



# FLUXION

nr.03

FLUXION is een uitgave van Getronics

jaargang 1, mei 2001

XXXXXXXX XXXXX

XXXXXXXX XXXXX

XXXXX XXXXX XXXX XXXXXXXXX

XXXXX XXXXX XXXX

XXXX XX XX X XXXXXXXX XXXXX

# Redactioneel

## Zorg en kunst

Ook in de tweede editie van Fluxion schotelen we u een selectie voor van artikelen die een weerspiegeling vormen van hetgeen op dit moment zeker ook leeft in de maatschappij. Actuele - wellicht zelfs spraakmakende - onderwerpen worden belicht door een rijk geschakeerd gezelschap van wetenschappers, filosofen, auteurs en kunstenaars.

Het zwaartepunt is ditmaal komen te liggen op een thema dat zo hoog op de politieke agenda staat dat nieuwe plannen en visies als paddestoelen uit de grond schieten: de zorg. Twee initiatieven komen voor het voetlicht die getuigen van een moderne kijk op zorgmanagement, waarbij de patiënt centraal staat en ICT een prominente plaats inneemt. In de eerste plaats het 'ZorgInformatieNetwerk' met daaraan gekoppeld een pilot met de zogenaamde zorgpas. Het eerste exemplaar van deze zeer geavanceerde pas, waarop - versleuteld - uiteenlopende medische en verzekeringsgegevens komen te staan, wordt eind april aangeboden aan minister Borst. De lezers van Fluxion krijgen nu al een voorproefje. Daarnaast een artikel over een nieuw te bouwen ziekenhuis in Sittard dat wordt ontwikkeld volgens een bijzonder innovatief principe, waarbij de patiënt het uitgangspunt is voor een efficiënte zorgketen en ICT wordt gezien als de motor die alles aandrijft.

Als tegenhanger een artikel van dubbel artistiek gehalte, getiteld 'Struyckens jacht op structuren'. Niemand minder dan Gerrit Krol, winnaar van onder meer de P.C. Hooftprijs, schrijver met een grote affiniteit voor computers en exacte vakken, interviewde Peter Struycken, artistiek duizendpoot die de computer zo mooi 'in dienst' heeft gesteld van de kunst. Zelf zijn we er nog niet uit wat het meeste indruk maakt: de structuren in tekst van Krol of de structuren in beeld van Struycken, die soms van de pagina's afspatten. Er zit kunst in de ICT.

## De redactie

# Colofon

Fluxion is een uitgave van Getronics Nederland  
Copyright (c) 2001 Getronics Nederland

**Redactieadres:**  
Postbus 652  
1000 AR Amsterdam  
Telefoon: 020 586 16 30  
Fax: 020 586 15 16  
email: m.g.a.dijs@getronics.com

**Redactie:**  
Getronics, Amsterdam  
Max van Gelder (hoofdredactie)  
Arjette Dijs, Rene Grul, Angélique van der Kroft  
SDC Totaal Communicatie, Rijswijk

**Concept & Realisatie**  
SDC Totaal Communicatie BNO, Rijswijk  
Direct Dutch Publications, Den Haag

**Drukkerij**  
Artoos Nederland, Rijswijk

**Omslag:**  
Gerrit Krol en Peter Struycken, foto Jerzy Frigge

## Bronvermelding

Bij het artikel 'Mensen zonder grenzen' (Fluxion nummer 1, pagina 19) is helaas de bronvermelding weggefallen. Dit door Gijs Hillenius geschreven artikel is met toestemming overgenomen uit *Computable* (oktober 2000).

# In dit nummer

## P.14

### De daadkracht van het laptopje

Techniefilosoof Peter-Paul Verbeek maakt ons bewust van de (technologische) voorwerpen die ons omringen. Ze veranderen ons leefpatroon, of we het nu willen of niet.

## P.08

### Auteur interviewt kunstenaar. Zo kan dit artikel in één zin worden omschreven.

De auteur heet Gerrit Krol, bekend van boeken als 'De vitalist', 'Middletons dood' en 'De mechanica van het liegen', en winnaar van de P.C. Hooftprijs 2000. De kunstenaar heet Peter Struycken, de Hagenaar die al meer dan dertig jaar bekend is van zijn verscheidene kunstwerken: schilderijen, ruimtelijke vormen en film en video. Naast hun creatieve beroep hebben zij nog iets anders gemeen: hun liefde voor de computer.

## P.22

### De patiënt staat centraal bij de Zorgpas

Een interview met de heer M.J.W. Bontje, algemeen directeur van de Zorgverzekeraars Nederland

## P.04

### Het ziekenhuis van de 21ste eeuw

Ludo Jansen, Jaap Veegens en Pierre Rothkrantz

## P.17

### Getronics in de Markt

## P.17

### Column ICT @ Work

Tom van 't Hek

## P.18

### Kennis delen zonder dat het minder wordt...

Jan van Bon

## P.21

### Column: De basics van Getronics

Peter van Voorst

Getronics

Minister A. Jorritsma-Lebbink (Economische Zaken)

“Het bedrijfsleven dient onze initiatieven natuurlijk wel op te pakken. We moeten het samen doen.”

# “De arbeidsproductiviteit moet omhoog. Dat kan alleen nog maar met ICT”

**Digitale Delta, Silicon Polder, KennisNet, Internet voor Alledag .... In ons land is men van laag tot hoog doordrongen van het belang van ICT voor de samenleving en de economie. Het aantal ICT-stimuleringsinitiatieven is niet meer op de vingers van één hand te tellen. Lopen we te hard van stapel of gaan we niet hard genoeg? Een interview met minister Jorritsma van Economische Zaken over ICT in Nederland.**

Door Theo Loth

“ICT is van levensbelang voor Nederland. Om de economische groei bij een krimpend aanbod van arbeidskrachten te handhaven, moet de arbeidsproductiviteit verder omhoog. Maar die behoort in ons land al tot de hoogste ter wereld. Mensen nog harder laten werken gaat bijna niet, als je de toenemende uitval ten gevolge van stress, burnout, en overspannenheid in ogenschouw neemt. ICT als enabler om bestaande dingen efficiënter te doen en nieuwe dingen aan te pakken moet uitkomst bieden”. Dat zegt minister Jorritsma van Economische Zaken.

## E-Government

Stimulering van het gebruik van ICT en van de ICT-sector staat dan ook hoog op de agenda van de minister. Haar voorganger Hans Weijers heeft de toon gezet met de lancering van het actieplan voor de bouw van elektronische snelwegen. Minister Jorritsma draagt de fakkel met verve verder. Maar ook de andere

leden van het kabinet zien het belang van ICT. Dat is tot uitdrukking gekomen in het vorig jaar gestarte actieplan De Digitale Delta, waarmee de overheid bedrijven, burgers maar ook zichzelf wil aanzetten om beter gebruik te maken van de mogelijkheden die ICT biedt. In totaal steekt de overheid vier miljard gulden in ICT. Het budget voor Technologiebevordering van het ministerie van EZ belooft 1,2 miljard gulden. Het merendeel gaat naar ICT-gerelateerde projecten. “Al met al vind ik dat de overheid relatief veel doet aan stimulering van ICT, ook binnen de eigen gelederen. Het bedrijfsleven moet dat natuurlijk wel oppakken. We moeten het samen doen.” Niet alleen onze samenleving in haar algemeenheid heeft baat bij ICT, maar ook de publieke sector in het bijzonder. Het kabinet spreekt zelfs over een ‘breuk in de geleidelijkheid’ bij het vernieuwen van de publieke sector met behulp van ICT. E-government begint in Nederland dan ook duidelijke vormen aan te nemen. “We

willen ICT in de publieke sector gebruiken om de dienstverlening aan de burgers en de bedrijven te verbeteren. Eind 2002, dus eind volgend jaar al, moet een kwart van de dienstverlening van de diverse overheden langs elektronische weg geschieden. Dan hebben we het over vergunningen, voorlichting en informatie-uitwisseling. We liggen op schema, maar het is een complex proces. Je moet het in één keer goed doen. De subsidieregelingen van mijn ministerie zijn klaar om via het web afgehandeld te worden, maar we hebben vertraging opgelopen bij de lancering omdat we eerst de informatiebeveiliging waterdicht wilden hebben. Aan het einde van dit jaar zijn de subsidies online”. Eind 2002 moeten ook alle gemeenten op het web present zijn.

## Herendiensten

Vanzelfsprekend zijn er veel haken en ogen aan het bereiken van e-government. Op uitnodiging van Getronics heeft Minister Jorritsma in

## Jorritsma en e-government

Al in september 2000 brak Jorritsma een lans voor e-government, in gewoon Nederlands: de elektronische overheid. Uit een speech die zij hield in Pulchri Studio (voor wie sprak zij?) selecteerden wij wat kernachtige uitspraken.

“We prediken de boodschap dagelijks. In ieder geval bij EZ. Internet verandert alles. De manier waarop we zaken doen. De manier waarop we werken. En de manier waarop we leren. Denk bijvoorbeeld aan de overheidsbrede campagne ‘Nederland gaat Digitaal’. Maar, kijk je naar de overheid zelf, dan zie je iets gek. Je ziet postkamers vol met brochures. Je ziet wachtende mensen aan het loket. Je ziet dichte deuren om vijf uur ‘s middags. Vindt u dat niet raar? Zo’n grote organisatie als de overheid. Met het ICT-gehalte van de gemiddelde groenteboer? Ik vind van wel. Natuurlijk, we zijn druk bezig om de achterstand in te halen. Maar het gaat mij niet snel genoeg.”

De traagheid van de overheid wordt volgens Jorritsma niet veroorzaakt door het ontbreken van de benodigde techniek: bijna alle toepassingen die e-government mogelijk maken zijn er al, namelijk in e-business. En ook niet door het ontbreken van prikkels: de overheid heeft weliswaar geen concurrenten die voor prikkels zorgen, maar heeft wel te maken met burgers die de druk opvoeren om het belastinggeld beter te gebruiken. Het gebrek aan tempo is volgens Jorritsma vooral een kwestie van organisatie: “E-government komt onvoldoende van de grond door een gebrek aan organisatie. De verhouding tussen bedrijfsvoering en beleid is moeizaam. En ook de overheidsbrede aanpak is versnipperd.”

Om de versnippering tegen te gaan, breekt zij een lans voor het aanstellen van een Chief Information Officer, zoals dat in het bedrijfsleven al vaak gebeurt: “De CIO is lid van de directie. Weet alles van e-commerce. En kan goed met weerstand omgaan. Bovendien is het iemand die e-mails leest en ze niet eerst laat uitprinten.

Ik denk dat ambtelijke organisaties ook geholpen zouden zijn met zo’n CIO. Je hebt één duidelijk aanspreekpunt. En er is commitment vanuit de top. Bij de Belastingdienst werkt het. Daar zit de directeur van het automatiseringscentrum in de Directieraad. En wordt ICT ook niet meer gezien als een kostenpost, maar als een noodzakelijke investering in de dienstverlening. En als een onderdeel van de strategische besluitvorming.”

