

INGELICHT

Informatiemagazine voor de Militaire Inlichtingen- en Veiligheidsdienst
augustus 2006 - Nr 4

Defensie



**Team Coördinatie
Uitzendingen
in Afghanistan**

colofon

INGELICHT wordt uitgegeven onder verantwoordelijkheid van de directeur Militaire Inlichtingen- en Veiligheidsdienst (MIVD).

Eindredactie:

M.A.M. Bemelmans-Oonincx

N.E. van den Brink

Redactieadres:

MIVD/Bureau Communicatie

Postbus 20701

2500 ES Den Haag

E-mailadres:

mind@mindef.nl

Telefoon:

070 - 441 90 40

Fotografie: Ministerie van Defensie

Vormgeving: Theo Olsthoorn en

Kommer de Heer

Druk en lithografie:

UnitedGraphics

Oplage: 1.000 expl.

Deadlines INGELICHT

Mocht u de redactie van informatie willen voorzien, denk dan even aan de volgende data:

Inleveren kopij	Verschijnings datum
29 september	26 oktober

De redactie behoudt zich het recht voor om bijdragen - waaronder ingezonden brieven - niet, gedeeltelijk of gewijzigd te plaatsen. Aan de inhoud van dit blad kunnen geen rechten worden ontleend.

Omslag: Afghaanse vrouw van de Pashtun stam in Kabul, Afghanistan.
Foto: USAF Bethann Hunt.

I N H O U D S O P G A V E

4 Consequenties rapport Dessens in de praktijk



6 Nieuw hoofd Afdeling Strategische Plannen & Projecten



7 Externe consultant aan de slag binnen MIVD



8 Column MC

9 Klanttevredenheidsonderzoek geeft de richting aan

10 Geef het sfinxje over

12 Nieuw hoofd Bureau Algemene Ondersteuning



13 Reusers kolom

14 Saamhorigheid staat hoog in het vaandel bij ACIV

15 Column Veiligheidszaken

16 e-DIV in beweging



17 Nieuw bij de MIVD: de HOT



18 Huisvesting MIVD

19 TCU I(nformatietechniek) en Afghanistan



20 Defensie VIP's kregen 'eigen' risico analyse voor deelname aan de Nijmeegse Vierdaagse

WIJ VAN BOVEN

De directie van de MIVD en enkele stafafdelingen zijn inmiddels neergestreken op de bovenste verdieping van ons gebouw, oftewel de 11e. Of dit daadwerkelijk de bovenste verdieping is valt over te twisten aangezien er eigenlijk ook nog de 12e is, het toekomstige 'rokers dek'. We hebben een prachtig uitzicht over de Noordzee en Den Haag en parkerende collegae van 'de Freek'. Meeuwen schieten door het zwerk en een brutale meeuw (Maat XL, soort onbekend) loopt met name tijdens geheime vergaderingen parmantig over de vensterbank van mijn kantoor. HACIV laat nu een veiligheidsonderzoek naar het dier houden, want je weet maar nooit.

Zo met je hoofd in de wolken werkend is er eigenlijk geen enkele reden meer om sacherijnig te worden en neem je ook wat meer afstand van de dagelijkse werkelijkheid en heb je dus meer tijd voor wat overpeinzingen. Er is immers weer heel wat gebeurd sinds de laatste INGELICHT. TFU is operationeel geworden in Uruzgan, waardoor ons werk voor de "ops boys" zo mogelijk nog belangrijker is geworden. Ik ben veel op reis geweest langs collega directeuren van die landen die met ons samenwerken in Afghanistan om goede afspraken te maken over samenwerking en heb daarbij gemerkt dat er veel waardering is voor de kwaliteit die onze MIVD biedt op het gebied van inlichtingen. Ik heb daadwerkelijk het gevoel dat we bij onze grotere partners zeer serieus worden genomen. Het is mij duidelijk geworden dat het opbouwen en onderhouden van een goed netwerk een prima basis is voor het inwinnen en uitwisselen van informatie. Derhalve heeft de directie het Bureau Externe Relaties in de staf van D opgenomen en is er inmiddels een Hoofd Officier Toegevoegd aangenomen om onder meer de individuele relaties van de directie te beheren. Een professionele opzet en beheer van alle relaties van de MIVD openen meer deuren, ook van landen waarvan je dat in eerste instantie niet zou hebben gedacht.

De Commissie Dessens heeft haar rapport aan de Minister en het personeel van de MIVD aange-



boden. Onverbloemd wordt daarin gesproken over de noodzaak tot personele uitbreiding van de MIVD. Mede op basis van de adviezen van de Commissie zijn nieuwe organisatievoorstellen gemaakt, die met name de Directie en stafafdelingen betreffen. Bureau communicatie en het personeel van S zijn druk aan de slag met een communicatieplan om al het personeel zo goed mogelijk geïnformeerd te houden. Met de MC is inmiddels overeengekomen dat per 1 september 2006 zal worden begonnen met de aanloop naar een werkorganisatie die per 1 november 2006 van start zal gaan. Binnen 6 maanden vanaf die datum zal er dan een definitieve organisatie moeten worden vastgesteld. Daarna worden functie analyses gemaakt om het juiste niveau van functies vast te stellen. Met de MC is afgesproken dat de resultaten van het vergelijkingsonderzoek met de AIVD zullen worden meegenomen, waar het vergelijkbare functies betreft.

Helaas is in de afgelopen periode (er gebeurt toch veel tussen twee INGELICHT's) ook het Kabinet gevallen en weer opnieuw begonnen in een nieuwe samenstelling. Voor de MIVD heeft dat wel gevolgen waar het de personeelsuitbreiding betreft. In de huidige kabinetsperiode zal nog worden besloten over een deel van de voorgenomen uitbreiding terwijl over de rest zal moeten worden besloten in de volgende kabinetsperiode. Ik heb er echter alle vertrouwen in dat de aanbeve-

lingen van de externe commissie Dessens zeer serieus zullen worden genomen.

De situatie met de liften leek in eerste aanleg wat te verbeteren, maar ja, als je op de 11e 'woont' duurt het altijd lang en telt elke liftuitval dubbel zwaar. Bedrijfsvoering laat een contra expertise uitvoeren door een ander liftbedrijf om te bezien of er structureel iets mis is. Bij de Directie Facilitaire Zaken van de Bestuursstaf heeft men beloofd dat medio september de voorzieningen op het dak zijn getroffen, waardoor daar voortaan kan worden gerookt. Dan begint het tijd te worden om de entree van de MIVD zowel aan de binnen- als buitenzijde aan te pakken. B heeft goede ideeën over de aankleding, hetgeen hij na terugkeer van zijn vakantie zal oppakken. Met de MC zijn we in gesprek om te bezien of er een mogelijkheid kan worden gecreëerd om eens in de week met ons eigen personeel een soort werkmansborrel te houden. Daar kunnen dan de rimpels en plooiën die ontstaan in de werkrelaties weer worden gladgestreken. Bovendien leren we onze collegae beter kennen en zijn we wat dat betreft niet meer afhankelijk van de lift. Tijdens zo'n werkmansborrel kunnen we vertrekkende MIVD-ers collegiaal afduwen en nieuwkomers verwelkomen.

Voor wat betreft onze zichtbaarheid naar buiten is er ook nieuws te melden. De komende tijd wordt bekeken of we de MIVD in de media kunnen presenteren. Op die manier doen we dan eens een keer niet geheimzinnig, maar gaan we zinnig met geheimen om (citaat van Hoofd AVI).

Tot de volgende INGELICHT.

Pieter Cobelens
Generaal-majoor

PROJECT VERSTERKING MIVD

CONSEQUENTIES RAPPORT DES



In Ingelicht 3 van dit jaar heeft u kunnen lezen, dat de onderzoeksgroep Inlichtingen en Veiligheid, onder voorzitterschap van drs. C.W.M. Dessens, haar bevindingen heeft aangeboden aan de Secretaris-generaal van Defensie en aan alle medewerkers van de MIVD. De onderzoeksgroep heeft onderzoek gedaan naar de rechtmatigheid, de effectiviteit en de doelmatigheid van de I&V-capaciteit binnen Defensie en die van de MIVD in het bijzonder. Uit dit rapport is een aantal aanbevelingen naar voren gekomen waarvan u de tien belangrijkste ook in het vorige nummer van Ingelicht heeft kunnen lezen. De aanbevelingen van het rapport Dessens vormen tezamen met de aanbevelingen van een studie van de Commandant der Strijdkrachten (CDS) (BR 7.21, studie naar de operationele inlichtingenketen van de krijgsmacht) aanleiding voor een aantal veranderingen binnen de MIVD.

