

HULP BIJ INFORMATIEREGIE

Verhoogde aandacht voor (overheids) informatie vraagt om goede regie. Daar kan het Business information Services Library (BiSL)-framework nog steeds bij van dienst zijn, stelt Frank van Outvorst.

Gedurende de afgelopen jaren is nieuwe wet- en regelgeving ontwikkeld die de maatschappij in het algemeen en de overheid in het bijzonder stimuleert om meer aandacht te besteden aan en zorgvuldiger om te gaan met gegevens en informatie. Voorbeelden daarvan zijn de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), de Wet openbare overheid (Woo), de NIS2-richtlijn en ook de AI Act.

Gegevens en informatie worden vastgelegd in losse datasets of in datasets die in een informatiesysteem zijn geïntegreerd. In verreweg de meeste gevallen zijn informatiesystemen geautomatiseerd en maken zij gebruik van infrastructuurlijke voorzieningen, zoals besturingssoftware, netwerken en hardware. Het gebruik van informatiesystemen ten behoeve van de bedrijfsprocessen wordt omschreven als de informatievoorziening (zie figuur 2).

Kwaliteitseisen informatie

Door wet- en regelgeving wordt afgedwongen dat informatie voldoet aan hoge kwaliteitseisen. De focus van deze wet- en regelgeving ligt met name op beveiliging en privacy en op transparantie van overheidsinformatie. Vanuit het perspectief van beveiliging komen de volgende kwaliteitseisen naar voren:

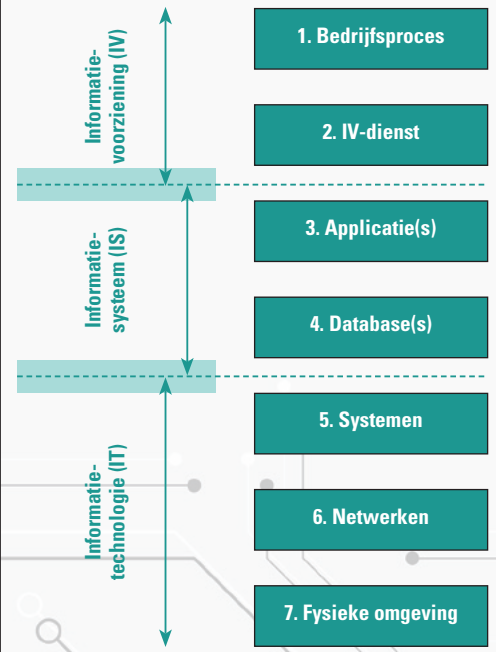
> **Beschikbaarheid:** is de informatie beschikbaar op het moment dat deze in het proces noodzakelijk is? Belemmeringen kunnen onder andere ontstaan door een ransomware-aanval, doordat de onderliggende IT-infrastructuur niet

‘Het voldoen aan de juiste kwaliteitseisen vergt een gedegen regievoering op alle onderdelen van een informatiesysteem’

goed functioneert, of doordat gegevens eerder in het proces niet zijn vastgelegd.

> **Integriteit:** is de informatie in overeenstemming met de werkelijkheid (juist, volledig, actueel)? Belemmeringen kunnen onder andere ontstaan doordat gegevensuitwisseling tussen verschillende organisaties moeizaam verloopt (met veel fouten en tijdverlies), doordat mensen bewust of onbewust fouten in de gegevens veroorzaken, of doordat nooit duidelijk is gedefinieerd wat de exacte totale set van gegevens is die moet worden vastgelegd.

> **Vertrouwelijkheid:** is de informatie exclusief of ligt deze op straat? Belemmeringen kunnen onder andere ontstaan doordat bij de ontwikkeling van een informatiesysteem onvoldoende is



Figuur 2: de opbouw van de informatievoorziening (gebaseerd op Looijen en Van Hemmen, *Beheer en beveiliging van informatiesystemen*, 2023).

nagedacht over functiescheiding en bijbehorende autorisaties om gegevens te mogen zien of gebruiken, doordat kwaadwillenden ingebroken hebben in de computersystemen en gegevens hebben gestolen, of doordat de mogelijkheden om losse gegevens uit verschillende separate bronnen te combineren zo sterk zijn toegenomen dat hiermee de vertrouwelijkheid van organisatie-interne gegevens in het gedrang komt. Naast bovengenoemde kwaliteitseisen, die voortkomen vanuit het denken over informatiebeveiliging, zijn er ook eisen om te voldoen aan de wet en aan maatschappelijke normen en waarden, en eisen ten behoeve van het gebruik, de ontwikkeling en het beheer van informatiesystemen.