En pleit zij voor één ICT-Uitvoeringsorganisatie: “Wat mij betreft doen we het allemaal eens niet zo vrijblijvend. Niet zo bottom-up. In de Verenigde Staten en het VK gaat het top-down. Daar wordt de overheid gemoderniseerd. Centraal. Door een krachtig team van hoge ambtenaren. Uit één overheidsland. En als gevolg gaan de lasten omlaag, de inkoop elektronisch en is de dienstverlening verbeterd.”

september vorig jaar in Pulchri Studio (Den Haag) haar opvattingen over e-government weergegeven. De tekst van haar speech vindt u elders in dit nummer van Fluxion. Jorritsma: “De overheid is een informatiefabriek. Er is heel veel informatie in allerlei systemen en applicaties. De Belastingdienst is echt een paradepaardje als het gaat om het inzetten van ICT om de dienstverlening aan de burgers te verbeteren en de efficiency te verhogen. Het is fantastisch wat daar is gedaan. Verder is een club als het CBS alleen maar bezig met het verzamelen van data, die te veredelen tot informatie en hierover weer te rapporteren. Er valt veel te winnen als bedrijven de benodigde informatie elektronisch gaan aanleveren. Dat past binnen het concept van de ‘Elektronische Herendiensten’, waarin bedrijven in staat worden gesteld de informatie die ze wettelijk verplicht zijn aan te leveren aan de Belastingdienst, het CBS en de sociale verzekeringsuitvoeringsorganisaties langs elektronische weg in te dienen. Dat zal iedereen een hoop efficiencywinst geven.” Specifieke problemen komen onder meer voort uit definitiever schillen. Het begrip ‘loon’ bijvoorbeeld wordt door de belastingdienst anders uitgelegd dan door het CBS. “Dergelijke zaken moeten eerst geharmoniseerd worden, voordat je de automatisering erbij betreft.”

#### Broedplaatsen

Als het om toepassing van ICT gaat, bevindt Nederland zich in de voorhoede. “Nederland kan goed mee met de top. Onze infrastructuur bevindt zich op een hoog niveau, er wordt behoorlijk veel aan ICT-onderzoek gedaan en de overheid speelt een sterk stimulerende rol. Maar het kan beter. Het bedrijfsleven heeft daarin nadrukkelijk een eigen rol.” Nederland

is een aantrekkelijk vestigingsland voor ICT-bedrijven. Het micro-electronicacluster, met daarin bedrijven als Philips en ASML, trekken buitenlandse ondernemingen aan. Met Gigaport loopt ons land internationaal voorop. Het is geen wonder dat Ericsson, Lucent en Cisco hier R&D-activiteiten ontplooiën. “De overheid heeft veel in Gigaport geïnvesteerd. De universiteiten maken er goed gebruik van, maar de bedrijven blijven achter. Dat is niet de bedoeling.” Ook over de ICT-kennisoverdracht is minister Jorritsma niet onverdeeld tevreden. Het mede door haar ministerie gesponsorde Telematica Instituut speelt een toonaangevende rol in de kennisverbreiding over ICT. “Toch blijkt ICT-kennis moeilijk de universiteiten uit te krijgen. Het bedrijfsleven zelf wordt gestimuleerd meer aan meer aan Research & Ontwikkeling te doen, bijvoorbeeld binnen het Software Actieplan waarmee de softwareontwikkeling op een kwalitatief hoger peil moet komen.” Veel aandacht heeft het Twinning-initiatief gekregen. Twinning is de broedplaats voor startende ICT-ondernemingen die met geld en goede raad verder worden geholpen. Het ministerie van EZ heeft daar tientallen miljoenen ingestoken. De vraag is gerezen of dit niet een kwestie van de vrije markt is. “Ik wijs er graag op dat er niets was om veelbelovende initiatieven te helpen opstarten toen we Twinning oprichtten. Later pas zijn er op de vrije markt soortgelijke kraamkamers ontstaan, zoals Newconomy en Gorilla Park. In overleg is besloten Twinning af te stoten. Voor het einde van het jaar moet dat afgerond zijn.”

#### Trots

ICT laat organisaties anders werken. Dit kan tot gevolg hebben dat organisaties zichzelf opnieuw uitvinden en een hele nieuwe propo-

sitie ontwikkelen. “ROVA is een voorbeeld van een traditioneel vuilnisophaalbedrijf dat op basis van ICT nieuwe diensten ontwikkelt. Het laat zien hoe je digitaal kunt gaan,” aldus Jorritsma. “Getronics is op haar manier natuurlijk ook een voorbeeld. We mogen er met zijn allen best trots op zijn dat een Nederlands bedrijf het heeft klaargespeeld tot de Europese marktleaders te gaan behoren.” Had de ontwikkeling van Getronics niet versneld kunnen worden door een actief ondersteuningsbeleid van het Ministerie van EZ? “Met alle respect, maar ik denk dat Getronics sterk genoeg is om de eigen boontjes te doppen. Daar moet je je als overheid niet mee willen bemoeien.”

Ondersteunen van ICT betekent niet alleen offensief helpen kansen te vinden en te benutten, maar ook er defensief voor te zorgen dat zwakke plekken worden beschermd. Minister Jorritsma is zich bewust van de achilleshiel van ICT: beveiliging. “Het is van het hoogste belang dat we op het internet kunnen vertrouwen. Nederlanders zijn voorzichtig en kopen relatief minder op het internet. Dat komt deels door het goede winkelbestand dat we hier hebben, maar deels ook door een gebrek aan vertrouwen. Dat belemmert de groei van e-commerce. We moeten met zijn allen investeren in vertrouwen. Het is belangrijk dat zaken als de digitale handtekening snel een goede wettelijke basis krijgen en daadwerkelijk een toepassing vinden. Je moet alleen voorkomen dat je wetgeving ontwikkelt die gerelateerd is aan technologie, want dan moet je voor iedere nieuwe technologie nieuwe wetten maken. Dat is het paard achter de wagen spannen. Cryptografie en het gebruik van Trusted Third Parties kunnen beter door de markt geregeld worden via codes of conduct tussen organisaties. Het is

voortdurend zoeken naar de beste balans tussen nieuwe wetgeving en zelfregulering. Vaak bieden de bestaande wetten voldoende aanknopingspunten om ongewenste zaken als kindporno of cybercrime aan te kunnen pakken.”

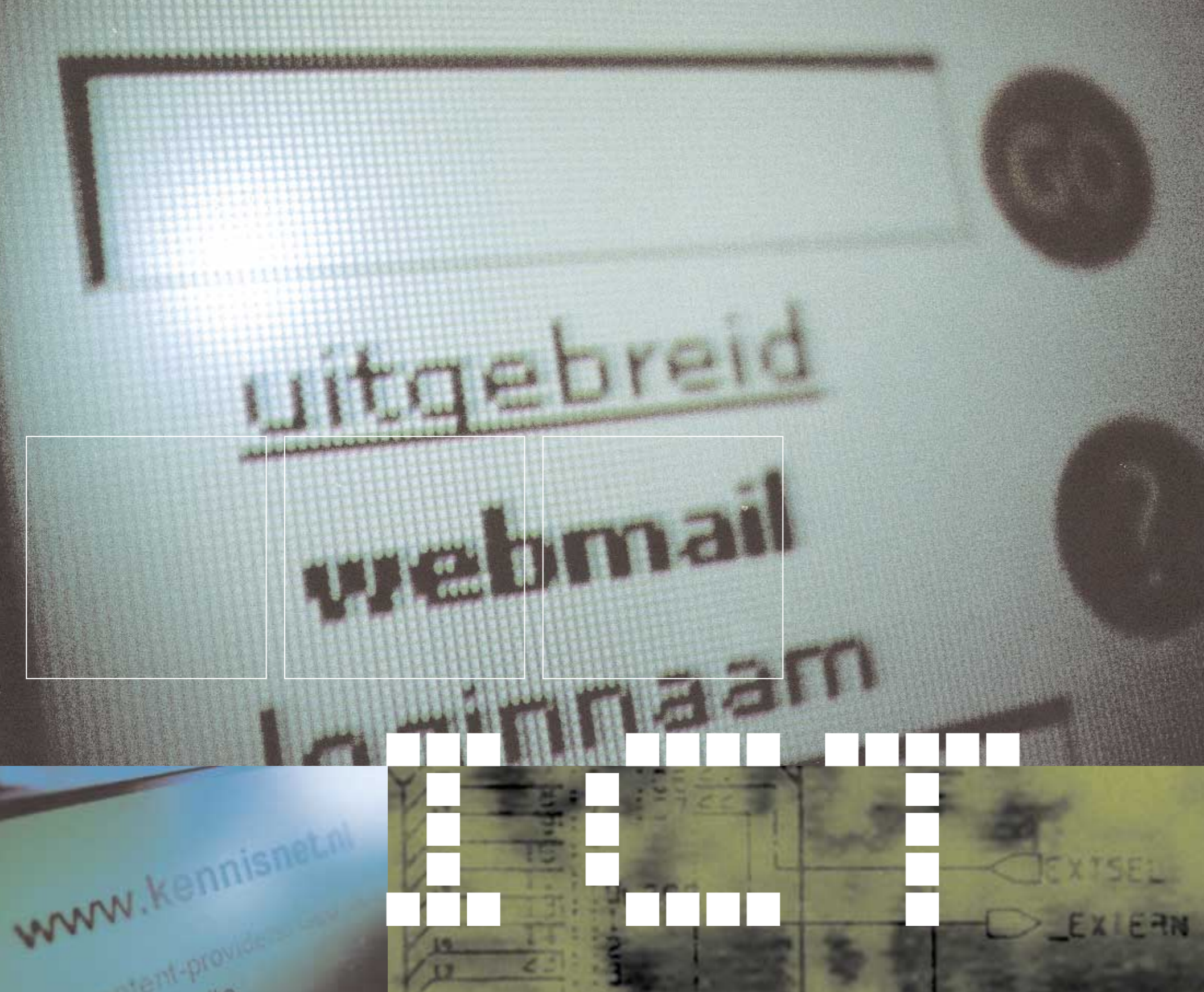
#### Bridgen

Jorritsma is zelf ook een fervent gebruiker van ICT. “Internet is een geweldig medium, ook al moet je het niet overdrijven. De wereld verandert minder snel dan men een tijdje geleden nog dacht. De effecten van internet zijn erg onvoorspelbaar. Een voorbeeld is de mobiliteit. Allerlei goeroe's voorsagen dat internet de mobiliteit zou doen afnemen omdat mensen meer via de lijn zouden communiceren. Maar het tegendeel is gebeurd. Internet is een nieuw communicatiemiddel naast de al langer bestaande. Het opent nieuwe mogelijkheden, bijvoorbeeld voor mensen die door handicaps op andere manieren moeilijk communiceren of die gebonden zijn aan huis. E-mail maakt de afstanden tussen mensen een stuk kleiner. Zelf bridge ik via e-mail met een aantal mensen in verschillende landen. Je ziet, ook in de privéfeer ben ik druk met ICT”

#### Vijf goede redenen

Volgens Jorritsma zijn er vijf goede redenen om de internet-revolutie ook door overheidsland te laten razen.