Frank Peters, beleidsmedewerker bij de Afdeling Strategische Plannen en Projecten en op dit moment projectmedewerker/secretaris van het 'Project Versterking MIVD', licht toe: "Op basis van de aanbevelingen van bovenstaande studies is er een plan van aanpak geschreven. De MIVD zal, in nauwe samenwerking met de Bestuursstaf, aan de hand van dit plan van aanpak verder invulling gaan geven aan diverse aanbevelingen uit het rapport Dessens en de studie van de CDS. Vooruitlopend hierop maakt de MIVD alvast een start door een reorganisatietraject in te zetten waarin een aantal aanbevelingen, met betrekking tot de interne organisatie van de MIVD, worden opgenomen. Een belangrijk onderdeel hiervan is de

SENS IN DE PRAKTIJK

inrichting van een nieuwe topstructuur. Om dit te bewerkstelligen, wordt een werkorganisatie ingericht die als proeftuin dient en de komende veranderingen gaat voorbereiden. In de periode tussen 1 september en 1 november 2006 is er sprake van een informele werkorganisatie. In die periode worden werkafspraken gemaakt en wordt in aanloop naar de formele start steeds meer in de geest van de werkorganisatie gehandeld. Het personeel van de betrokken onderdelen is hierover inmiddels geïnformeerd. De werkorganisatie start vervolgens op 1 november 2006. Dan wordt het verandertraject ingezet en wordt er een concept Voorlopig Reorganisatieplan (cVRP) opgesteld. Na vaststelling van het cVRP, dat gepland is rond mei 2007, zal de nieuwe organisatie gefaseerd worden ingevoerd.”

Frank vervolgt zijn verhaal: “Voordat er op basis van het cVRP een nieuwe organisatie wordt ingevoerd is er zicht op een capaciteitsuitbreiding van ongeveer 70 medewerkers voor de MIVD in 2007.

Project Versterking MIVD

Het project “Versterking MIVD” omvat een aantal verschillende trajecten, bijvoorbeeld de invoering van de werkorganisatie, de mogelijke extra uitbreiding in 2007 en de verdere reorganisatie in 2007. Het projectteam wordt samengesteld uit vertegenwoordigers van de MIVD en extern aangetrokken experts.●

Dit traject loopt parallel aan de voorbereidingen voor de invoering van een nieuwe organisatie.”

“Daarnaast vindt op het niveau van de SG nog een onderzoek plaats waarin een aantal aspecten uit de aanbevelingen van Dessens wordt meegenomen. Onderwerpen die in dit onderzoek aan bod komen, zijn de instelling van een Inlichtingen- en Veiligheidsraad en de positie van de MIVD binnen de Bestuursstaf. Dit onderzoek wordt uitgevoerd door de *Policy Research Corporation*. Onderzoekers van dit bedrijf zullen vanaf september dan ook regelmatig binnen de MIVD te vinden zijn. De resultaten van dit onderzoek worden meegenomen bij het schrijven van het cVRP.”

De hiervoor beschreven trajecten lopen parallel aan elkaar en zullen uiteindelijk leiden tot de invoering van een nieuwe organisatie.

Werkorganisatie nader bekeken

Vanaf 1 september start de informele werkorganisatie voor de nieuwe topstructuur van de MIVD. In deze nieuwe structuur stuurt de directeur MIVD direct de productieafdelingen aan. Om dit mogelijk te maken, worden delen van de beleids-, planning- en control-elementen centraal georganiseerd in twee stafafdelingen, een stafafdeling Control en een stafafdeling Beleid. Er komt een vrijgesteld plaatsvervangend directeur MIVD waarbij de directeur en zijn plaatsvervanger een werkverdeling overeenkomen. Naast de stafafdelingen Beleid en Control komt er ook een stafafdeling

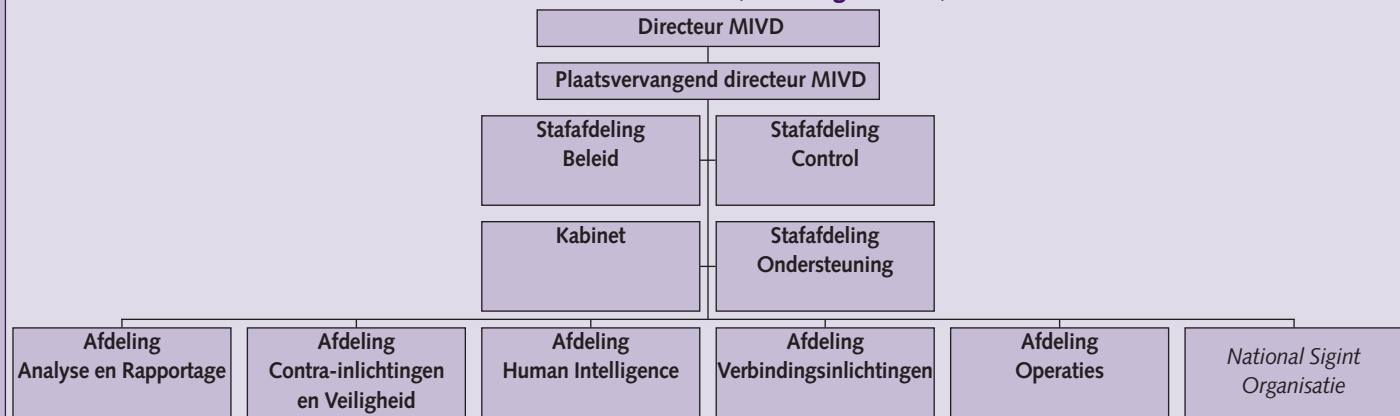
Om het traject van de veranderingen binnen de MIVD te begeleiden, is er externe hulp ingeroepen van Capgemini. Zij adviseren in het eerste gedeelte van het traject. Gezien het krappe tijdschema zal er meer externe hulp worden gezocht voor (delen van) het traject. Het werk gaat immers gewoon door.●

Ondersteuning. Deze stafafdeling is primair dienstverlenend voor alle andere afdelingen maar bevat ook kaderstellende en (aspect) beleidselementen. Naast de huidige productieafdelingen wordt er een afdeling Operaties toegevoegd. Deze afdeling bestaat uit een aantal bureaus die afkomstig zijn van de huidige stafafdeling Productie. Deze afdeling werkt nauw samen met de directie operatiën van de CDS.

Mede gelet op de vereiste MIVD ondersteuning ten behoeve van operaties als die in Uruzgan worden in de werkorganisatie zo min mogelijk aanpassingen verricht in de primaire productieprocessen. De afdelingen die direct betrokken zijn bij dergelijke operaties worden alleen aangepast als dit absoluut nodig is. In de topstructuur worden wel aanpassingen verricht. Tegelijkertijd is deze topstructuur belast met het coördineren en uitvoeren van de veranderingen met betrekking tot het rapport van Dessens en de verbetering van de vulling van de MIVD voor de komende jaren.

De opzet van de werkorganisatie moet zodanig zijn dat met deze organisatie meerdere toekomst scenario's kunnen worden geaccommodeerd. Vanuit deze ‘proeftuin’ kan dan worden gezien welke andere aanpassingen de MIVD nog beter kunnen maken. Tot slot worden ook de resultaten van de Policy Research Corporation meegenomen.●

Hoofdstructuur MIVD (Werkorganisatie)



NIEUW HOOFD AFDELING STRATEGISCHE PLANNEN & PROJECTEN EN TEVENS PROJECTLEIDER VAN D

Kapitein ter Zee Fred Noom is sinds medio april 2006 werkzaam als hoofd van de Afdeling Strategische Plannen en Projecten bij de MIVD. Hij is zijn militaire loopbaan begonnen in 1976 bij het KIM en heeft daar zijn opleiding tot zeedienstofficier gevolgd. Na diverse operationele vaarfuncties is hij in 1981 begonnen met zijn vliegopleiding. Noom vertelt: “Vanaf 1984 heb ik als piloot diverse functies vervuld op vliegbasis Valkenburg. Ik ben daar begonnen bij het Squadron 320. Van 1988 tot 1991 ben ik met gezin uitgezonden naar Florida en heb daar als instructeur-vlieger Amerikaanse vliegers opgeleid. Daarna ben ik teruggekeerd naar Valkenburg. Van 1998 tot 2001 ben ik commandant van Squadron 320 geweest. In 2001 werd ik Chef Staf van Valkenburg. In 2003 nam ik afscheid van Valkenburg. Bij J5 Plannen van het toenmalige Defensie Crisis Beheersingscentrum (de huidige Directie Operaties (DOPS)) heb ik me bezig gehouden met het plannen van de vredesmissies. Zo ook met de voorbereidingen voor de huidige missie in Uruzgan. Vervolgens kwam deze functie bij de MIVD in beeld. Dit leek mij een hele nieuwe uitdaging waarbij ik in de plannen en projectensfeer een bijdrage kan leveren aan het verder verbeteren van een professionele organisatie.”