EISEN WORDEN HOGER



Figuur 1: de verschillende partijen die eisen stellen aan de informatie.



Frank van Outvorst
 Consultant, trainer business-informatiemanagement en onderzoeker bij de Hogeschool Utrecht

Gedegen regievoering

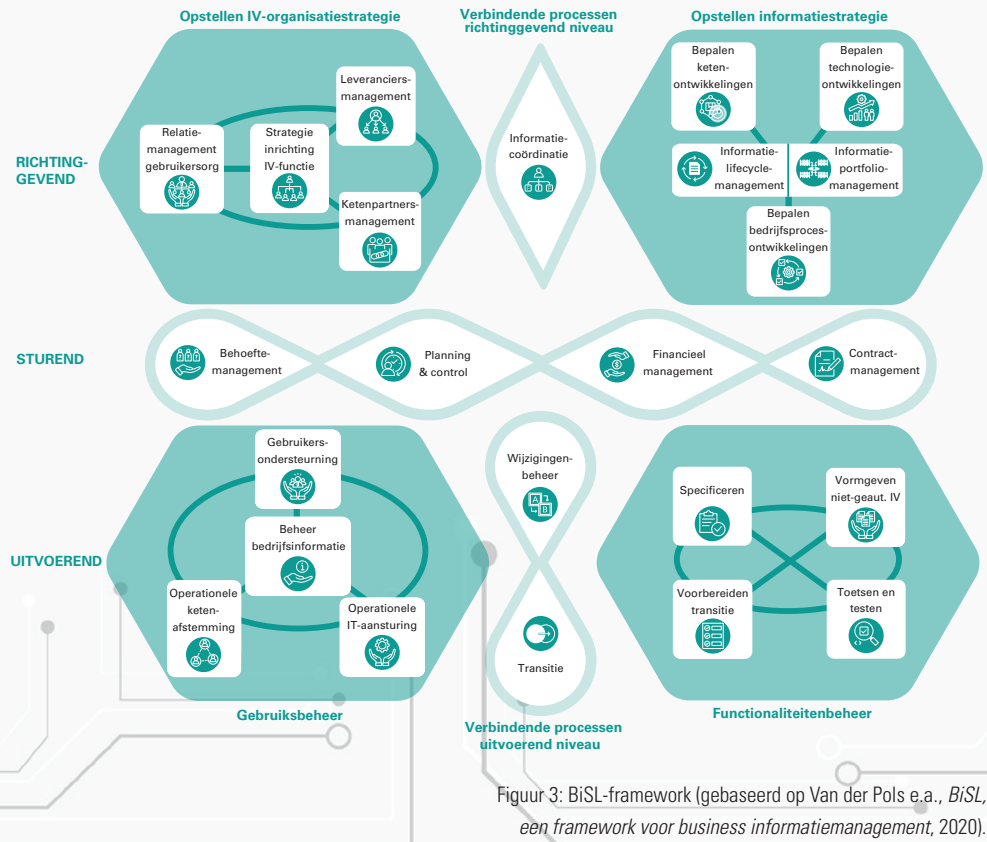
Het op een aanvaardbare en werkbare wijze voldoen aan de juiste kwaliteitseisen vergt een gedegen regievoering op alle onderdelen van een informatiesysteem. Waarbij het natuurlijk ook nog eens zo is dat de invulling van wat aanvaardbaar en werkbaar is per organisatie verschilt. Deze regievoering heeft betrekking op alle onderdelen van een informatiesysteem voor alle verschillende levensfasen van een informatiesysteem. Het resultaat van regievoering is de realisatie van een bij de organisatie passende informatievoorziening in termen van functionaliteit, kwaliteit, toekomstbestendigheid en investeringen. Afstemming tussen business en IT is een belangrijk onderdeel in de regievoering.

Dergelijke regievoering kan behoorlijk complex worden. Daarom is het model Business Information Services Library (BiSL) ontwikkeld. Dit biedt houvast voor het voeren van regie over een individueel systeem en over alle informatiesystemen in hun onderlinge samenhang binnen de organisatie (de informatiehuishouding of de totale informatievoorziening, zie figuur 3).