1. **ICT bespaart kosten. Een voorbeeld. De Belastingdienst is al geautomatiseerd. Er komen meer aangiften binnen. En de afhandeling gaat vijf maanden sneller.**
2. **Met ICT kun je je dienstverlening verbeteren. Niet alleen door bestaande diensten digitaal aan te bieden. Maar ook door méé te gaan denken met de klanten. Bijvoorbeeld door een automatische herinnering te sturen als uw paspoort bijna verlopen is.**
3. **Een goed bereikbare overheid maakt ons land aantrekkelijker. Bedrijven openen nu eenmaal liever hun kantoor in een land waar de overheid óók 'e' is.**
4. **Een goed bereikbare en klantgerichte overheid verkleint de afstand tussen overheid en burger.**
5. **Het ICT gebruik van de overheid zelf stimuleert de vraag naar innovatieve producten. En het gebruik van ICT bij burgers en ondernemers.**



ICT zorgt voor nieuw elan in het onderwijs

# De inhaalslag is begonnen

Het 'onderwijs' loopt achter bij de invoering van ICT. Vooral het basis- en middelbaar onderwijs komen er bekaaid af met relatief lage aantallen pc's per leerling, vaak nog verouderd bovendien. De sector is daarmee bepaald niet het vlotste jongetje van de klas. Maar misschien wel het slimste? Siep Eilander, tot voor kort directeur ICT van het ministerie van Onderwijs, ontvouwt de plannen die ertoe moeten bijdragen dat de achterstand rap wordt ingelopen. Kennisnet is er een van. Politieke rugdekking heeft hij, want minister Hermans vindt ICT in het onderwijs van fenomenaal belang.

Door: Grada Vermin-Deurloo

Volgens Eilander is de inhaalslag al begonnen. "De klas van 2002", zegt hij vol overtuiging, zal er heel anders uitzien dan die van 1998. Veel pc's, veerkrachtiger leraren die vertrouwd zijn met de nieuwe media, en alle scholen een aansluiting op Kennisnet. De invoering van ICT zal het onderwijs compleet veranderen. Ik durf zelfs te stellen dat er geen sector denkbaar is - zorg, landbouw, economie - waar de impact zo groot zal zijn. In de komende tien jaar zal er in het onderwijs meer veranderen dan in de afgelopen tweehonderd jaar."

## Afstemmen

"ICT maakt kennisverwerving en verwerking mogelijk," aldus Eilander, "los van tijd en los van plaats. Je kunt met ICT - zeg maar nieuwe media - ook veel beter afstemmen op de leervraag en leerstijl van het individu. En daarmee het leerproces bevorderen. In de traditionele situatie, met een leraar voor de klas die kennis overdraagt aan de groep, wordt afgestemd op het gemiddeld niveau en tempo. Wie onder 'de lat' zit kan de boel niet bijbenen, wie erboven zit, vindt het al gauw slaapverwekkend."

Er is uiteraard aanvullend lesmateriaal om hiaten aan te vullen dan wel extra prikkels te geven, maar het blijft behelpen. Het huidige onderwijs is nog teveel zender-vragergestuurd - van docent naar student - terwijl het precies omgekeerd zou moeten zijn."

## ICT als motor

Eilander: "We staan aan het begin van een veranderingsproces. ICT zie ik daarbij als de motor die de onderwijsvernieuwing aandrijft. Een directeur van een basisschool zei laatst tegen me: "Toen we nieuwe pc's en programma's kregen, hadden we het natuurlijk eerst vooral over de techniek. Nu hebben we het juist over de onderwijskundige veranderingen die je met behulp van die techniek kunt bewerkstelligen. We hebben nog nooit eerder als team zo intensief gepraat over de inrichting van ons onderwijs.' Daar draait het allemaal om: de kwaliteit van het onderwijs opkrikken naar een steeds hoger niveau."

## www.kennisnet.nl

Kennisnet is voor kinderen een leuke manier om internet te leren kennen. Op de startpagina staat een vrolijke apenbende. Nieuwsaap kun je aanklikken als je het jeugdjournaal nog eens wilt bekijken, of als je informatie voor je spreekbeurt zoekt. De webaap heeft een speciale basisschool-zoekmachine waarmee zoeken een makkie is. Kids kunnen meerijden met de webbus, die langs allerlei thema-sites komt. Uitstappen op een site kan, net als overstappen op een andere route. Scholieren biedt kennisnet andere informatie. Ter ontspanning is er het e-zine ScoolDown, en er is een reis te winnen met 'cultquest'. Dat belangrijke moment in een scholierenleven, het eindexamen, komt uitgebreid aan bod. Op kennisnet kun je ook grasduinen in vervolopleidingen. En wil je je eigen website bouwen? Kennisnet leert je html. Voor de docent, de manager en de ouder heeft kennisnet relevante informatie bij elkaar gezet. Leraren kunnen een kijkje nemen op de methodensite, of om zichzelf lachen met de column en cartoon. De manager vindt er financiële en administratieve informatie, alles over ICT en speciale projecten als cyberclass. Het onderwijs-abc en het opvoed-abc bieden uitkomst aan ouders met vragen over hun jonge kind of puber. In het referendum kan gestemd worden over actuele kwesties als luizen op school en het eindexamen. Internet nodigt natuurlijk uit om verder te kijken. Daarom heeft kennisnet ook een internationaalplein. Kinderen vinden er een penvriend of vriendin, scholieren een stage, docenten een buitenlandse school om mee samen te werken. Managers kunnen zich verdiepen in het nut van internationalisering op onderwijsinstellingen.





Klik naar Kennisnet  
(‘recensie’ Kennisnet)



#### Vooravond

Volgens Eilander is de discussie nu goed op gang gekomen. Ik heb het gevoel dat bijna iedereen in het onderwijs het gevoel heeft dat we aan de vooravond staan van iets groots en nieuws. Dat is spannend, maar tegelijkertijd bedreigend. De leraar van nu zal immers mee moeten gaan in dat veranderingsproces. Van hoofdzakelijk vakdeskundige zal hij of zij ‘omgeschoold’ moeten worden tot facilitator en begeleider. Dat vraagt om grote inzet en flexibiliteit.”

#### Onderwijs on line

Om het nieuwe onderwijs-gedachtegoed, waarin ICT zo’n belangrijke rol speelt, handen en voeten te geven, is OCW in 1999 gestart met ‘Onderwijs on line’. Aan de hand van een gelikte les op het digitale schoolbord van de toekomst, licht Eilander toe wat het programma inhoudt. In de periode 1999-2003 wordt 3 miljard gestoken in ICT in de breedste zin van het woord. Zo’n twee jaar geleden ontvingen scholen nul gulden per leerling voor pc’s,

software en aansluitingen op internet; nu is dat al 170 gulden per jaar. De modale basisschool ontvangt zo’n 34.000 gulden per jaar. Dat bedrag gaat direct naar de scholen. Daarnaast wordt geïnvesteerd in de deskundigheidsbevordering van het onderwijzend personeel en software. Eilander: “Op veel scholen is het al dan niet hebben van computers allang geen issue meer. Ze hebben er genoeg. Het gaat er nu om die computers didactisch goed in te zetten. Dat vraagt om geschikte software - lesprogramma’s - en om personeel dat weet om te gaan met de nieuwe interactieve leermiddelen. Naast bijscholing op het technische vlak gaat het vooral om het aanleren van nieuwe stijl van lesgeven, andere didactische vaardigheden. En die in het verlengde ligt van ‘adaptief leren’ dat in het basisonderwijs z’n intrede heeft gedaan en van het Studiehuis in het middelbaar onderwijs.”

#### Kennisnet

Een van de meest in het oog lopende initiatieven die lopen in het kader van ‘Onderwijs on line’ is het Kennisnet. De uitrol van dit net waarop 2,5 miljoen leraren en leerlingen worden aangesloten, is in handen van nl.tree. Zij zijn de bouwers, het ministerie van OCW voert de regie en de

redactie. Eilander: “Wij zorgen ervoor dat elke school een eigen log in-faciliteit krijgt en we zorgen voor interessante ‘content!’” Met ‘leveranciers’ als het CITO en SLO lijkt hierin goed voorzien. Vooral de examensite, die deel uitmaakt van het Kennisnet, blijkt het goed te doen. Eilander: “Vorig jaar, toen we voor het eerst antwoorden en uitslagen plaatsten, hadden we maar liefst een miljoen hits.” Daarnaast roemt Eilander de ‘marktplaats’ waar kennis en ervaringen kunnen worden uitgewisseld.

#### Aansluitingsbereid

Desondanks wordt vaak wat lacherig gereageerd als het Kennisnet ter sprake komt. Ook in de landelijke pers is vaak negatief uitgehaald. Eilander: “Je bent uiteraard afhankelijk van de aansluitingsbereidheid van de scholen. Die staan niet in de startblokken als basale voorzieningen als pc’s nog niet geregeld zijn. Nu dit probleem is opgelost, voorzie ik een kettingreactie.” Hij staft dit met feiten. “Op dit moment is de aansluitingsbereidheid in het basisonderwijs 80%, in het voortgezet onderwijs 70% en in sommige sectoren van het beroepsonderwijs zelfs hoger. De landbouw scoort heel hoog met een aansluitingsbereidheid van maar liefst 100%.”

Een positief teken is dat onlangs - met succes - afspraken zijn gemaakt met uitgeverijen voor het leveren van input voor Kennisnet. Eilander: “Zij zien ons als de industriestandaard. Dat heeft weer een positieve uitstraling naar andere potentiële ‘leveranciers’”

#### Over de grens

Ook over de grens wordt met enig ontzag gekeken naar Kennisnet. Eilander: “Canada is een absolute voorloper op het gebied van onderwijs en ICT, maar Nederland doet het absoluut niet slecht. De single log in-mogelijkheid die wij hebben gecreëerd schijnt uniek te zijn en ook het feit dat wij de mogelijkheid hebben een ‘community’ te openen voor 25.000 leraren die al in kringen werken met leerlingen. Op en top het Hollandse poldermodel. Canada wil daarom graag met ons samenwerken. En wij met hen! In het kader van de internationalisering willen wij sowieso gaan samenwerken met alle landen die iets als een kennisnet hebben. Dat waren er vorig jaar 23.”

