van de gemeente in de lopende fase van het project worden verwerkt in plaats van achteraf. Beperking van faalkosten én tijdswinst is het resultaat.

Een ingewikkeld punt bij de invoering van BIM is: wie is verantwoordelijk en aansprakelijk voor het werken van het model? En, wie betaalt het? Daarvoor zullen vooraf afspraken gemaakt moeten worden.

Op 14 juni 2012 organiseren wij een workshop/cursus waarin we u in één middag helemaal bijpraten over BIM en de relaties daarvan met de gemeentelijke praktijk. Het compacte programma biedt voldoende ruimte voor gedachtewisseling en discussie.

Cursus 'Bouwwerk Informatie Model (BIM) binnen gemeenten'

14 juni 2012, Amersfoort

Klik op datum

3. Opbouw en verdwijning van kennis binnen de gemeentelijke praktijk.

Binnen gemeenten bestaat het besef dat de kwaliteit van de kennis van medewerkers binnen de organisatie een belangrijke basis vormt voor succes. Gemeentelijke organisaties zijn de afgelopen jaren kennisintensiever geworden. Veranderende wetgeving speelt hierin een belangrijke rol. Ook het voortdurende veranderende takenpakket van de gemeente speelt een rol. Medewerkers leren regelmatig en hun kennisniveau

wordt voortdurend verhoogd. Te vaak echter blijft de door de individuele medewerker opgedane kennis in zijn/haar hoofd, terwijl anderen groot voordeel van deze kennis zouden hebben. Structurele kennisoverdracht (tussen medewerkers en afdelingen) is gewenst. Eerst delen van informatie en vervolgens delen van kennis. Daartoe dienen echter wel eerst faciliteiten te worden opgezet om het delen gemakkelijker te maken, dit nadat het management zich bewust wordt van het belang hiervan. Daarna is het aan de medewerkers, gesteund en gevoed door management en faciliteiten.

Verdwijnen van kennis

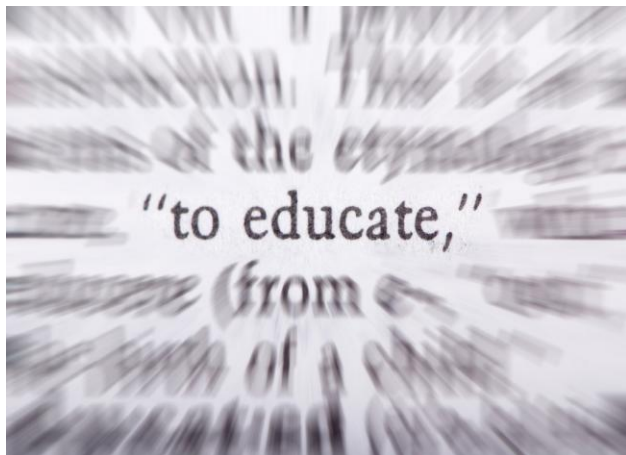
De komende jaren bereikt een derde van de ambtenaren de pensioengerechtigde leeftijd. Daarmee zal veel kennis verdwijnen, niet alleen doordat ambtenaren de organisatie verlaten, maar ook omdat velen een ander taakgebied krijgen. Het overbrengen van procedures en operaties is niet het probleem, maar de vakinhoudelijke kennis is moeilijker over te dragen. Daarnaast bestaat er een tendens binnen de overheid dat (vak)specialisten steeds meer door generalisten worden vervangen, in het geval dat ze al worden vervangen. De komende jaren zal een relatief grote groep (generatie) specialisten vanwege pensionering de overheid gaat verlaten. De kennis en ervaring van de oudere ambtenaar zijn onmisbaar voor een stabiele organisatie en vormt als het ware het geheugen. Gevaar is dat er gemiddeld genomen weinig kennisoverdracht binnen de eigen organisatie plaatsvindt, waardoor het collectieve geheugen van gemeentelijke organisaties kleiner zal worden. Om dit effect te beperken kunnen naar buiten (of naar een andere plek) vertrekkende personen worden gestimuleerd hun kennis adequaat over te dragen en de bestaande kennissystemen te gebruiken en vullen. Vaak is er eigen initiatief van de vertrekkende ambtenaar, maar hierin ligt ook managementverantwoordelijkheid.

Effecten van het niet delen van kennis

Door de eerder genoemde vergrijzing, maar ook door 'Job-hoppen' of de in deze tijd onvermijdbare bezuinigingen zijn er momenten dat een gemeentelijke organisatie afscheid moet nemen van medewerkers die schaarse dan wel unieke kennis en ervaring bezitten. Het wegvallen van deze expertise kan vervelende consequenties hebben met betrekking tot:

- Goed beleid kunnen maken;

- Gebruik maken van alle interne en externe bronnen om overwogen besluiten te kunnen nemen;
- Kostenbesparing (geen onnodige kosten);
- Verbetering van de dienstverlening;
- Innoverend vermogen omdat er simpelweg minder capaciteit overblijft voor vernieuwingen;
- Risico's voor strategische projecten door het wegvallen van de essentiële kennis.