Op de vraag of Noom al bekend was met de MIVD en haar producten, zegt hij: “Tijdens mijn operationele functies heb ik natuurlijk te maken gehad met de producten van de inlichtingendiensten. Ook als planner bij DOPS was ik een grote ‘afnemer’. Maar buiten die producten was de MIVD een echte ‘black box’ voor mij. Terwijl nu ik er werk, zie dat de MIVD zichzelf wat dat betreft tekort doet. Het zou naar mijn idee goed zijn om als organisatie wat meer van je taken en belangrijke bijdragen naar buiten toe te laten zien, zonder daarbij de geheimhouding aan te tasten. We leveren tenslotte een belangrijke bijdrage aan de effectiviteit en de veiligheid van de operationele mannen en vrouwen van Defensie en dat is iets om trots op te zijn. Bij het betrachten van meer openheid over ons werk naar onze klanten zou je bijvoorbeeld kunnen denken aan een introductiedag

voor onder andere onze collega's bij DOPS. Op zo'n dag kan je vertellen wat wij kunnen doen voor onze klanten en ook wat we niet doen en waarom. Zo creëer je meer openheid, begrip en een duidelijk verwachtingspatroon.”

Projectleider organisatieveranderingen

Fred Noom kwam in april binnen bij onze dienst en werd vrij kort daarna aangesteld als projectleider van de organisatieveranderingen. Hoe kijkt hij hier zelf tegenaan. Noom zegt: “Ik ben binnengekomen toen het rapport Dessens werd afgerond. En ben toen vrij snel begonnen als projectleider. Hierdoor heb ik jammer genoeg weinig tijd gehad om uitgebreid kennis te maken met de mensen binnen de MIVD, maar dit punt staat nog steeds op de agenda. In de periode dat ik hier nu werk, heb ik gemerkt dat het een organisatie is

DE ORGANISATIEVERANDERINGEN

met hardwerkende en goed gemotiveerde mensen. Het zijn ook gespecialiseerde mensen die goed beseffen waar we mee bezig zijn en op een professionele manier hun werk willen doen. Daarnaast is er op zijn tijd ook ruimte voor een lolletje." Op de vraag hoe Noom zijn rol ziet als projectleider antwoordt hij: "Ik vraag aandacht voor het proces en zorg ervoor dat de verschillende specialismen bij elkaar gebracht worden zodat de veranderingen zowel kwalitatief als kwantitatief bijdragen aan het versterken van de MIVD. Ik ben me er van bewust dat de operationele en dagelijkse werkzaamheden geen belemmering mogen

ondervinden van het reorganisatietraject, maar daarnaast vraag ik als projectleider aandacht voor de organisatieveranderingen en wil ik iedereen die hierbij betrokken is stimuleren tot verbetering van onze dienst." Noom vervolgt zijn verhaal: "We staan op dit moment aan het begin van het traject en gaan van start met de (informele) werkorganisatie waarbij al een groot gedeelte van de MIVD wordt betrokken. Het is de afgelopen tijd in ieder geval duidelijk geworden dat we een nieuwe topstructuur nodig hebben om een aantal veranderingen door te kunnen voeren. Naarmate de tijd en het handelen in de geest van de werkorganisatie

vordert, zal moeten blijken hoe we dit het beste kunnen vormgeven. Daarbij zullen we verder kijken dan alleen die topstructuur. Om dit te bereiken, hebben we de inbreng van iedereen hard nodig. Het is al een goede start van het reorganisatietraject dat we zicht hebben op het verzilveren van de 'eerste' winst van ongeveer 70 man op korte termijn. In november zijn er verkiezingen, de uitkomst hiervan kan consequenties hebben voor de grootte van een verdere uitbreiding. We proberen de reorganisatie zo vorm te geven dat de verdere uitbreiding erin past, 'uitbreidingsproof' dus."●

Externe consultant aan de slag binnen MIVD

Onze dienst heeft externe ondersteuning vanuit Capgemini ingehuurd om de komende organisatieveranderingen te begeleiden. In dit artikel laten we u alvast kennis maken met Casper Stam, de externe consultant, die u vanaf september regelmatig zult zien binnen de MIVD.

Casper Stam werkt vanaf september een aantal dagen per week binnen de MIVD als management consultant. Casper heeft meer dan tien jaar ervaring met het uitvoeren van onderzoeks- en adviesopdrachten en het begeleiden van veranderingstrajecten binnen zowel de rijksoverheid als de lokale overheid.

Open dialoog

Op de vraag wat Casper precies gaat doen binnen de MIVD antwoordt hij: "In nauwe samenwerking met Fred Noom, projectleider van de organisatieveranderingen, ga ik de veranderdoelstellingen in kaart brengen en uitwerken. Dit ter voorbereiding op de voorgenomen inrichting van een nieuwe organisatie." Casper vervolgt zijn ver-

haal: "Daarbij vind ik het belangrijk dat de mensen binnen de MIVD weten dat ze bij me terecht kunnen met vragen, ideeën en opmerkingen. Open communicatie is hierbij essentieel. Zelf ben ik dan ook van plan om met een open blik de organisatie in te gaan en een dialoog op gang te brengen over wat de organisatie wil veranderen en hoe we dit kunnen bewerkstelligen."

"Uiteraard vormen de aanbevelingen van het rapport van Dessens het vertrekpunt voor de veranderingen. Daarnaast liggen er al een aantal zaken vast, maar binnen de speelruimte die er is, hoor ik graag van de betrokkenen binnen de MIVD wat er dient te veranderen en wat er in ieder geval behouden dient te blijven. Het is van belang om ook stil te staan bij de huidige sterke punten van deze dienst. Om dit te bereiken, heb ik me voorgenomen om met de afdelingshoofden en bureauhoofden te praten. Allereerst om kennis met ze te maken en daarnaast om te zien welke betekenis zij geven aan de rapporten die het vertrekpunt vormen voor de komende organisatieveranderingen. Hun inbreng is voor mij van groot belang om uiteindelijk tot de uitwerking van de veranderdoelstellingen te komen."●



Beste collega's,

Ik hoop dat u allen een welverdiende vakantie heeft genoten. De MIVD heeft niet stilgestaan de afgelopen tijd. De start van de werkorganisatie is een feit, als voorbereiding op de komende organisatieveranderingen. De directeur heeft de MC al nauw betrokken bij de plannen voor de herinrichting van de topstructuur van de MIVD. Hij wil hierbij absoluut geen kostbare tijd verloren laten gaan aangezien de missie in Uruzgan een grote druk zet op de I&V taak van de MIVD.

Door: Ed Maas, voorzitter MC

Op zijn verzoek heeft de MC ingestemd met het naar voren halen van de start van de informele werkorganisatie per 1 september zodat de formele werkorganisatie op 1 november kan functioneren. De informele werkorganisatie wordt echter nadrukkelijk gezien als een 'proeftuin' om in die 2 maanden eventuele knelpunten te onderkennen en vervolgens soepel in de echte werkorganisatie over te gaan. Mede doordat de herstructurering gepaard gaat met een flinke formatieve uitbreiding, gaat de MC er van uit dat er geen nadelige consequenties ontstaan voor het zittend perso-

neel. Ik heb inmiddels met de projectleiding kennis gemaakt en afgestemd hoe de MC bij het hele proces zal worden betrokken.

De hittegolven van de afgelopen maand hebben ons wederom geconfronteerd met het gebrek aan toereikende middelen voor goede arbeidsomstandigheden, althans bij die extreme temperaturen. Het probleem is ook door de MC rechtstreeks bij de plaatsvervangend Secretaris-Generaal aan de orde gesteld. Daar waar de nood het hoogst was, zijn mobiele airco's geplaatst. De directeur laat bij deze weten dat hij er geen heeft! We zijn in afwachting van passende oplossingen die hopelijk vóór de zomer van 2007 zijn geïmplementeerd.

Nog een paar aandachtspunten uit de recente overlegvergadering met de directeur:

De differentiatie in beloning, één van de pijnpunten in het Personeelsbeleid – althans in de ogen van de MC – zal voortaan op geheel andere wijze worden ingevuld en heeft dan ook de volle instemming van de MC. De uitzenddruk op onze militaire collegae heeft geleid tot nader beraad op het mogelijk (verplicht) uitzenden van bepaalde categorieën burgerpersoneel. Over beide onderwerpen wordt u nog uitgebreid geïnformeerd.●



BAO STREEFT NAAR VERDERE VERBETERING

Klanttevredenheid

In juli 2006 heeft Dorota Kepinski haar stage voor de HBO-opleiding Facility Management bij de MIVD afgerond. Haar stageopdracht betrof een klanttevredenheidsonderzoek voor het Bureau Algemene Ondersteuning (BAO) dat valt onder de Afdeling Interne Ondersteuning (AIO). Op basis van de reacties die u, als MIVD-medewerker heeft gegeven op de enquête heeft BAO conclusies getrokken en een aantal verbeteracties in gang gezet.