#### Snugger

Of de docent met al deze nieuwe ontwikkelingen geheel naar de achtergrond verdwijnt, moet nog blijken. Eilander:

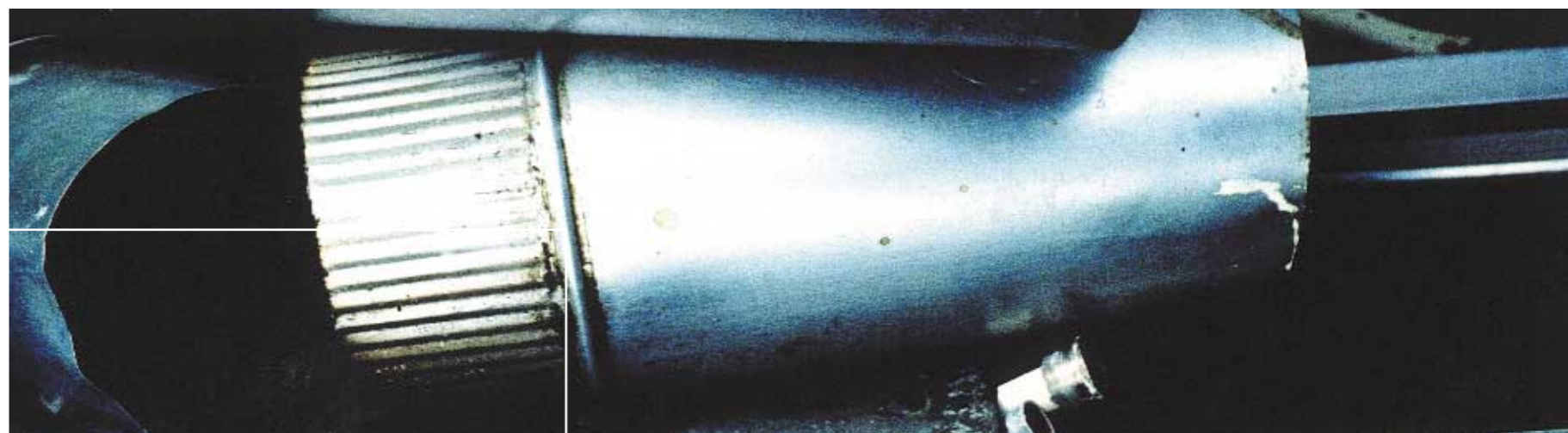
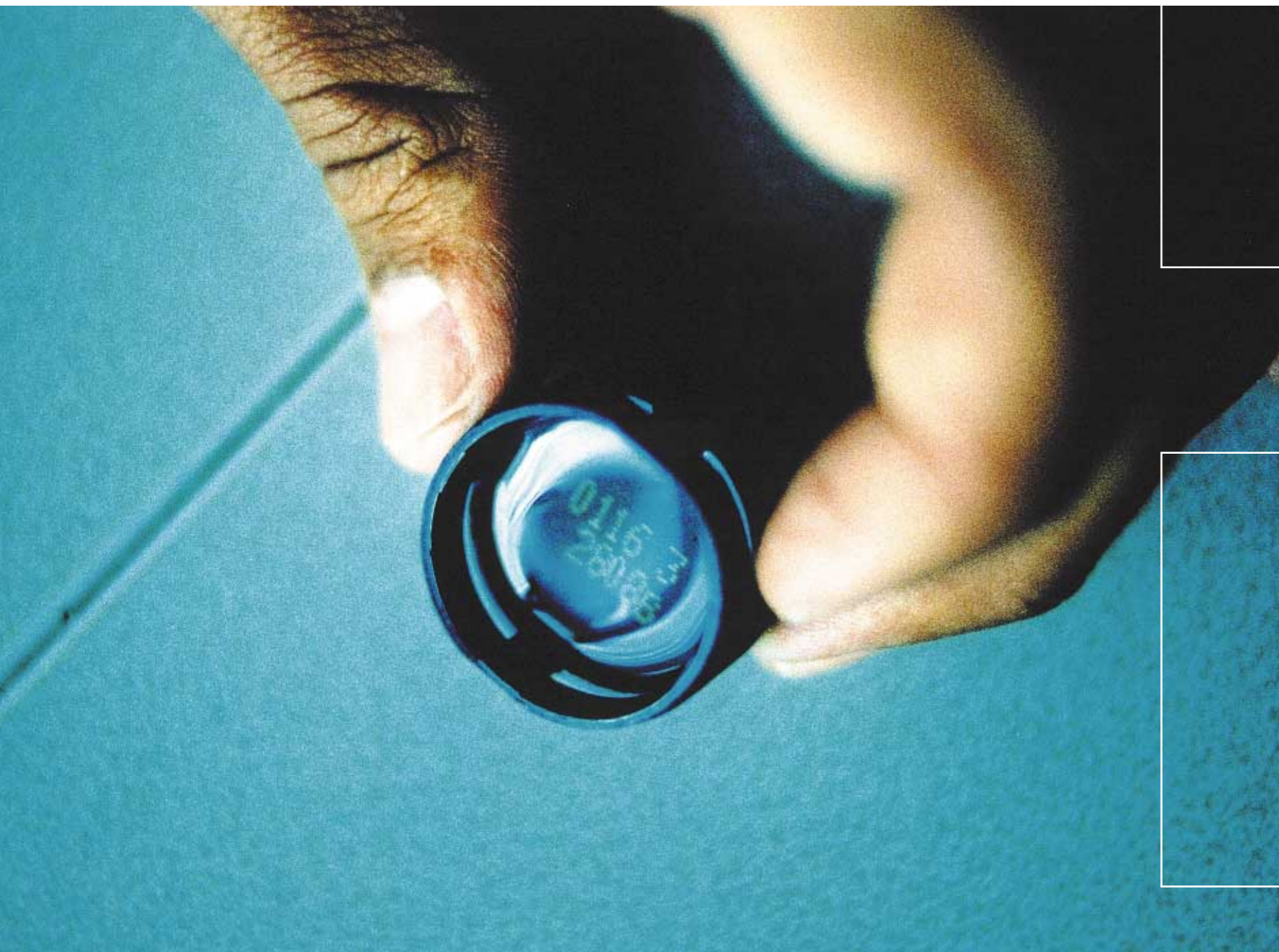
“Overbodig zal de leraar nooit worden, een andere rol krijgt hij wel, Meer achter de schermen, meer faciliterend. Omdat je een ander type leraar nodig hebt, wordt ook het huidige lerarentekort in een ander daglicht geplaatst. Je kunt immers een heel ander segment van de arbeidsmarkt gaan aansnijden.” Ook de klas in traditionele zin heeft zijn beste tijd gehad. Eilander: “Het onderwijs zal nooit honderd procent op het individu gericht zijn omdat mensen nu eenmaal ook moeten kunnen functioneren in een groep. Toch voorzie ik dat het klassen-idee geleidelijk zal worden losgelaten. Met een goed leerlingvolgsysteem zijn ook geen jaar-klassen meer nodig. Maar dat alles is nog toekomstmuziek. Bovendien is het iets dat wij absoluut niet willen prediken. In het onderwijs zitten mensen die snugger genoeg zijn om zelf te bepalen hoe ze het onderwijs, inclusief ICT, willen vormgeven.”

Een goed voorbeeld...  
(lijstje met voorbeeldscholen)



De wijde wereld achter de container

# De wijde wereld achter de container



Over vuilnis ophalen hebben we het niet meer. Afvalverwijdering is het juiste woord. En vandaag de dag komt daar meer bij kijken dan een zak in een wagen kieperen. Veel meer. Dat we afval scheiden is genoegzaam bekend. Dat de afvalstroom ook nauwkeurig wordt gemonitord is een noviteit. ROVA heeft afval aan ICT gekoppeld. Met ingrijpende gevolgen.

Door: Eric Burgers, Direct Dutch Publications

“De afvalstoffenheffing kan per huishouden worden vastgesteld. Hoe minder vaak men de container buiten zet en hoe minder afval men aanbiedt, hoe lager de heffing. Zo bewerkstellig je pas echt dat de vervuiler betaalt, zoals door overheden vaak wordt nagestreefd.” Aan het woord is Ed van den Bosch, manager ICT bij NV ROVA Holding. “Dankzij ICT-toepassingen zijn we in staat gegevens te verzamelen over de afvalproductie op huishoudelijk niveau. Gemeenten wordt inzage gegeven in de effecten van het gewenste beleid zodat verbijzondering van tarieven mogelijk is. Omdat het scheelt in de portemonnee staan mensen beter stil bij de hoeveelheid afval die ze produceren. Op den duur vermindert de totale hoeveelheid. Zo worden burgers beter beloond voor hun gedrag en gemeenten voor hun beleid.”

#### Differentiatie

NV ROVA Holding, gevestigd in Zwolle, is vijf jaar geleden opgericht als samenwerkingsverband van verschillende gemeenten.

De gemeenten hebben de uitvoerende taken aan ROVA overgedragen. De gemeenten werden aandeelhouders. “Bij de oprichting is besloten om over te gaan op een systeem van tariefdifferentiatie, kortweg Diftar. Om de burger de gelegenheid te geven de container daadwerkelijk minder frequent langs de weg te zetten, streven we zoveel mogelijk scheiding aan de bron na. Dat was het uitgangspunt. Glas, papier, drankenkartons, blik en andere materialen worden apart ingezameld. We werken bijvoorbeeld ook samen met de kringloopwinkels. Alles wordt geregistreerd.” Om deze taken naar behoren te kunnen vervullen voor verschillende gemeenten, heb je een complex informatieverwerkend systeem nodig. “Je werkt bovendien in een belastingstelsel”, vervolgt Van den Bosch. “Voorheen betaalde elke burger een vast bedrag aan afvalstoffenheffing. Wij wilden naar een betaling die bestaat uit het vastrecht - wat iedereen betaalt voor de infrastructuur - plus een bedrag voor elke aanbieding van containers

voor GFT en restafval. Containers zijn er in verschillende maten, dus inhoud telt ook mee. Kortom, elk gezin krijgt een individuele belastingaanslag. Dat stelt behoorlijke eisen aan je systeem.”