Drie niveaus

Binnen de drie niveaus van het BiSL-framework worden processen onderkend die in een aantal procesclusters zijn samengebracht. Binnen elk cluster ligt de focus op een bepaalde fase van de levenscyclus van een informatiesysteem in combinatie met de tijdhorizon van het werk. Deze drie niveaus zijn:

1. Het uitvoerende niveau waarop het dagelijks werk wordt uitgevoerd. Dit bestaat uit de ondersteuning van het gebruik (gebruiksbeheer) en de doorvoering van wijzigingen of vernieuwing van informatiesystemen (functionaliteitenbeheer).
2. Het sturende niveau waarop strategie en beleid worden vertaald in kaders en waarop terugkoppeling vanuit de operatie wordt ontvangen. Hier vindt sturing plaats op de mate waarin de kwaliteit van de informatiesystemen voorziet in de behoefte (behoeftemanagement), sturing op kosten en financiële opbrengsten (financieel management), sturing op de inzet van menscapaciteit gepland in de tijd (planning & control) en sturing op de afspraken met (interne of externe) leveranciers van IT-services (contractmanagement).
3. Het richtinggevende niveau waarop strategie en beleid worden gedefinieerd. Enerzijds betreft dit de inhoudelijke strategie voor de totale informatievoorziening (opstellen in-



Figuur 3: BiSL-framework (gebaseerd op Van der Pols e.a., *BiSL, een framework voor business informatiemanagement*, 2020).

formatiestrategie). Anderzijds gaat het hier om het opstellen van een strategie voor de wijze waarop de organisatie voor ontwikkeling en instandhouding van de informatievoorziening wordt ingericht (opstellen IV-organisatiestrategie).

Inzet per situatie verschillend

Het BiSL-framework is niet nieuw. Het is ontwikkeld rond het jaar 2000 als een initiatief om structuur, herkenning en verbinding te geven voor de vakgebieden van functioneel beheer en informatiemanagement, die toen nog sterk in ontwikkeling waren en onvoldoende met elkaar waren verbonden.

De inzet van het BiSL-framework is sterk afhankelijk van de individuele situatie waarin een organisatie zich bevindt. In het ene geval is er behoefte aan inzicht en overzicht, en uiteindelijk aan sturing op het aanbrengen van wijzigingen in de informatiehuishouding om

‘De inzet van het framework is sterk afhankelijk van de individuele situatie waarin een organisatie zich bevindt’

te kunnen voldoen aan de aan die informatiehuishouding gestelde kwaliteitseisen. In een ander geval bestaat er veel meer behoefte om de gebruikers in de organisatie te begeleiden of de samenwerking met de IT-leveranciers te verbeteren. Deze situaties vragen telkens om een andere focus bij het gebruik van het framework.

Praktijk: verzekeringsmaatschappij

Een voorbeeld uit de praktijk is een grote verzekeringsmaatschappij die vanaf het eerste uur was aangehaakt bij het BiSL-framework. Voor haar heeft het veel nut gehad om te komen tot een praktische werkwijze om behoeften op de werkvloer en beleidsdoelen met elkaar in verbinding te brengen. Door meer duidelijkheid en uniformiteit in de rolopvatting konden de functioneel beheerders groeien in hun rol. Dat betekende dat zij beter in staat waren om de tekortkomingen van de informatie en de achterliggende informatiesystemen in de dagelijkse operatie te signaleren en onder woorden te brengen. Daarmee konden zij belangrijke input geven voor het opstellen van informatieplannen. Deze input kon ook worden vertaald om het informatiebeleid te ijken en eventueel bij te stellen. Dit gebeurde in workshops waar functioneel beheerders, informatiemanagers, informatiearchitecten en de cio bij elkaar kwa-

Een veelgebruikte definitie voor **informatievoorziening** is 'het geheel van mensen, middelen, systemen, procedures en processen om aan de informatiebehoefte van een organisatie te voldoen'.

men. Doordat zij allemaal het BiSL-framework als referentiekader hanteerden, ontstond een effectieve samenwerking. De geformuleerde informatieplannen vormen de kaders voor het definiëren van ontwikkelings- en vernieuwingsdoelen die projectmatig of op een agile wijze kunnen worden ingevuld.