Voorafgaand aan het uitwerken van de enquêteresultaten is de score van een 7 als ambitieniveau gekozen. Op alle onderdelen wil BAO dus minimaal een 7 halen. Bij een lagere score, worden verbeteracties in gang gezet. Aan de afdelingshoofden werd gevraagd gewicht toe te kennen aan de 10 gedefinieerde kwaliteitsdimensies (zie kader). Daarmee heeft weging van de resultaten plaats gevonden.

Scores en verbeteracties

Hieronder leest u welke aspecten de deelnemers aan de enquête als goed beoordelen en welke punten voor verbetering vatbaar zijn en wat BAO hier voor acties op onderneemt.

De tevredenheid over de algehele dienstverlening van BAO ligt net onder de norm van een 7. Op de dimensie vriendelijkheid scoort BAO het hoogst volgens de respondenten: ruim een 7,5. Ook als het gaat om communicatie en toegankelijkheid is de tevredenheid boven de norm. Daarnaast zijn betrouwbaarheid en geloofwaardigheid positief erkende eigenschappen bij BAO.

De belangrijkste verbeterpunten betrof de kwaliteitsdimensies veiligheid en tastbare elementen. Hiervoor werd tussen de 6 en een 6,5 gescoord. Dit heeft dan met name betrekking op de wijze waarop de servicebalie van BAO is opgesteld en ingericht. Hierop is door BAO direct ingespeeld door de servicebalie opnieuw in te richten. Uit de eerste reacties is af te leiden dat de uitstraling aanmerkelijk professioneler en ordelijker is geworden. Binnen de kwaliteitsdimensie tastbare elementen gaat het met name om het gebruik van de aanvraagformulieren en de Producten-&Dienstencatalogus. Op korte termijn zal de bestaande catalogus worden bijgewerkt en zal het aanvraagproces aan een revisie worden onderworpen.

Kwaliteitsonderzoek geeft de richting aan



Waarvoor kunt u terecht bij Bureau Algemene Ondersteuning:

De medewerkers van BAO leveren interne ondersteuning aan alle MIVD-medewerkers. Bij het bureau vindt de registratie van niet-IT materiaal plaats. Ook worden de lease-auto's en diensttelefoons beheerd.

Ook de dimensies competentie, responsiviteit en begrip voor de klant, scoren onder het streefpunt van een 7. Met name zijn hierbij opmerkingen gemaakt over een tekort aan uniformiteit in de behandeling aan de servicebalie. Door sommigen wordt een gebrek aan professionaliteit ervaren. Hieraan wordt door het team van BAO gewerkt via gerichte opleidingen en het maken van uniforme werkafspraken. Als het gaat om de responsiviteit wordt aangegeven dat de levertijd van producten lang kan zijn. BAO streeft ernaar

dit punt te verbeteren in haar afspraken met de externe leveranciers.

Om inzicht te houden in de tevredenheid van haar klanten zal BAO met regelmaat (elke 1,5 tot 2 jaar) een klanttevredenheidsonderzoek houden. Voor het melden van klachten, opmerkingen of suggesties over de dienstverlening van BAO kunt u gebruik maken van de gele servicekaart die op de balie van BAO te vinden is. Ook kunt u uiteraard direct met hoofd BAO contact opnemen.●

Via de servicebalie (kamer 2.10, tel. 19777 en e-mail: AIO BAO Servicebalie) kunt u kantoorartikelen aanvragen, dienstauto's en dienstfietsen lenen, vergaderzalen reserveren en legering aanvragen. BAO ondersteunt de begeleiding van derden in ons pand. Klachten die niet-IT materiaal of het gebouw betreffen, meldt u ook bij de BAO servicebalie.●

HET RAPPORT 'KWALITEITSONDERZOEK, KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK VAN HET BUREAU ALGEMENE ONDERSTEUNING' IS TE VINDEN OP HET INTRANET MIVD ONDER AFDELINGEN, AIO, BAO.●

Kwaliteitsdimensies	Scores	Verbeteracties
1. Betrouwbaarheid	7	
2. Competentie	Onder de 7	gerichte opleiding & uniforme werkafspraken
3. Communicatie	7,5	
4. Responsiviteit	Onder de 7	afspraken levertijd met externe leveranciers
5. Toegankelijkheid	7,5	
6. Veiligheid	Tussen 6 & 6,5	nieuwe inrichting servicebalie
7. Vriendelijkheid	Ruim 7,5	
8. Begrip voor de klant	Onder de 7	gerichte opleiding & uniforme werkafspraken
9. Geloofwaardigheid	7	
10. Tastbare elementen	Tussen 6 & 6,5	bijwerken catalogus & revisie aanvragen

JERRY BUSCHMAN BIJT HET SPIJ



In deze nieuwe rubriek waarin u wat meer te weten komt over een medewerker binnen of buiten de MIVD valt de eer als eerste te beurt aan Jerry Buschman van de Afdeling Interne Ondersteuning (AIO), werkzaam bij Bureau Algemene Ondersteuning (BAO). Niet alleen op zijn werk houdt Jerry zich bezig met facilitaire en logistieke zaken ook in zijn vrije tijd zet Jerry zich hiervoor in.

Jerry vertelt: “Vanaf 1998 verricht ik als vrijwilliger werkzaamheden voor het Nationaal Comité Herdenkings Capitulatie (NCHC) 1940-1945 Wageningen onder leiding van luitenant-kolonel b.d. R. Rijntalder. Dit comité verzorgde tot en met 2005 op 4 mei een herdenkingsdag voor de veteranen van de tweede wereldoorlog. Op 5 mei organiseert het comité bevrijdingsfestiviteiten. Aangezien er na het overlijden van Prins Bernhard een aparte veteranendag is ingesteld, sinds 29 juni 2005, waarop alle veteranen in het zonnetje worden gezet, is de herdenkingsdag op 4 mei in Wageningen vanaf 2006 veranderd in het vrijheidsdefilé.”

Jerry vervolgt zijn verhaal: “Als vrijwilliger voor het NCHC Wageningen hou ik me bezig met de werkzaamheden ten behoeve van de herdenkingsdag op 4 mei die sinds dit jaar het vrijheidsdefilé is geworden. Ik ben in 1998 begonnen met het vervoeren van VIP's en hoogwaardigheidsbekleders van hun hotel of het vliegveld naar het centrum van Wageningen. Dit heb ik drie jaar gedaan. Het leuke is dat als je in de organisatie

zit je door alle afzettingen heen komt en dat je de VIP's bij wijze van spreken voor de deur kan afzetten. Vanaf het vierde jaar kreeg ik de mogelijkheid om me bezig te houden met de logistieke en facilitaire zaken omtrent 4 mei. Als hoofd regelfunctionaris logistiek/facilitair heb ik me sinds die tijd bezig gehouden met de opvang van de veteranen en de muziekkorpsen bij het WUR-gebouw in Wageningen. Met een team van vijf personen zorgden wij ervoor dat de veteranen en muzikanten opvang, eten en te drinken kregen en dat er bedden gereserveerd stonden zodat ze konden overnachten. De meeste veteranen kwamen namelijk al eerder aan in Wageningen dan op 4 mei. Verder informeerden we iedereen waar ze op 4 mei naar toe moesten, hoe het vervoer was geregeld en beantwoordden we ook vragen over de faciliteiten in en rondom het WUR-gebouw. “

Static show

Op 4 mei leek de tijd even te hebben stil gestaan in Wageningen. Als je niet beter wist, waande je jezelf in de jaren '40. “De tijden van



TS AF IN DEZE NIEUWE RUBRIEK

'40-'45 werden herleefd door de oude legervoertuigen die rondreden en bestuurd werden door mensen die zo uit die tijd zouden kunnen komen. Ook werden de belevenissen uit die tijd nagespeeld. Verder was er een static show van Defensie, een symposium en diverse kraampjes. In 2005 was de laatste herdenkingsdag volgens dit concept. Dit was tevens het 60-jarige jubileum. Deze dag werd toen geleid door Prins Willem-Alexander, ter nagedachtenis aan Prins Bernhard die kort daarvoor was overleden. Vanaf 2006 is de herdenkingsdag voor de veteranen uit de Tweede Wereldoorlog er dus niet meer en is deze dag veranderd in het vrijheidsdefilé."

Jerry zegt: "Ik vind het wel jammer dat het sinds dit jaar het vrijheidsdefilé is geworden en daarmee het concept is veranderd. De duidelijke link met de herdenking van '40-'45 en dus met de veteranen en Defensie is er niet meer zo. Daarmee is ook de steun van Defensie aan het evenement weggevallen. De Nationale Reserve ondersteunde het evenement namelijk altijd met zowel personeel als materieel. Zij zorgden voor tenten,

tafels, stoelen, transport en de beveiliging rondom het WUR-gebouw. Ook werd er gebruik gemaakt van het militaire vliegveld te Eindhoven voor het invliegen van de diverse gasten en VIP's en waren er militairen van de geneeskundige dienst aanwezig om eventueel onwel geworden veteranen te verzorgen. Sinds dit jaar hebben we dus te maken met andere sponsors van het evenement. Het is nu veel commerciëler geworden en veel minder gedisciplineerd door het wegvallen van de ondersteuning van Defensie."