#### Informatieketen

Elke schakel van de keten draagt bij aan de informatievoorziening. Te beginnen bij de afvalbak. Van den Bosch vertelt op welke wijze het informatieproces tot stand is gebracht. “Elke container is voorzien van een chip. De chip is uitgerust met een uniek nummer. Al die nummers staan in een grote database. De database bevat informatie van alle gemeenten over de percelen die in aanmerking komen voor afvalstoffenheffing.” ROVA krijgt in feite een kopie van de gemeente in kwestie. Door wekelijks mutaties uit te wisselen met de gemeente blijft de database bij ROVA up-to-date. “De gemeente is en blijft verantwoordelijk voor heffing en inning. Er is dus sprake van een hiërarchische verhouding met de gemeenten en ROVA speelt daarin een ondersteunende rol: die van leverancier van gegevens die leiden tot een aanslag.” Overigens gaat de container met chip niet op

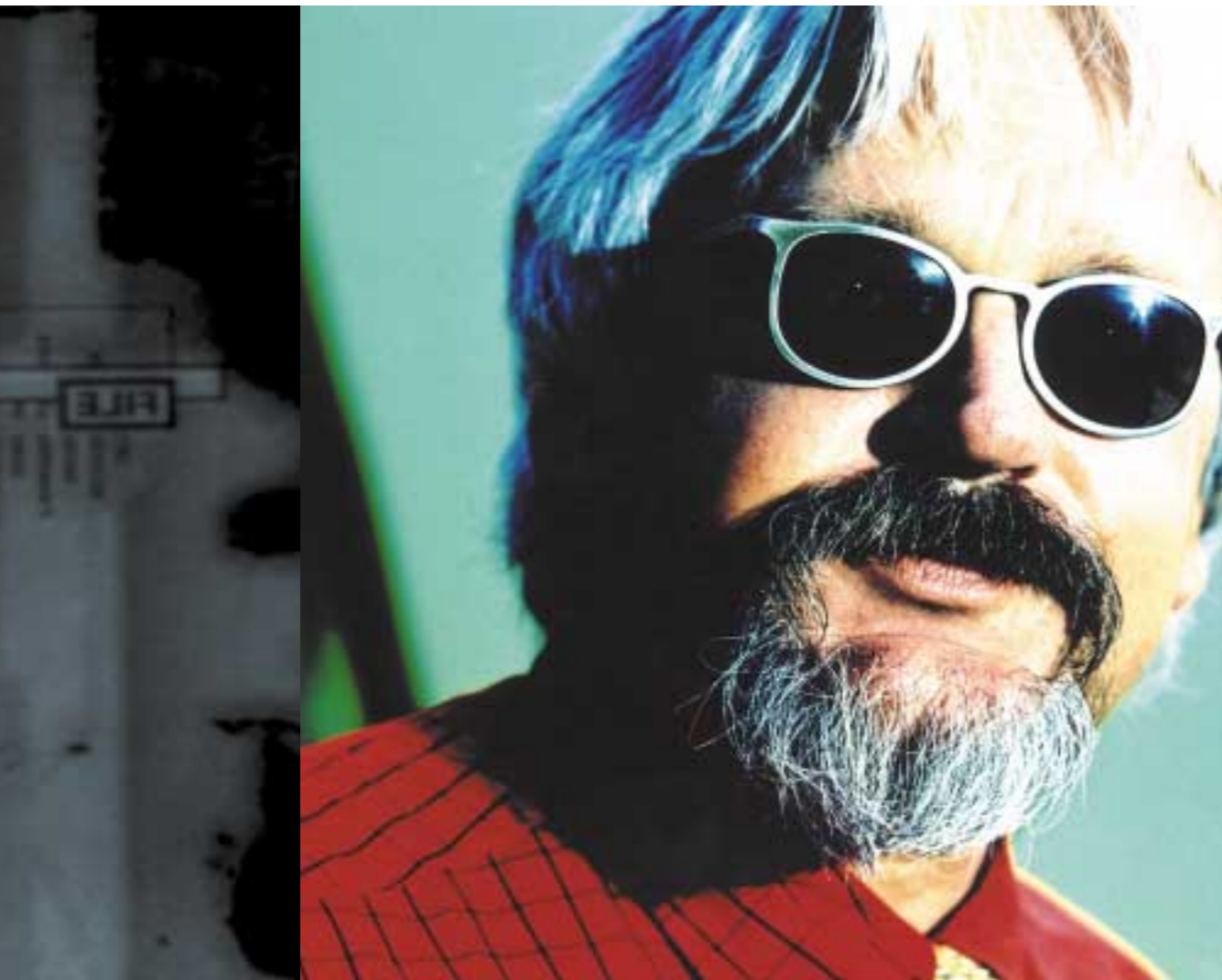
voor hoogbouw en woningcomplexen. “Inwoners van hoogbouwflats, bejaardenflats en dergelijke hebben geen container. Ze krijgen een zogenaamde milieupas die hen toegang biedt tot een, meestal ondergronds, verzamelstelsel. Een soort van digitale sleutel. Een elektronisch oog leest het nummer en... Sesam open u. De burger kan zijn zak, met een vast volume, in de verzamelcontainer deponeren.” Wederom bestaat de keuze tussen GFT en restafval. Bij lezing van de pas door een sensor in een zuil worden nummer en tijd digitaal vastgelegd. Die informatie wordt rechtstreeks gekoppeld aan de percelen in de database. Maar hoe stromen de gegevens van de chip en de milieupas eigenlijk door naar de database? Volgens Van den Bosch zijn de voertuigen die de containers oppikken, uitgerust met speciale apparatuur. “Het chipnummer wordt gelezen en opgeslagen in de boordcomputer. Nadat de route is voltooid, koerst zo’n auto naar een overslagstation of een weegbrug alwaar de gegevens naar een elektronisch apparaat worden overgeheveld. Momenteel zijn er zeven van die opslagpunten. Op dat moment komt het hele verhaal vanzelf in de database terecht. De gegevens van de milieupas worden via

telefoonlijnen eenmaal per dag vanuit de zuilen verstuurd en opgeslagen in de database.”

#### Minder belasting

De huidige manier van werken genereert informatie. Door de database te raadplegen kun je zien welk type container een huishouden gebruikt en wanneer deze is aangeboden. De container is een betaalmiddel geworden. “Werd volgens het oude omslagstelsel het huishouden eenmaal per jaar belast, tegenwoordig geschiedt belasting ook na een structurele verandering in de woonsituatie. De afdeling belasting van de gemeente verstrekt wekelijks alle mutaties. Zowel verhuizingen als wijzigingen in percelen - splitsing of samenvoeging. Is iemand verhuisd, dan tellen we op hoeveel keer de verschillende bakken buiten zijn gezet, of hoe vaak de milieupas is gebruikt. Die informatie spelen we door aan de gemeente.”

Naast de vaste, jaarlijkse afvalstoffenheffing is tussentijdse heffing nu dus ook mogelijk. De verhuizende burger betaalt immers niet voor een termijn, maar louter voor eigen gebruik. “Andere aspecten van de service gaan er ook op vooruit. Mochten er bijvoorbeeld nog vra-



gen zijn over de aanslag, dan is de gemeente in staat alsnog een uitgebreid overzicht op te stellen met gegevens uit de database, die ze in het gemeentehuis direct kunnen raadplegen.” ROVA is dus ook een informatieleverancier. Volgens Van den Bosch is de primaire taak van ROVA - die van afvalinzamelaar - hierdoor zelfs naar het tweede plan geschoven. “Van inzamelaar werden we datavergaarder. Het afval is bij wijze van spreken een alibi geworden voor gegevensinzameling. Ons hoofddoel is om op basis van voldoende gegevens een lagere heffing voor de consument tot stand te brengen. De afvalstoffenheffing gaat gemiddeld 20 procent naar beneden dankzij de huidige werkwijze. We bereiken deze daling doordat we een door overheden gedomineerde organisatie zijn. Het streven is niet naar winstmaximalisatie, maar naar belastingverlaging.”

#### Adviseur

In de nieuwe rol van databasebeheerder is ROVA nu bezig het vervolproces uitkristalliseerd te krijgen. De vergaarde gegevens omzetten in bruikbare informatie voor de gemeenten.

“Doordat we de afvalstroom en het gebruik van de infrastructuur zo intensief monitoren, hebben we veel detailkennis in huis. Zulke informatie helpt een gemeente passend beleid te ontwikkelen op tal van relevante fronten. Maar we denken nog een stapje verder. Als een gemeente overweegt om Diftar in te voeren en zich bij ROVA aan te sluiten, dan staan we zo’n gemeente graag bij met goede raad. We zijn in staat aan te geven hoe zo’n veranderingstraject verloopt en welke consequenties het heeft. Zo draagt ROVA bij aan een politiek proces. Maar dan wel op grond van numerieke in plaats van emotionele besluitvorming.”

#### Afvalinformatica

Om de drie taken - afvalverwijderaer, databasebeheerder en adviseur - naar behoren uit te voeren, is een hightech organisatie een vereiste. “Een omvangrijk en betrouwbaar netwerk (WAN) is een absolute must als je zo zwaar leunt op verwerking en opslag van gegevens. Hetzelfde geldt voor de werkstations en allerlei randapparatuur voor meting en vastlegging. Behalve de hoofdkantoren in Zwolle en

Amersfoort heeft ROVA nog vijf nevenvestigingen.” Van den Bosch vervolgt: “Samen met Getronics hebben we vorig jaar het beheer van ons volledige netwerk opgebouwd volgens de IT Infrastructure Library-methode (ITIL). Zowel de systemen in de vestigingen als alle inzamelapplicaties en randapparatuur hangen online aan het netwerk. Bovendien zijn de gemeenten erop aangesloten. Het beheer van het netwerk draait sinds de eerste januari van dit jaar. Nu gaan we verder uitbouwen.” Momenteel heeft ROVA 90.000 huishoudens in het nieuwe systeem. Daar komen er dit en volgend jaar 150.000 bij. De 90 zuilen waarover de organisatie nu beschikt, worden er 700 in de loop van anderhalf jaar. “We gaan elektronisch communiceren met de gemeenten en we onderzoeken de mogelijkheid om iedere consument via internet onze database te kunnen laten raadplegen.” En zo stuurt ROVA het afvalbedrijf een nieuw tijdperk in. De tijd van afvalscheiding, van verantwoord afvalgedrag en van afvalinformatie. Afval is een product. Vuilnis is voorgoed verleden tijd.

# Workforce Optimization: de verborgen kracht van het Internet

**Internet heeft vooral belangstelling gekregen vanwege de mogelijkheden die het biedt in de relatie met de buitenwereld (klanten en leveranciers). De potentie van Internet voor het verbeteren van de interne bedrijfsvoering is echter minstens even indrukwekkend - en voor de overheid zeker zo relevant**

door Jaap de Mare

Internet heeft een revolutie veroorzaakt in de manier waarop mensen en organisaties met elkaar communiceren. De meeste aandacht kreeg daarbij in eerste instantie de relatie tussen bedrijven en hun klanten, respectievelijk tussen de overheid en de burger. Iets minder aandacht was er voor de manier waarop organisaties met hun leveranciers en partners kunnen communiceren, maar die achterstand wordt nu, in het verslechterende economische klimaat, snel ingehaald; e-procurement en supply chain management staan dan ook bij veel organisaties (zowel in de private als in de publieke sector) hoog op de agenda.