Kennisplan

Een kennisplan is een inschatting hoe maatregelen (op het gebied van kennis) bij kunnen dragen aan de gewenste organisatiedoelstellingen. Eigenlijk is het een kosten-batenanalyse voor kennis. Op basis van de strategische ambities kan een kennisplan helpen om te bepalen met welke kennis nodig is om daaraan bij te dragen. Kennis wordt als het ware gepland en beheerd. Duidelijk moet worden welke kennis nodig is voor een bepaald project en hoe dat te organiseren. Door het aanbrenge van structuur en het betrekken van een gehele afdeling, ontstaat een collectief beeld over en bewustzijn van kennis. Wat hebben we in huis, wat hebben we niet, wat hebben we niet meer nodig en wat moeten we ontwikkelen?

Drie opeenvolgende stappen bij het inrichten van een KM-systeem:

1. Kennisopslag.

Kennis wordt losgekoppeld van de drager en wordt opgeslagen in een systeem en kan vervolgens voor

andere medewerkers op aanvraag beschikbaar worden gesteld (een digitale bibliotheek). Er blijkt weinig gebruik van te worden gemaakt omdat de -gever van kennis- niet weet wie zijn kennis gaat gebruiken en op wat voor manier. Het vertrouwen ontbreekt. Probleem is ook dat brokstukken kennis vanuit een andere context in het KM-systeem zijn geplaatst, je vindt vrijwel nooit gemakkelijk wat je zoekt (beloningsproblematiek).

2. Kennisstroom.

Bij de kennisstroom benadering vindt kennisoverdracht voornamelijk plaats door samenwerking en communicatie tussen mensen. De opslag van kennis kan niet los gezien worden van de drager. Er is geen sprake van een kennisarchief maar van kennisoverdracht wanneer het daadwerkelijk nodig is.

3. Collaboration Management.

Uitgangspunt is een kennisstroom, maar er wordt ook nieuwe kennis gecreëerd. Cruciaal is de creatie, maar ook het direct contact tussen medewerkers is belangrijk. Het ondersteunende systeem biedt een overzicht van relevante documenten en medewerkers met kennis hierover. On-line discussies, mailintegratie en chat ondersteunen de realtime kennisuitwisseling. Deze communicatie kan later ook weer worden geraadpleegd. Dus opslag van gegevens en rechtstreekse ondersteuning bij de taakuitvoering.

Dinsdag 22 mei 2012 zal in Amersfoort een workshop worden gegeven over kennismangement binnen de gemeentelijke praktijk.

In deze workshop wordt besproken waarom kennismangement binnen uw organisatie belangrijk is en welke mogelijkheden er zijn om kennisbeleid te ontwikkelen, dat aansluit bij de strategie en het beleid van uw organisatie. Na deze workshop bent u in staat keuze te maken op welk detailniveau kennismangement het beste kan worden ingericht. Ook krijgt u hulpmiddelen aangereikt om de aanwezige kennis in uw organisatie in kaart te brengen en op waarde te schatten. Daarnaast zult u handvatten aangereikt krijgen voor het bepalen van het kennisbeleid en het schrijven van een kennisplan.

Workshop 'Kennismangement binnen de gemeentelijke praktijk'

22 mei 2012, Amersfoort

Klik op datum

Agenda:

Seminar 'Bedrijfsgronden in erfpacht uitgeven met een uitgekiend financieringsmodel' 7 mei 2012, Woerden

Masterclass 'Vaardig met de dagvaarding'
10 mei 2012, Rotterdam

Workshop 'Kennismanagement binnen de gemeentelijke praktijk'
22 mei 2012, Amersfoort

Masterclass 'Social Media en ambtenaar 2.0'
31 mei 2012, Amersfoort

Masterclass 'Civiel procederen kun je leren'
7 juni 2012, Amersfoort

Masterclass 'Kabels en leidingen in last?'
12 juni 2012, Eindhoven

Cursus 'Bouwwerk Informatie Model (BIM) binnen gemeenten'
14 juni 2012, Amersfoort

Seminar 'Juridische instrumenten voor de bestrijding van leegstand en verpaupering' 18 juni 2012, Amersfoort

Masterclass 'Verjaring en illegaal grondgebruik'
19 juni 2012, Amersfoort

Klik op datum

Bureau | Kennis richt zich op kennisdeling ten behoeve van de publieke- en bouwsector. Wij brengen u op de hoogte van de laatste ontwikkelingen in de wet- en regelgeving en de gevolgen daarvan voor uw organisatie. Bureau | Kennis kent als geen ander de publieke- en bouwsector en is gespecialiseerd in het ontwikkelen en organiseren van kwalitatief hoogwaardige cursussen, seminars, masterclasses en actualiteitenbijeenkomsten. Daarbij werken wij samen met gerenommeerde organisaties en sprekers uit het Nederlandse bedrijfsleven en van de overheid.

www.bureau-kennis.net

info@bureau-kennis.net