Laatste jaar

Jerry vertelt verder: "Dit jaar was voor mij ook de laatste keer dat ik in de organisatie van het evenement zat. Acht jaar vind ik een mooie tijd en met de verandering naar het vrijheidsdefilé spreekt het evenement me toch minder aan. In 2007 draai ik nog wel mee in de organisatie om mijn opvolger in te werken, maar daarna is het echt afgelopen. Ik heb er veel van geleerd. Het is een grote logistieke operatie, waarbij je in snel tempo moet kunnen denken en handelen en anticiperen. Zo zijn er op het laatste moment vaak

wijzigingen, waar je op moet inspelen. Verder heb ik veel mensenkennis op gedaan en moet je alle verschillende belangen zo goed mogelijk 'managen'. Daarnaast is het een kunst om vrijwilligers aan het werk te zetten, ofwel ze te motiveren. Het sloot ook goed aan op mijn studie MBO Facilitaire Dienstverlening, die ik inmiddels heb afgerond."

"Ik word wel eens gevraagd waarom ik niet overstap naar de veteranendag op het Malieveld in Den Haag. Ten eerste spreken mij de ideeën van de nieuwe organisatie niet zo aan. Daarnaast heb ik persoonlijk veel meer binding met de oude oorlogsveteranen dan met alle veteranen in het algemeen. Dus ik ga het stokje dit jaar echt overgeven aan mijn opvolger in Wageningen," besluit Jerry zijn verhaal.

Als redactie willen wij natuurlijk weten aan wie Jerry het sfinxje gaat overgeven. "Het sfinxje gaat naar... Sharda Jaggoo, hoofd Bureau Budgetbeheer van de Afdeling Planning en Control." In de volgende Ingelicht leest u haar verhaal.●



NIEUW HOOFD BUREAU ALGEMENE ONDERSTEUNING

Vanaf medio juni 2006 is Bas Stange werkzaam als hoofd Bureau Algemene Ondersteuning (BAO) bij de MIVD. Bas is zijn carrière begonnen in de IT, bij een detachingsbureau en is uiteindelijk doorgroeid naar een leidinggevende functie.

Bas licht toe: "De laatste vijf jaar heb ik als resource manager bij ABN AMRO gewerkt." "Ik was daar procesmatig verantwoordelijk voor dertig projectleiders. Dit betekende dat ik deze mensen beschikbaar stelde voor projecten, dat ik ze coachte en begeleidde en dat ik functioneringsgesprekken met ze voerde. Vanuit een IT achtergrond heb ik dus kunnen doorgroeien naar de meer mensgerichte aspecten. Hier ligt ook mijn interesse. Ik vind het erg leuk en boeiend om met mensen te werken. Toen er een grote reorganisatie bij ABN AMRO plaatsvond, was dat voor mij aanleiding om iets anders te gaan doen. Nadat ik me had afgevraagd wat ik precies wilde, leek het me leuk om weer voor een detachingsbureau te werken, maar dan op een breder vlak met mensgerichte aspecten. Ik ben toen bij een detachingsbureau gaan werken dat niet alleen opdrachten op ICT gebied uitvoert, maar ook op personeelsgebied en interim-management. Deze functie bij de MIVD sluit goed aan op mijn dienstverlenende instelling."

Eerste indruk

Op de vraag wat Bas zijn eerste indruk is van de MIVD zegt hij: "Twee maanden is een korte tijd om de organisatie te leren kennen. Om met mijn eigen bureau te beginnen, ik heb enthousiaste medewerkers die samen ook een echt team vormen. Zij kennen de meeste mensen binnen de organisatie goed en willen graag dienstverlenend bezig zijn. Vanaf het eerste moment heb ik me ook meteen welkom gevoeld, zowel binnen mijn eigen bureau als binnen de organisatie. Verder treden we als BAO faciliterend op. We moeten dus



Bas Stange, persoonlijk belicht

Bas is 49 jaar. Hij heeft vier kinderen, Bas vertelt: "Mijn kinderen zijn sportief aangelegd. Ze doen aan voetbal en hockey en ik ga regelmatig kijken. Zelf ben ik ook lang actief geweest met voetbal, maar tegenwoordig hou ik het bij het kijken naar mijn kinderen bij het sporten." ●

randvoorwaarden scheppen zodat er zo min mogelijk zand tussen de radertjes komt."

Richting

Ondanks de redelijk korte periode dat Bas hier werkzaam is, heeft hij wel een idee over welke kant hij op wil met BAO. "Het klanttevredenheidsonderzoek dat onlangs is uitgevoerd voor ons bureau (zie artikel pagina 9) wil ik gebruiken als basis om verbeteringen door te voeren. Buiten interne verbeterpunten vind ik het ook belangrijk om de contacten met spelers buiten defensie te optimaliseren. Dit brengt mij uiteindelijk op drie aandachtspunten waar ik me de komende tijd op wil richten. Allereerst wil ik de MIVD-medewer-

kers duidelijk aangeven wat we als BAO wel kunnen doen en wat we niet kunnen doen. Kortom, het creëren van een duidelijk verwachtingspatroon. Ten tweede wil ik binnen BAO als team werken aan eenheid en synergie. Dit betekent ook dat iedereen van elkaar weet waar hij of zij mee bezig is. Op deze manier kunnen de medewerkers taken van elkaar overnemen bij afwezigheid of vakantie. Voor een deel van onze diensten zijn we afhankelijk van derden. Als laatste punt wil ik dan ook de relatie met deze derden bevorderen en goede afspraken maken. De afgelopen tijd heb ik in ieder geval gemerkt dat de instelling om er wat van te maken, er zeker is. Dat is een goed begin en dat is al het halve werk!" ●

IK WEET ALLES AL...

Lang geleden, bij het begin van mijn 'carrière' als informatiefreak mocht ik aanvangen bij de Europese Gemeenschappen te Geel, België, bij het Centraal Bureau voor Nucleaire Metingen. Ik kon daar gaan puin ruimen in de wetenschappelijke bibliotheek.

Door: Arno H.P. Reuser

Daar was geen touw aan vast te knopen. Niet alleen werd de bibliotheek – of wat daarvoor moest doorgaan – geleid door een lekenbroeder wiens handelingssnelheid die van een astmatische mier met een overvolle boodschapentas niet overtrof; het hoofdonderwerp betrof ook nog iets waar ik absoluut geen verstand van had: nucleaire fysica. Veel boeken over straling, radio isotopen en 'particle dynamics'. Men had de beschikking over twee deeltjesversnellers: een lineaire deeltjesversneller en een verticale 'Van de Graaff' deeltjesversneller. Geen idee hoe dat werkt, maar als bibliothecaris met de welbekende ziekte 'nieuwsgierigheid' mag dat geen probleem zijn.

Tijdens een koffiepauze had ik het geluk naast de professor te zitten die onderzoeksopdrachten gaf voor de versnellers en daar artikelen over schreef in onder andere Nuclear Physics. Van deze professor werd beweerd dat hij alles wist van wiskunde (hetgeen volgens hem geen kunst was, het was maar een hobby en er werd in de wiskunde al tientallen jaren niets meer ontdekt), en heel erg veel over

nucleaire fysica. Hij was de super autoriteit. De groep wetenschappelijke onderzoekers viel stil en luisterde aandachtig toen ik de durf toonde de professor te vragen mij uit te leggen hoe een deeltjesversneller eigenlijk werkt.

Hij legde een hand op mijn arm en begon met zwaar Duits Karlsruhe accent in het Nederlands te vertellen. "Zuerst sollst du 6 jaar natuurkunde studieren, auf een universiteit. Und dann, ga je 4 jaar nucleaire fysica studieren, in Karlsruhe. Und dann, ga je 4 jaar nucleaire veiligheid studieren". Daarna moest ik nog vier jaar iets studeren dat ik mij niet meer kan herinneren. De professor vervolgde: "Und dann, kom je ons weer opzoeken en ga je mij uitleggen hoe dat ding werkt want ik heb geen flauw idee."

Zo leerde ik dat hoe goed je ook bent of denkt te zijn, zonder 'Education Permanente' komen wij nergens en in ieder geval niet verder. Dat geldt ook voor Internet. Tweemaal per jaar zit ik in de schoolbanken om zelf nog eens bij te leren hoe het moet, onder andere van dr. Ran Hock, een internationale autoriteit op het gebied van Internet Search Strategies. Hij behoort tot de kliek van 'gurus' zoals Gregg Notess, Gary Price, Marydee Ojala, Chris Sherman en dergelijke. Ran Hock is bibliothecaris met ervaring bij Knight-Ridder Dialog. Hij was universiteitsbibliothecaris, geeft les op enkele universiteiten in de Verenigde Staten en vooral, hij onderwijst effectief gebruik van het World Wide Web aan overheidsorganisaties, onderwijsinstellingen, bedrijven en universiteiten.