De mogelijkheden die Internet-technologie biedt om de interne bedrijfsvoering te verbeteren, hebben tot nog toe echter nauwelijks aandacht gekregen. En dat is heel jammer, want deze mogelijkheden zouden achteraf gezien wel eens minstens zo belangrijk kunnen blijken te zijn. Want Workforce Optimization, het intern toepassen van Internet-technologie voor efficiencyverbeteringen, biedt nieuwe mogelijkheden om kennis te ontsluiten en om processen geautomatiseerd te ondersteunen - ook

processen waar in het verleden weinig aandacht aan is gegeven.

verborgen kosten

Iedere medewerker kan een gedeelte van zijn of haar werktijd productief besteden aan datgene waar hij of zij eigenlijk voor is aangesteld, en is een gedeelte van zijn tijd kwijt aan 'administratieve taken', aan activiteiten die nu eenmaal gedaan moeten worden maar die niet direct bijdragen aan zijn of haar eigenlijke taak. Maar welk deel nu eigenlijk productief is en welk deel niet weten we niet - en we managen het ook niet! We accepteren het gewoon dat medewerkers de nodige tijd kwijt zijn aan het indienen van kostendeclaraties, aan het organiseren van dienstreizen, aan het invullen van urenverklaringen, aan het bestellen van kantoorartikelen, aan al die honderden andere kleine activiteiten die ieder voor zich niet zo veel tijd kosten, maar die in de gehele organisatie duizenden uren in beslag nemen en daardoor al snel miljoenen guldens kosten. Maar het zijn verborgen kosten, ze worden niet gebudgetteerd en ze verschijnen niet op de kostenstaten - dus is het niet verwonderlijk dat er onvoldoende focus is op de effectiviteit van deze processen. Verborgene kosten zijn echter niet minder 'echt', en organisaties zouden er goed aan doen hier meer aandacht aan te besteden.

Eén van de kenmerken van Internet-technologie is nu echter dat het kan helpen om juist deze processen efficiënter te maken, om medewerkers te helpen om minder tijd kwijt te zijn aan administratieve overhead zodat ze zich kunnen concentreren op hun eigenlijke taak. Het is tegenwoordig heel goed mogelijk om kleinschalige, sterk gedecentraliseerde processen via Inter- en Intranet-applicaties te ondersteunen en zo de effectiviteit te vergroten.

Een onderneming die dit heel goed heeft begrepen is Cisco, producent van Internet-technologie. Cisco is erin geslaagd om heel veel interne processen dusdanig te ondersteunen dat de productiviteit van de medewerkers indrukwekkend is. Of het nu gaat om het organiseren van een conference call, het kopen of verkopen van vakantiedagen, het effectueren van een interne overplaatsing, het geven van een interne training: het zijn allemaal processen die in de meeste organisatie veel uren werk van vele medewerkers kosten, maar die bij Cisco relatief soepel lopen.

Maar ook bij Getronics weten we van wanten. Het ingeven van urenverklaringen (en de goedkeuring daarvan van de manager, en de koppeling aan de facturatie), het bestellen van relatiegeschenken, drukwerk of kantoorartikelen, het aanvragen van mobiele telefoons en lease-auto's, het houden van medewerkerstevredenheidsonderzoeken - het zijn allemaal processen die web-based ondersteund worden en die nog slechts een fractie van de tijd kosten die ze vroeger in beslag namen.

overhead

Het aardige is nu dat het voor de processen die aan de gebruikerszijde web-based ondersteund worden, vrij simpel is om ook de verdere verwerking te automatiseren. De via het Intranet geboekte uren worden rechtstreeks gefactureerd, de kostendeclaraties worden rechtstreeks in de financiële administratie verwerkt, de keuzes die de medewerker maakt in het 'cafeteria-model' van arbeidsvoorwaarden worden rechtstreeks in het HRM-systeem gesluisd. Het mes snijdt dus aan twee kanten, want niet alleen besparen veel medewerkers een beetje tijd, enkele medewerkers van de betreffende

stafafdeling besparen ook veel tijd. Een indrukwekkend voorbeeld hiervan is de afwikkeling van de kostendeclaraties bij Cisco: wereldwijd worden de declaraties van de 40.000 medewerkers van Cisco door slechts twee (!) administrateurs verwerkt en gecontroleerd! Het gevolg is dus dat de overhead teruggedrongen kan worden, vooral bij afdelingen als Personeelszaken, Financiële Administratie en de Facilitaire Dienst.

Van belang is dan overigens wel dat de verschillende systemen en systeempjes gekoppeld worden aan elkaar en aan de bestaande administratieve systemen (vooral de financiële administratie, het HRM-systeem en de mail directory). Want een wildgroei van verschillende los van elkaar staande systemen is één van de valkuilen waar menig organisatie de laatste jaren in gevallen is, met als gevolg dat de beheerkosten navenant toenemen.

Maar ook hier biedt Internet-technologie uitkomst. Want de mogelijkheden zijn groter dan ooit om systemen aan elkaar te koppelen en de integriteit van informatie te waarborgen door gebruik te maken van middleware en technologieën als XML.

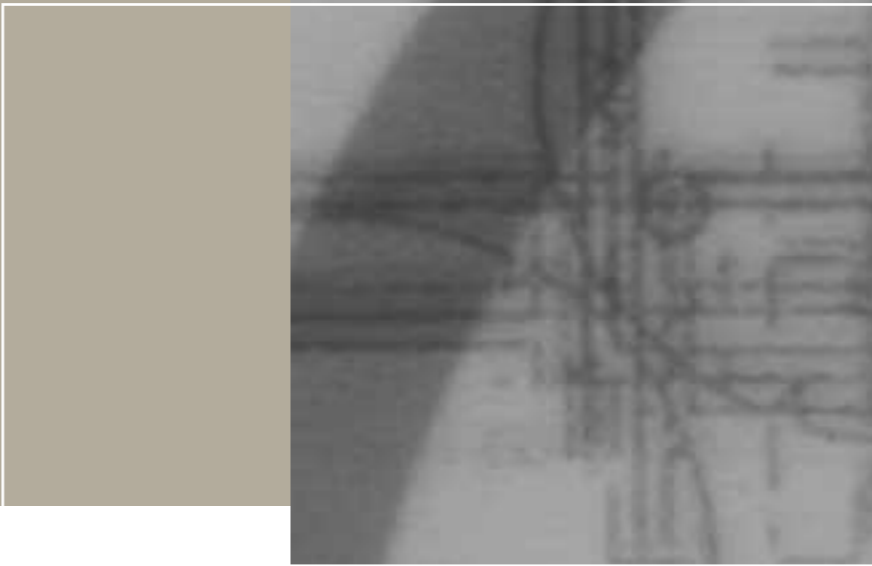
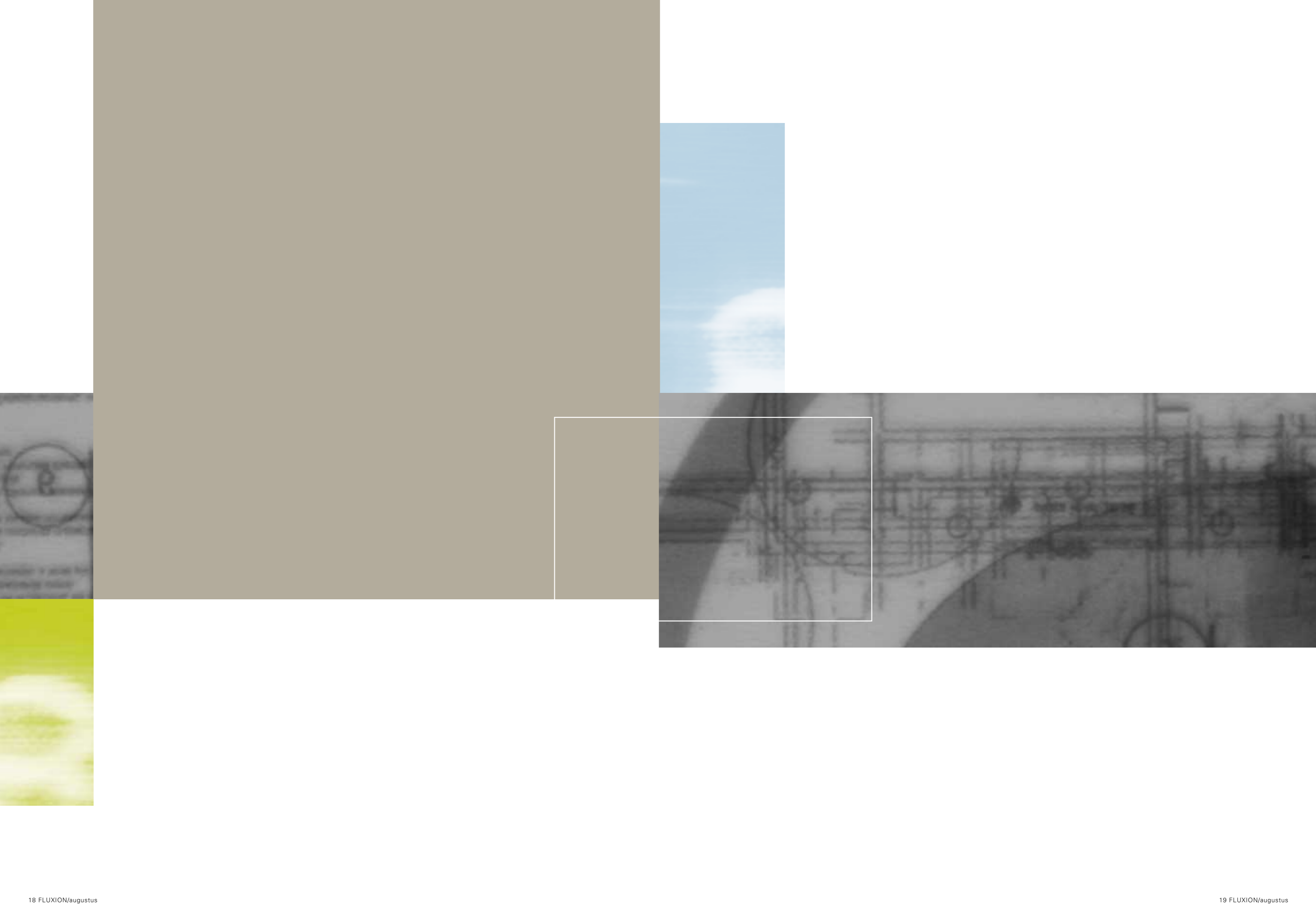
en hoe dan?