Praktijk: veiligheid en justitie

Een ander voorbeeld van het toepassen van het framework is terug te vinden bij veiligheid en justitie. Bij het werk in dit veld speelt informatie een bovengemiddeld belangrijke rol. Toch was de betreffende organisatie nog erg eenzijdig gericht op niet-informatiemiddelen voor de uitvoering van het werk. Regievoering op de informatiehuishouding kwam hoege-naamd nergens op de managementagenda's voor. Het BiSL-framework is gebruikt om de organisatie te laten zien wat er allemaal nodig is aan sturing en organisatie om te komen tot een bruikbare informatiehuishouding. De verschillende processen voor het voeren van regie zijn geïmplementeerd in de managementlagen en de inrichting van de organisatie. Zij heeft hiermee de basis kunnen leggen om de transitie naar een informatiegestuurde organisatie te maken.

Ondersteuning

Gelet op de toenemende aandacht vanuit maatschappij en overheid voor informatie lijkt het voor de hand te liggen om (nog) meer aandacht te besteden aan regievoering op de informatie en de achterliggende informatiesystemen. Naast voor het werken met en het verwerken van de informatie, is deze regievoering ook een belangrijk aandachtsgebied binnen het vakgebied van de informatieprofessional. Het BiSL-framework kan daarbij (nog steeds) ondersteuning verlenen.

De KNVI Interessegroep Open Standaarden voert sinds enige tijd de verenigingsactiviteiten uit van de ASL BiSL Foundation. Voor dit jaar staat een aantal acties op stapel, meer hierover lees je op knvi.nl.



Twee stills uit de video 'It wasn't me', met de AI-versies van Poetin en Trump.

HIER ZIT MUZIEK IN

Je moet er toch erg om lachen, om het filmpje van Trump die te biecht gaat bij Poetin over alle lopende zaken tegen hem, met een goede rap eronder, gemaakt door @swedemason en @jason_spacey. 'It wasn't me' is, los van muziekstijlsmaak en politieke voorkeur, mooi gemaakt. Een klein voorproefje van wat iedereen met een beetje AI-kennis en een aardige muziekbeat kan doen.

Optimaal samenwerken

Het brengt me direct terug bij een event met informatieprofessionals uit alle windstreken, met als thema 'liefde voor vakontwikkeling en samenwerking'. Een van de programmaonderdelen en daarmee (cultuur) interventies kende meerdere 'lagen': een koor en band samenstellen vanuit alle organisatiedelen, mensen interviewen over hun beeld van het werk, deze groep onder de bezielende leiding van musicus/componist Mark Alberto en tekstschrijver Willem Wits laten oefenen en er een team van maken. Het resultaat: voor iedere muzikant muziek op eigen competentieniveau, een lied dat de hele zaal snel kon meezingen en een tof optreden. Een ontroerend muzikaal voorbeeld van optimaal samenwerken en – letterlijk in enkele bijeenkomsten – op elkaar ingespeeld raken. Een metafoor in een metafoor.

'In schril contrast hiermee stond het in vijf minuten door ChatGPT en Suno gegenereerde lied dat ook werd gelanceerd'

Customer intimacy

In schril contrast hiermee stond het in vijf minuten door ChatGPT en Suno gegenereerde lied dat ook tijdens het event werd gelanceerd. Een leuke challenge van de vakgroep Artificial Intelligence, die met een beetje rekenkracht en met de uitnodigingsteksten voor het event als basis een lekker lied maakte. Binnenkort kunnen we de AI ook de opdracht geven er een gave dansvideo bij te maken; Apple zal vast de eerste zijn die dat kan aanbieden na wat overnames van start-ups.

Ja, dienstverlening zal zo veel leuker worden. Je kunt niet alleen met tekstmodellen sneller je collega's en klanten bedienen, je kunt er ook motiverende liedjes en zelfs hele clips bij stoppen. Customer intimacy: here we come!

AI of liever echt?

Tijdens het event schalden bij de luisteraars naar de interne radio beide liedjes door de boxen. De AI-song: lekker upbeat tempo en zeker fijn voor op de achtergrond – een tune die blijft hangen. Muziekvitaminen en/of muzak. Tegelijkertijd ontroerden de band en de zangeressen in de grote theaterzaal alle aanwezigen: een warm gevoel van verbondenheid en collegialiteit, en liefde voor het vak. Luid applaus en positieve vibes.

Stel, we zetten de klok vijf jaar vooruit. Wie maakt dan de mooiste teksten en songs en legt de verbinding tussen mensen? De volgende generatie(s) van tools als Suno, AIVA en Udio, of het noeste, persoonlijke en verbindende handwerk van kunstenaars als Mark en Willem?

Wouter Bronsgeest, duovoorzitter van de KNVI.