Ran Hock heeft diverse boeken geschreven over zoekacties en zoekstrategieën (ter



inzage bij de sectie OSINT), waaronder 'The extreme searchers internet handbook' en 'Yahoo! to the Max'. Daarnaast publiceert hij regelmatig artikelen en columns in diverse tijdschriften ('ONLINE'). Ran Hock is gespecialiseerd in het samenstellen van één of meerdaagse seminars, hetgeen hij ook heeft gedaan voor de MIVD en AIVD. Begin oktober komt hij naar Nederland om een volledig dagprogramma te verzorgen over effectief zoeken op het internet voor inlichtingenfunctionarissen. Dat zal in samenwerking zijn met de AIVD, inclusief lunch en gelegenheid tot netwerken.

Hier is uw test: als u denkt dat u met Google het internet afzoekt, dan is het echt tijd voor een cursus internet. U bent van harte welkom.

P.S.: Later die dag kwam de professor naar mijn kamer om mij een schema te presenteren dat hij speciaal voor mij had gemaakt om mij het werkingsprincipe van een lineaire deeltjesversneller uit te leggen. ●

Probeer <http://www.kn.bl> en blader naar Gabriel.

Kijk ook eens naar <http://catalogus.startpagina.nl/> met vermelding van tientallen bijzondere bibliotheken en catalogi. [Http://Blpc.bl.uk](http://Blpc.bl.uk) voor de catalogi.

SAAMHORIGHEID STAAT HOOG IN HET VAANDEL BIJ ACIV

Op 21 juni jl. is door de Afdeling Contra-Inlichtingen en Veiligheid (ACIV) een saamhorigheidsdag gehouden. Naast het Haagse personeel waren ook de ACIV medewerkers uit den lande aanwezig. Dit jaar had het detachement Oost de organisatie van de dag op zich genomen en zij hadden een gevarieerd programma georganiseerd.

In de ochtend verzamelde het ACIV personeel zich op de legerplaats bij Oldebroek waar hoofd ACIV de dag formeel opende. Hierna was het de beurt aan het organiserend detachement om het programma bekend te maken. In de ochtend stond golfen op het programma met aansluitend een lunch. Het middagprogramma zou bestaan uit diverse lezingen van 103 ISTAR bataljon met als afsluiting een barbecue. Vanwege het grote aantal deelnemers werd besloten om de groep in tweeën te splitsen waarbij de ene groep eerst ging golfen en de andere groep de lezingen bijwoonde.

De medewerkers die eerst gingen golfen werden met bussen naar een pitch- en putt-baan gebracht. Een pitch- en putt-baan is vergelijkbaar met een echte golfbaan

maar dan met een beperkte lengte (tussen de 30 en 60 meter). De afstanden die hierdoor geslagen moeten worden zijn derhalve ook beperkt (en dat is maar goed ook). Voor veel mensen was dit overigens de eerste kennismaking met de golfsport. Voor velen bleek het raken van de golfbal moeilijker dan in eerste instantie gedacht. In teams van 3 à 4 personen werd in ongeveer anderhalf uur 18 holes gelopen. Door de opzet van de wedstrijd (van een team van vier personen slaan de vier leden elk een bal waarbij vanaf de positie van de best gelegen bal verder wordt gespeeld) bleef het slaggemiddelde beperkt.

Na een snelle broodjeslunch was het tijd voor drie lezingen van 103 ISTAR Bataljon. In de lezingen werd een duidelijk beeld geschept van de mogelijkheden van het bataljon waarbij ook dieper ingegaan werd op de overeenkomsten en samenwerking met de MIVD. De lezingen werden afgesloten met een nadere kennismaking met het materieel van 103 ISTAR Bataljon zoals de RPV Sperwer en de mortier opsporingsradar. Hierna werd de dag afgesloten met een prima BBQ.

Gezien de vele positieve reacties van de deelnemers kan gesteld worden dat het niet alleen een zeer geslaagde dag is geweest maar ook dat de lat voor volgend jaar wederom hoog ligt!●



VOORKOMEN IS BETER DAN...

Voor de meeste van ons zit de zomervakantie er weer op. Ik hoop dat u lekker heeft kunnen 'bijtanken' en dat uw reis zonder vervelende gebeurtenissen is verlopen. Ongetwijfeld heeft u de nodige voorbereidingen getroffen om het risico tot een minimum te beperken; zoals een onderhoudsbeurt voor de auto, de reisapotheek aanvullen met nieuwe pleisters en verband, een kluisje in de caravan inbouwen voor de waardevolle spullen en de brandblusser in de auto. Allemaal maatregelen om ervoor te zorgen dat we veilig van vakantie terugkeren. De meeste van ons zal dit bekend voorkomen, een latent aanwezig veiligheidsbewustzijn zorgt daarvoor. Maslov heeft daar vele jaren geleden al onderzoek naar gedaan en daarbij vastgesteld dat veiligheid, geborgenheid en zekerheid tot de belangrijkste behoeften van de mens behoren.



Ook in ons werk bij de MIVD moet dat veiligheidsbewustzijn tot de kerncompetenties van alle medewerkers behoren. De aard van de informatie waar wij mee omgaan, eist van ons dat we te allen tijde zorgen dat we risico's uitsluiten. Ook de veiligheidsbriefing waar de meeste van u aan deelgenomen hebben, heeft hopelijk het essentiële belang benadrukt van de gevolgen die uw handelen teweeg kunnen brengen. Wij kunnen namelijk vanuit AIV wel nieuwe fysieke of elektronische veiligheidsmaatregelen treffen maar u bent uiteindelijk degene die ervoor zorgt dat deze maatregelen in de praktijk ook gaan werken. Als voorbeeld wil ik noemen het spreken over gerubriceerde informatie via de telefoon. Hiervoor zijn beveiligde verbindingen beschikbaar, maar als u besluit om gebruik te maken van de standaard bureau-toestellen helpen die beveiligde verbindingen echt niet!

Genezen!

Veiligheidsbewustzijn en het vermijden van risico's is één ding, maar als er dan toch iets gebeurt, is het zeker zo belangrijk om hier op een correcte manier melding van te doen. Op vakantie weten we vaak vrij eenvoudig wanneer en hoe we een hulporganisatie moeten inschakelen. Zo hebben we bijvoorbeeld het nummer van de ANWB-alarmcentrale meestal wel bij de hand en de thuisblijvers hebben het telefoonnummer gekregen

waarop we te bereiken zijn. Ook binnen onze dienst is het eenvoudig om veiligheidsadvies in te winnen of een (vermeend) incident te melden. Het telefoonnummer 19966 en het e-mailadres 'veiligheidsofficier MIVD' moeten in uw geheugen staan gegrift. Ik kan me voorstellen dat niet altijd duidelijk is of iets een veiligheidsincident is of niet. Zo kan het zijn dat u bijvoorbeeld een 'raar' telefoontje ontvangt. Dit dient u onmiddellijk bij de Veiligheidsofficier van AIV te melden. Vervolgens zullen we samen met u bekijken of er daadwerkelijk sprake is van een incident. Hoe eerder medewerkers van AIV hierover worden geïnformeerd hoe beter kan worden ingegrepen. Het is immers weinig zinvol om pas na twee maanden melding te maken van bijvoorbeeld een vermoedelijke inbraak. Niet alleen kunnen de feiten dan heel lastig worden gereproduceerd maar ook de bepaling van de noodzakelijke herstelactiviteiten komt als mosterd na de maaltijd. Tot slot wil ik er nog op wijzen dat het verstandig is om ook uw leidinggevende op de hoogte te brengen van een onverhoopt incident... echter nadat u AIV heeft geïnformeerd!

Ik hoop van harte dat we veiligheid tot een *bewust* onderdeel van ons dagelijks handelen kunnen maken en dat we eind december terug kunnen kijken op een groot aantal 'veilige reizen'!●

e-DIV IN BEWEGING



Ingelicht nummer 7 van 2005 vermeldde dat Maarten Heijkoop, projectleider e-DIV (elektronische Documentaire Informatievoorziening) met behulp van de input van de diverse afdelingen binnen de MIVD een eerste versie van een procesportfolio heeft opgesteld. Dit portfolio geeft een globaal inzicht in de processen binnen de afdelingen, gericht op de workflow. Dit is nodig om ervoor te zorgen dat binnen de MIVD straks alle formele documenten digitaal worden verwerkt, wat uiteindelijk zal leiden tot een efficiëntere bedrijfsvoering en het makkelijker en sneller terugvinden van documenten. Kortom, datgene wat e-DIV beoogt. Het project e-DIV is afgeleid van het defensiebrede project Documentaire Informatie Voorziening Online (DIV-Online). Dit project is ontstaan om een structurele oplossing voor het beheer van digitale documenten te realiseren en te voldoen aan de archief wet- en regelgeving.