Hoe kunnen organisaties inspelen op deze nieuwe mogelijkheden? Welke aanpak moeten organisaties hanteren om Workforce Optimization van de grond te krijgen? Twee dingen zijn daarbij cruciaal:

\* workforce optimization is 'Chef-Sache', zoals de Duitsers zeggen. Omdat de verantwoordelijkheid voor verborgen kosten veelal niet is gedefinieerd, is het noodzakelijk dit soort projecten bij de top te beleggen. Als de pijn dun uitgesmeerd is over de gehele organisatie, dan moet het medicijn centraal worden ingenomen \* workforce optimization is een collectie van kleine projecten. Het feit dat WFO vanaf de top moet worden aangestuurd wil niet zeggen dat het slechts gerealiseerd kan worden door middel van zware, langlopende projecten - het tegendeel is waar. Want het is heel goed mogelijk om met relatief kleine, kortlopende projecten zichtbare resultaten te behalen. Organisaties moeten een 'mandje' hebben van

projecten met verschillende ambitieniveaus die parallel worden uitgevoerd, en waarbij regelmatig nieuwe projecten worden toegevoegd naarmate lopende projecten worden afgerond. Over de beschikbaarheid van voldoende ideeën hoeft men zich daarbij geen zorgen te maken: de praktijk wijst uit dat, indien een organisatie hier serieus mee aan de slag gaat, er steeds meer bruikbare voorstellen uit de organisatie komen

Cisco en Getronics hebben tezamen een programma opgezet (een 'iQ-programma', in de terminologie van Cisco) waarbij de verschillende capabilities van Getronics (consulting, system integration en network integration) zijn gecombineerd met de kennis en ervaring van Cisco, om organisaties end-to-end te ondersteunen bij het realiseren van workforce optimization. Een bijzondere kans voor iedere organisatie met grote aantallen 'witte-boorden' medewerkers.



# Getronics in de Markt

## Registratie bij BVOM

Snelheidsovertredingen, ongevallen, aantal passanten en roodlichtcontrole behoren tot de soorten informatie die het Bureau voor Verkeershandhaving Openbaar Ministerie (BVOM) registreert. Tot kort werd al deze informatie vanuit 30 regio's naar het hoofdkantoor gezonden, waar het verwerkt werd in een database. Deze werkwijze was omslachtig en risicovol: gegevens kwamen niet aan, raakten kwijt of werden meerdere malen verwerkt.

Getronics kreeg de opdracht om het registratiesysteem te moderniseren zonder de kwaliteiten van het oude systeem verloren te laten gaan. Met behulp van Silverstream en MS SQLServer heeft Getronics de oude applicatie herontworpen tot een webapplicatie. De nieuwe applicatie heeft dezelfde functionaliteit als de oude, met als groot verschil dat de data niet langer op één centrale plek ingevoerd hoeft te worden. Regio's kunnen hun gegevens nu zelf verwerken als zij inloggen in de centrale database. De verwerking van de gegevens is vereenvoudigd, onderzoeksrapporten zijn door de webtechnologie voor alle medewerkers toegankelijk en het systeem is efficiënt en gebruiksvriendelijk.

Ook is de opslagcapaciteit van het systeem sterk vergroot. De sterk toegenomen hoeveelheid verkeersdata kan zo probleemloos worden opgeslagen. Bovendien is er rekening gehouden met toekomstige uitbreidingen.

## Dynamisch front- en back-office voor CRM Expert portal

Niet het medium internet, maar een adequate en actuele content is de sleutel tot succes. Met deze wetenschap in het achterhoofd heeft F&G publishing, onderdeel van Boom uitgeverij, besloten zich op te werpen als marktleider op het gebied van Customer Relations Management (CRM) content. Middel hiervoor is een CRM-portal voor het blad Customer Base, dat zich op het net kan ontwikkelen tot expertsite en -platform.

Voor de ontwikkeling van de CRM-portal huurde F&G publishing Getronics als projectleider in om samen met partners Oracle en Compaq in dertig dagen tijd een CRM-portal te realiseren. De basis van de portal wordt gevormd door een back- en een front office. De back office omvat een dynamisch content management systeem voor het onderhoud en beheer van kennis en informatie. Voor de front office bouwde Getronics een dynamisch webportal, opgebouwd uit portlets (informatiedelen) in de database. De pagina's van de site zijn dynamisch opgebouwd uit de achterliggende database. Daarom is de snelheid van de server van groot belang voor het optimaal functioneren van de site.

De site is op 1 juli gelanceerd en F&G Publishing heeft een virtueel netwerk van CRM-geïnteresseerden en -deskundigen om zich heen gecreëerd. In de toekomst kunnen geregistreerde gebruikers zelf de inhoud van hun webpagina samenstellen. Op advies van Getronics is er een sectie in de portal opgenomen waar vragen direct kunnen worden voorgelegd aan een expert.

## Digi-plu voor klantgerichte gemeente

De gemeente Den Bosch stelt zich ten doel de burger bij de gemeentepolitiek te betrekken. Om deze betrokkenheid te stimuleren, heeft de gemeente in samenwerking met Getronics, Bwise en FileNET het project digi-plu opgezet. Digi-plu draagt bij aan een transparante werkwijze. Werkprocessen worden gedigitaliseerd, en door de toepassing van webtechnologie is werkinformatie overal beschikbaar. Voor de ambtenaar heeft dit het voordeel dat hij/zij niet afhankelijk is van werkplek of collega's om zijn werk te doen. De interactie met de burger wordt vergroot doordat deze via het web inzicht kan krijgen in het werk van de gemeente.

Tom van 't Hek



## NET-SERVICE

Als rechtgeaard sportliefhebber heb ik het nu niet over de soms het net toucherende kanonskogels van de Kroatische held Goran Ivanisevic, die ons de afgelopen weken duidelijk maakte dat er nog altijd, ook binnen de topsport, plaats is voor goed benutte emotie, maar ik heb het veel meer over de voor mij steeds groter wordende wereld van de ICT. Kon ik u in mijn vorige columns nog verhalen over mijn eerste aarzende stappen in deze door mij eens zo gevreesde geautomatiseerde wereld, thans zijn een aantal handelingen op dit gebied, reeds geïnterneerd in mijn bestaan. Een geheel nieuwe wereld is het afgelopen half jaar voor mij open gegaan. Het doet mij sterk denken aan mijn eerste bril, die ik namelijk ook veel te laat aanschafte, terwijl ik al tijdens wist dat ik er een nodig had. Destijds behoorde ik tot de door Kees van Kooten ooit briljant neergezette groep van de "knijpers". Vooraan in de klas, oogjes half toegesnepen om toch maar vooral op het bord te kunnen kijken, en zorgvuldig elke situatie vermijding waarbij je oogafwijking aan het licht zou kunnen komen. Dit alles werd geheel ingegeven door ijdelheid, en vooral de angst een bril te moeten gaan dragen en de gevolgen welke dit zou hebben voor je populariteit bij de andere sexe. Mijn rijlesleraar bracht uitendelijk het onvermijdelijke bericht waar ik al zo 'n drie jaar tegenop gezien had; na de vraag om het nummerbord op te lezen van de verderop geparkeerd staande auto, zei hij kort en geroutineerd: "brilletje halen jongen". Even twijfelde ik nog maar niet autorijden zou een aanzienlijk negatievere factor zijn dan de bril dus binnen twee dagen had ik zo 'n ding op mijn neus wat mij weer toegang verschaftte tot een aantal waarnemingen welke mijn leven aanzienlijk verrijkten. Hetzelfde gevoel bekruipt mij de afgelopen tijd bij mijn ontdekkingsreis door automatiseringsland, en tot mijn eigen verbazing type ik onbewust het woord gevoel. Want als ik ergens angst voor had dan was het toch vooral mijn associatie dat alles wat met computers te maken had iets van kilheid en wegbbende emotie teweeg zou brengen, terwijl ik er nu wel achter ben, dat dat totaal niet het geval is. De overeenkomst met de bril gaat zelfs nog verder want de angst in beide gevallen kwam voort uit dezelfde bron. Ik dacht namelijk dat bril en computer mij als persoon zouden kunnen doen veranderen, en beide malen bleken het slechts middelen die toegang gaven tot en dus totaal niet van invloed waren op karakterologische verandering van. Nu ik de bril (en later lenzen) al zo 'n lange tijd heb brengen zij mij niets nieuws meer, hoop dat dat met het net wat langer duurt en denk dat ook wel want de computer heb ik in een half jaar al vaker afgezet dan dan de bril in twintig!

Tom van 't Hek





# Even naar het

# Cobra

door Max van Gelder



Met enige hoop toog ik naar Cobra museum voor moderne kunst, Amstelveen om met de directeur, de heer Ruvert Ophorst eens van gedachten te wisselen over het Virtuele Museum. Anders dan de meeste museumdirecteuren gebruikte de heer Ophorst nauwelijks het begrip 'ik heb geen verstand van computers'. Je hoeft immers geen verstand van computers te hebben om over het Virtuele Museum te kunnen oordelen.

Ophorst kordaat: "Het Virtuele Museum is surrogaat. Je verkiest een bioscoop toch ook boven de televisie? Men komt naar het museum voor cultuur, de atmosfeer te proeven en b.v. de beelden of schilderijen beter te kunnen zien. Het museum via internet is nog erger dan schilderijen achter glas (Rembrandt in de Hermitage)".

Natuurlijk het museum ademt de sfeer die ontegenzeggelijk het gevoel geeft in een cultuurtempel te zijn en je lekker te voelen. Wie heeft dat niet in het Prado, het Louvre, het Rijks, het Moma of Cobra?

Ophorst ziet het internet als een gereedschap om sneller en overzichtelijker tentoonstellingen te kunnen creëren. Het is een introductie om je te kunnen oriënteren; waar hangen de collecties om een speciale tentoonstelling te kunnen organiseren? Het museum is een bedrijf met de tentoonstelling als product. De computer is niet anders dan een middel om de bedrijfsvoering te kunnen doen en de database van de kunstwerken wereldwijd te kunnen raadple-

gen. De collectie van een museum is het product waarmee tentoongesteld, ingehuurd en geruild kan worden.

Om de gedachten van de heer Ophorst te toetsen liep ik toch eens met een collega door wat websites van musea. Al surfende gaat er toch iets door je heen van heiligschennis en cultuurbarbarisme. Maar wij zetten door en surfen door een paar grote musea. Laten we u even meenemen.