Begin dit jaar leek het voor de buitenwacht wat rustiger rondom e-DIV. Maar niks is minder waar. Volgens Maarten is het project volop in beweging. Hij licht toe: "We zijn op dit moment druk bezig om het archief van Bureau Personele Veiligheid (BPV) te digitaliseren. Dit dient tevens als test-case voor de MIVD-brede digitalisering van het archief."

Maar om even een stapje terug te doen; in Ingelicht nummer 7/2005 werd gemeld dat er wat aanloopproblemen waren bij DIV-Online wat ook consequenties heeft voor e-DIV. Hoe staat het hiermee? Maarten zegt: "Inmiddels is bij DIV-Online vastgesteld dat het ambitieniveau wat te hoog lag. De projectorganisatie DIV-Online is vervolgens ingekrompen. De planning is nu dat ze in november met een nieuwe scope voor het project komen. Na dit nieuws heeft e-DIV, onder eigen regie, de activiteiten verder opgepakt.

Maarten vertelt: "Dit doen we de komende tijd dus in de vorm van het digitaliseren van het archief van BPV. Het procesportfolio gebruiken we als basis voor het uitwerken van de 'BPV-case'. De eerste efficiency slag die we willen maken, is het digitaliseren van het huidige archief van BPV. De tweede slag is dat we binnen de verschillende processen van het bureau elke stap inzichtelijk maken. Op deze manier krijgen zowel

het afdelings- c.q. bureauhoofd als de medewerkers beter inzicht in de werkzaamheden van de afdeling en ook wie waar verantwoordelijk voor is. Dit gaat bij wijze van spreken tot op het niveau van 'Via welke stappen kom ik tot het afgeven van een verklaring van geen bezwaar' en welke documenten worden daar voor gebruikt. Deze informatie wordt vastgelegd in een documentair structuurplan.

Binnen het project e-DIV is Shirley Bodegraven, documentair specialist, aangesteld om een documentair structuurplan voor BPV op te stellen. Op basis van dit plan wordt er in september een functioneel ontwerp gemaakt. Vanaf november wordt gestart met het inrichten van de scanstraat om het archief te digitaliseren. Al in september komt er een digitaliseringspecialist bij e-DIV die zich gaat bezighouden met de software voor de scanstraat." Maarten voegt tot slot nog toe: "Naast het digitaliseren van het archief van BPV gaan we ons ook richten op de digitalisering bij Bureau Documentaire Informatievoorziening (BDI)."

Documentair Structuurplan

We hebben een gesprek met Shirley Bodegraven, de documentair specialist die sinds mei bij e-DIV aan de slag is. Shirley heeft al diverse opdrachten binnen Defensie gedaan. Shirley licht toe: "Mijn eerste opdracht bij Defensie was in 2002 en bestond uit het opstellen van een orderingsplan bij de Koninklijke Landmacht. Daarna, eind 2004, ben ik bij DIV-Online terechtgekomen en heb ik me bezig gehouden met het opstellen van een documentair structuurplan en ben ik betrokken geweest bij het functioneel ontwerp. Met ingang van mei ben ik bij de MIVD aan de slag gegaan." Shirley is gedetacheerd vanuit een bureau dat is gespecialiseerd in Document Management.

Shirley is dus bezig met het opstellen van een documentair structuurplan voor BPV. "Het belangrijkste onderdeel van zo'n plan is de orderingsstructuur," aldus Shirley. "De verschillende processen binnen het bureau zijn hiervoor de basis. Per proces wordt vastgelegd welke documenten worden gebruikt. Je kan het vergelijken met de structuur in Windows verkenner op de computer. De orderingsstructuur is een instrument voor het beheren van de informatievoorziening en het waarborgt de toegankelijkheid. Het documentair structuurplan kan gezien worden

als het handboek voor de informatievoorziening. Uiteraard hebben we bij de MIVD wel te maken met regels en wetten omtrent de veiligheidseisen. Dit betekent dat een goede vastlegging van de informatievoorziening vanuit dit oogpunt juist van belang is. Naast het opstellen van een documentair structuurplan is de tweede stap het beschrijven van de processen, de verschillende stappen in die processen en de actoren. De inhoudelijke kennis hiervoor ligt echter bij de medewerkers zelf. In nauwe samenwerking met hen worden de processen vastgelegd in een beschrijving.”

Dit klinkt zeker als een ambitieus traject waar vaart in zit. Graag horen we van het hoofd van Bureau Personeel Veiligheid, die nu volop is betrokken bij e-DIV, wat de eerste indruk is over het project.

BPV

“Door een functiewisseling binnen BPV was het de afgelopen weken een beetje zoeken naar de praktische invulling van e-DIV voor ons bureau. Dit had in ook te maken met een gebrek aan inzicht en kennis over dit onderwerp. Inmiddels hebben we al een beter beeld bij het project gekregen mede door een aantal goede gesprekken met de projectorganisatie. Om ons beeld op het gebied van het documentair structuurplan te vergroten, gaan we een kijkje nemen bij een organisatie waar dit plan al gemaakt is en waar ze er ook mee werken. Daarnaast is het belangrijk om te realiseren dat de nadruk niet dient te liggen op het scannen van het huidige archief, maar juist op het digitaliseren van alle processen binnen BPV. Hier dient in de toekomst extra capaciteit voor vrijgemaakt te worden. Vanuit de projectorganisatie zal ook capaciteit worden vrijgemaakt om ons te begeleiden en een opleiding te geven op het gebied van het scannen van het archief. Ook zal iemand van de projectorganisatie op basis van onze informatie het scansysteem gaan bouwen. Het is de verwachting dat we begin 2007 starten met het digitaliseren van het archief. Ons voorstel is dat we parallel aan het scannen van het archief aan de slag gaan met het digitaliseren van de processen. Er wordt voldoende ruimte geboden vanuit de projectorganisatie om vragen of opmerkingen kwijt te kunnen. Dat werkt erg prettig.”●

NIEUW BIJ DE MIVD: DE HOT



Bonnette in 't kort

Bonnette is 31 jaar, getrouwd en heeft twee kinderen. Een jongen van 1 jaar en een meisje van 2,5. Bonnette omschrijft zichzelf als spontaan en open, ik kan goed luisteren, maar ben ook kritisch, nieuwsgierig en soms eigenwijs of koppig.●

Sinds 1 augustus is majoor Bonnette Hunting-van Zuijlen aangesteld bij de MIVD in de functie van Hoofd Officier Toegevoegd, kortweg HOT. De directeur heeft haar gevraagd voor deze nieuwe functie bij de MIVD. Haar antwoord was: “Dit is een *once in a lifetime opportunity*. Kortom, een geweldige en afwisselende baan.”

Bonnette licht toe: “Mijn taken als HOT bij de MIVD zullen hoofdzakelijk bestaan uit het onderhouden van de externe relaties van de Generaal. Verder ondersteun ik waar mogelijk het Kabinet.” “Voor wat betreft het onderhouden van de externe relaties betekent dit onder meer dat wanneer de generaal op werkbezoek gaat naar het buitenland, of wanneer hij bezoek ontvangt uit het buitenland, ik dit voorbereid. Dit in nauwe samenwerking met Bureau Externe Relaties en het Secretariaat. Dit proces zal ik voortdurend bewaken. Verder maak ik van elk bezoek en elke ontmoeting een dossier. Indien nodig draag ik ook zorg voor vervolfgafspraken. Binnen het kader waarin ik mijn werkzaamheden als HOT uitvoer, heb ik de vrijheid om de functie verder in te vullen. Deze mogelijkheid is er omdat het een nieuwe functie betreft, maar voorlopig heb ik mijn handen vol aan mijn huidige werkzaamheden en het leren kennen van de mensen binnen de MIVD en de contacten daarbuiten.

Bonnette is haar militaire loopbaan begonnen als inlichtingenofficier bij het 322 Squadron van de Koninklijke Luchtmacht. De MIVD is haar wat betreft dus niet vreemd. Daarna is zij officier werving en projecten geworden bij de toenmalige

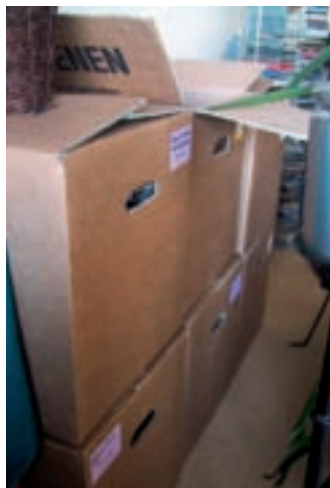
Directie Werving en Selectie. Vervolgens is ze aangesteld als pelotonscommandant op de KMA. In haar laatste functie voordat ze bij de MIVD is komen werken, was ze commandant individueel begeleidingspeloton op de KMA. Bonnette vertelt: “Dit hield in dat iedereen die door fysieke, psychische of andersoortige klachten de opleiding moest onderbreken vervolgens bij mij kwam. Ik droeg dan onder andere zorg voor de toepassing van de Wet Poortwachter, zodat ze zo snel mogelijk weer konden instromen.” Bonnette heeft als vooropleiding HAVO en HEAO Communicatie gedaan. Een studie die haar in haar huidige functie ook goed van pas zal komen.