Het Louvre in Parijs ([louvre.fr](http://louvre.fr)): echt virtueel, het gevoel van een museum

De Tate Gallery in Londen ([tate.org.uk](http://tate.org.uk)): veel foto's, goed beeld

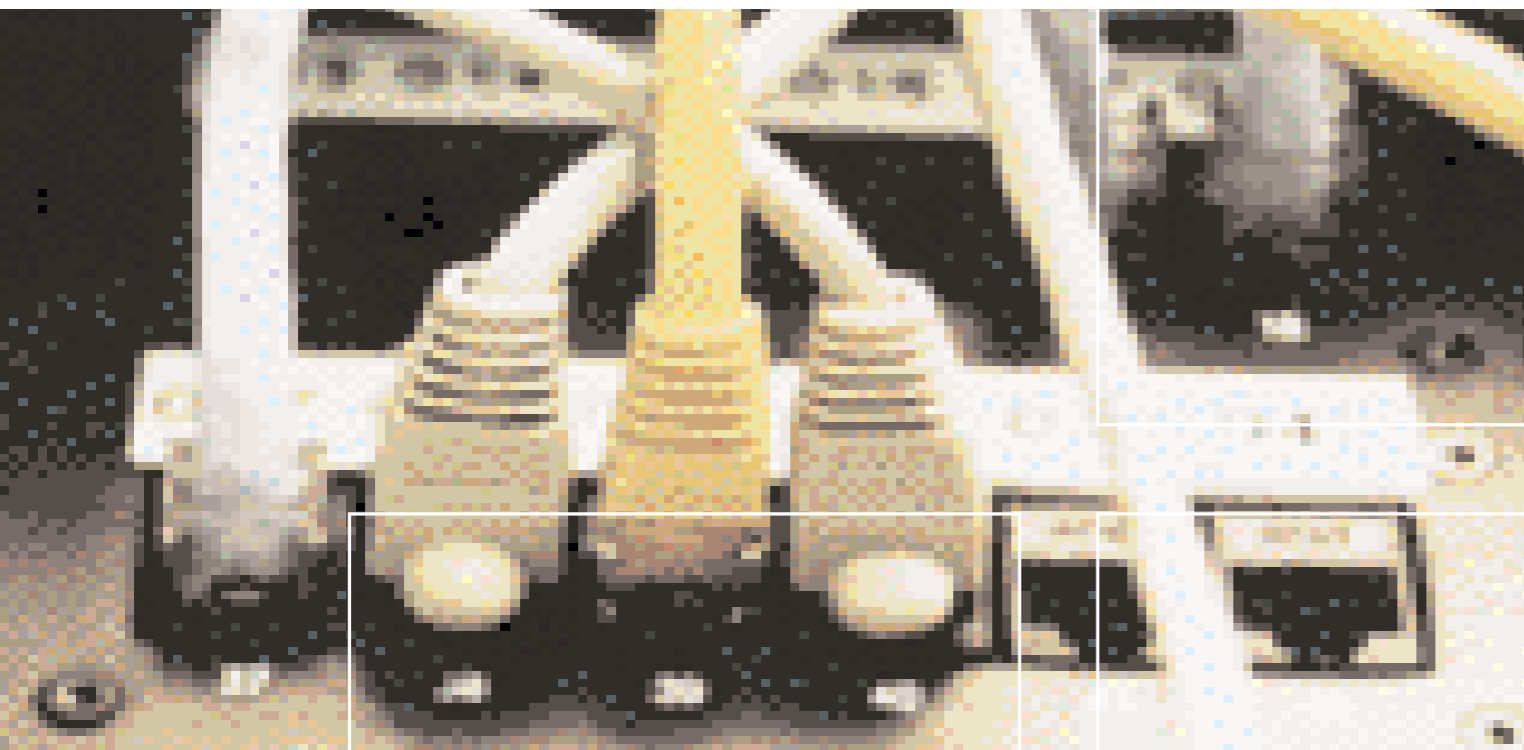
Het Stedelijk in Amsterdam ([stedelijk.nl](http://stedelijk.nl)): deel gericht op internet

Het Museum of Modern Art in New York ([moma.org](http://moma.org)): uitgebreid ingericht naar exposities, niet virtueel doorheen

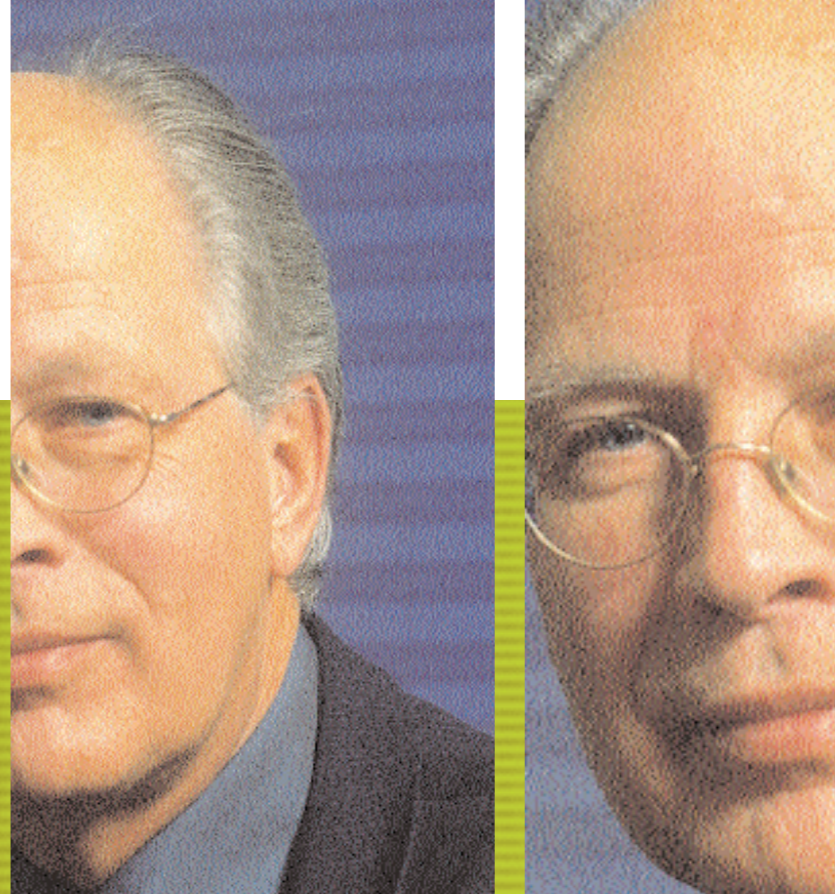
Het Cobra Museum voor Moderne Kunst in Amstelveen ([cobra-museum.nl](http://cobra-museum.nl)): niet virtueel, inzicht in collectie en agenda

Het Prado Museum in Madrid ([museoprado.mcu.es](http://museoprado.mcu.es)): analyses van schilderijen, goed voorbeeld van een virtueel museum, on line kunst, vergelijkbaar met het Stedelijk

Mocht u zich wereldwijd zelf willen oriënteren loopt u dan eens door de Virtual Library Museum Pages ([icom.org/vlmp/](http://icom.org/vlmp/))



## Column Fluxion



### “Le pavillon, si bleu, si calme”

De titel van een nieuwe CD met werken van de Nederlandse componist Daan Manneke. Getronics heeft reeds vele jaren de naam verbonden aan de Amsterdamse Bach Solisten, en ook door jaarlijkse sponsoring van de uitvoering van Bach's Passiemuziek door het Residentie Bachkoor c.s. in Den Haag, is Getronics bekend door de 'focus' op de muziek uit de barokperiode (en ook wel wat later). Getronics heeft als beleid de sponsoringinspanningen te richten op wat heet 'de cultuur'. Een wel erg breed begrip, maar wij vertalen het in het bijzonder naar voornoemde muzikale uitingen, de Nieuwe Kerk in Amsterdam en het Rijksmuseum.

Er is echter veel meer onder de culturele zon als wij bijvoorbeeld over de muziek spreken. Neem de eigentijdse muziek: "moeilijk in het gehoor liggend, geknirp en gekras, niet om aan te horen", etc. De kwalificaties kennen wij allemaal en we zullen er zelf aan hebben bijgedragen. De eigentijdse muziek heeft het niet gemakkelijk. Componisten en uitvoerenden zullen wel eens het gevoel hebben tegen de stroom in te gaan. Toch is het van groot belang dat er gecomponeerd kan worden, dat er een doorgaande beweging is. Zo ontstaat ook veel moois.

De nieuwe CD met werken van Daan Manneke werd mede mogelijk gemaakt door Getronics. Daan Manneke (geboren 1939) is één van Nederlands meest vooraanstaande hedendaagse componisten. Op de CD staat een variëteit aan componisten, uitgevoerd door jonge talentvolle Nederlandse musici, zodat ook zij hiermee de kans kregen naar voren te treden. De vocale ensembles Studium Chorale en het Nederlands Studenten Kamerkoor, de Sebastian Strings, en de solisten Matthijs Koene (panfluit), Stefan Gerritsen (gitaar), Henriëtte Feith (sopraan), Wim Dijkstra (orgel) en Marijn Simons (viool), zij tonen hun talenten. Zeker geen "Music for the millions", soms weerbarstige klanken en spanningsvol dissonantenwerk, maar ook momenten van harmonie en verstillig. Een CD waar je echt naar moet luisteren, geen achtergrondmuziek, composities waarvoor je open moet staan.

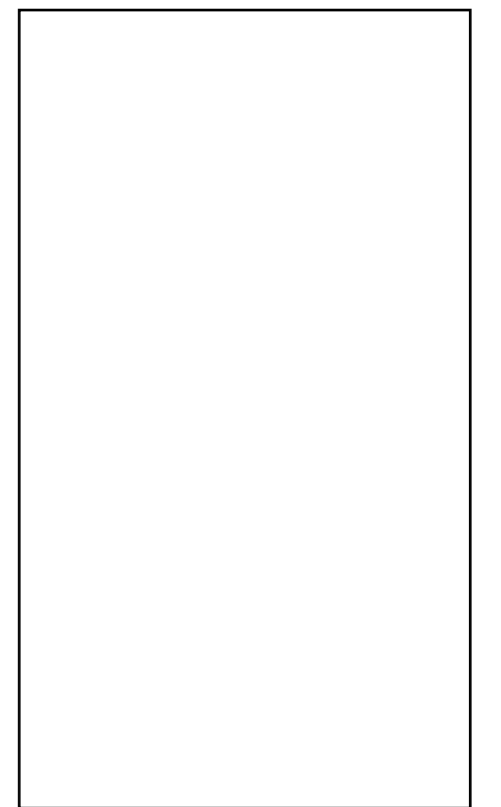
"Le pavillon, si bleu, si calme." Het openingsnummer van de CD is een muzikale zetting door Manneke van "Le Pavillon" van Arthur Rimbaud. Met als laatste zinsnede "Départ dans l'affection et le bruits neufs"! Dat lijkt me een aardige onderstreping van deze bijzondere CD.

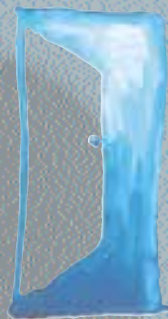
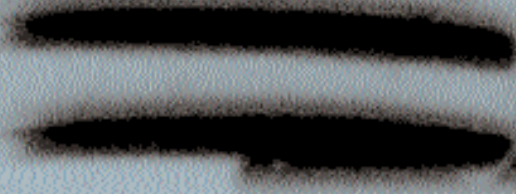
Peter van Voorst.

Wilt u een gratis exemplaar van deze bijzonder CD ontvangen? Stuur dan een e-mail naar Maruja Tobi: [M.M.N.Tobi@getronics.nl](mailto:M.M.N.Tobi@getronics.nl), met daarin vermeld uw naam en adresgegevens. De CD wordt u dan zo snel mogelijk toegestuurd.



Door: Jan Jaap Omlee





*building*

*futures*