Positief

Bonnette heeft haar ontvangst bij de MIVD als zeer positief ervaren. Ze zegt: “Iedereen is open en geïnteresseerd. Ze nemen ook de tijd om hun werkzaamheden toe te lichten en hierover te vertellen. Om de organisatie zo snel mogelijk te leren kennen, loop ik namelijk op elke afdeling een dagdeel mee. Andersom wil ik mijn MIVD-collega's ook uitnodigen bij mij langs te komen als ze willen weten wat ik precies doe. Ik ben altijd bereid om het een en ander toe te lichten.”●

HUISVESTING MIVD

MET PASSEN EN METEN KOMEN WE ER WEL



De MIVD beschikt op dit moment over twaalf locaties van waaruit de werkzaamheden worden verricht. De locaties variëren van simpele kamers tot complete gebouwen. In het ene geval 'huren' we een ruimte op een kazerne, in het andere geval beheren we de hele locatie en zijn we zoals dat officieel heet 'drijver der inrichting'.

Door: Henk Voorderhaak, hoofd Afdeling Interne Ondersteuning

De meeste medewerkers werken echter in de Haagse regio waar we op dit moment de beschikking hebben over drie gebouwen en er een vierde gebouw voor ons wordt ingericht. Door veranderende werkwijzen en taken en niet te vergeten de nodige reorganisaties verandert de behoefte aan huisvesting nogal eens. Maar ook de inrichting van de beschikbare ruimte is aan verandering onderhevig. Om zo goed mogelijk aan alle eisen en wensen te voldoen, is er door de Afdeling Interne Ondersteuning in 2005 een nieuw beleggingsplan gemaakt, met daaraan gekoppeld een verbouw- en verhuisplan voor gebouw 32. Dit zou starten met het in gebruik nemen van de 11e etage (volgens planning februari 2006) waarna vervolgens in 13 stappen alle betrokkenen begin 2007 over een juiste en goed ingerichte werkplek zouden beschikken. Ook nu was de werkelijkheid anders dan gedacht. De commissie Dessens voerde haar onderzoek uit en presenteerde een aantal

aanbevelingen in haar eindrapport. Inmiddels wordt een start gemaakt met de (informele) werkorganisatie met betrekking tot de topstructuur van de MIVD. Dit heeft ook weer wijzigingen qua werklocatie tot gevolg voor een aantal afdelingen en bureau's. Hoe de verdere uitwerking van de aanbevelingen van het rapport Dessens gaat uitpakken, zal moeten blijken. Dit zal vanzelfsprekend ook haar consequenties gaan hebben op het beleggingsplan.

Diverse factoren spelen een rol

Echter, een aantal wijzigingen die al waren ingezet, gaan gewoon door. Denk hierbij aan het vullen van de vele vacatures, vullen van de projectorganisatie HTI, de uitbreiding van onder meer BPV en de verplaatsing van medewerkers van Eibergen naar Den Haag.

Om de huisvesting in Den Haag maar ook in andere plaatsen in goede banen te leiden, ben ik volledig vrij gemaakt om aan deze taak invulling te geven.

De komende tijd zal de werkorganisatie zich gaan buigen over een verdere uitwerking van de organisatieveranderingen. In afwachting hiervan, zal er uiteindelijk een nieuw beleggingsplan worden gemaakt. Tot die tijd zullen de dagelijkse werkzaamheden voorlopig bestaan uit het zo goed mogelijk oplossen van knelpunten. Bij het oplossen van deze knelpunten dienen we rekening te houden met een aantal interne en externe factoren. Voor verhuizingen en verbouwingen hebben wij de hulp nodig van derden. Denk hierbij aan de Dienst Vastgoed Defensie en de Lokaal Facilitaire dienst in Den Haag. Deze onderdelen zijn aan het reorganiseren of zijn net gereorganiseerd. Zij beschikken over een te groot werkaanbod en (nog) te weinig mensen.

Verbouwingen en aanpassingen kosten dus heel veel tijd (vaak maanden) en verhuis- en begeleidingscapaciteit is ook niet altijd direct voor handen. Naast deze externe factoren spelen ook interne factoren een rol. Zo is een aantal etages gecompartmenteerd waardoor we daar niet zomaar (nieuwe) medewerkers een plek kunnen bieden. Verder wil elk afdelingshoofd het beste voor zijn mensen en wil dan ook graag als eerste geholpen worden en voorzien worden van alle vereiste en gewenste ruimtes. Dit vraagt nog wel eens om wat afstemming. Immers, het afdelingshoofd kijkt veelal alleen naar de eigen afdeling, terwijl de huisvestingscoördinator naar het totaal plaatje kijkt. Verder vereist een verhuizing aardig wat inspanningen van AIM en BAO. Er moet maar even capaciteit beschikbaar zijn om bijvoorbeeld 120 computers en telefoons te verplaatsen. Het oplossen van knelpunten zal voorlopig nog wel even aan de orde zijn. Dit zal helaas hier en daar wat ongemak met zich meebrengen. Ik hoop echter dat u hiervoor begrip kunt opbrengen. Verbouwen terwijl de winkel open moet blijven, is lastig. Helemaal als de winkel eigenlijk te klein is. Maar met wat passen, meten en puzzelen moet het uiteindelijk goed komen.●



Eén van de laatste groepen militairen voor Task Force Uruzgan. Foto: Paul Verheul

Konvooi van Kandahar airfield (Kandahar) naar Tarin Kowt (Uruzgan). Foto: Gerben van Es

TCU EN AFGHANISTAN

Zoals u weet, is per 1 augustus 2006 de Task Force Uruzgan (TFU) van start gegaan. Voorafgaand zijn door de Deployment Task Force (DTF) de nodige voorbereidingen getroffen zodat de krijgsmacht haar werk kan uitoefenen. Eén van de voorbeelden is het opbouwen van de diverse kampen in Afghanistan. Vanuit de MIVD zijn er ook de nodige voorbereidingen getroffen zodat onze mensen daar aan het werk kunnen. Deze voorbereidingen worden voornamelijk uitgevoerd door het Team Coördinatie Uitzendingen (TCU). Het TCU verzorgt de personele, materieel-logistieke en informatietechnische ondersteuning van personeel

van de MIVD dat op uitzending gaat en is. In dit artikel nemen we een kijkje achter de

schermen bij het informatietechnische gedeelte van het TCU.

Eén van de medewerkers van het TCU I (informatietechniek) vertelt: “Toen het aantal uitzendingen toenam, is ongeveer 2 jaar geleden het TCU opgericht. Samen met mijn collega’s verzorg ik de ICT voorzieningen. Mijn andere collega’s verzorgen de materiële en personele aspecten met betrekking tot de uitzendingen.” Hij vervolgt zijn verhaal: “Als de politiek op een

gegeven moment bepaalt dat een land of streek als missiegebied wordt aangewezen bekijken wij wat de ICT-behoefte is. Na een inventarisatie van de behoefte gaan we de inkoop van de middelen regelen. Wanneer het materiaal binnenkomt, wordt het eerst door ons getest. Eenmaal getest, bieden we het aan bij onze collega’s van TCU M (materieel). Zij zorgen ervoor dat het op transport wordt gezet naar het uitzendgebied.”

“Medewerkers die op uitzending gaan, krijgen vooraf een training om met de informatietechnische middelen te kunnen werken. Uiteraard kunnen we nog extra uitleg geven als medewerkers hier behoefte aan hebben. Wanneer de medewerkers in het uitzendgebied zijn aangekomen en ze hebben een probleem met de ICT-middelen dan geven wij telefonische ondersteuning. Als er echt iets kapot is, moet er uiteraard nieuw materiaal worden opgestuurd. Als het nodig is voorzien we dit materiaal van een duidelijke handleiding.”

“Als het materiaal is gearriveerd in het uitzendgebied wordt het daar opgebouwd en vanaf dat moment zijn onze mensen geheel ‘self-supporting’. Wanneer een missie is afgelopen, wordt het materiaal weer afgebouwd. Naast de grote missies die we voorbereiden, ondersteunen en begeleiden, komen er ook regelmatig kleinere opdrachten tussendoor. Zo kan het zijn dat we bijvoorbeeld een verzoek krijgen om een printer en cartridges op te sturen naar het buitenland. Kortom, wij zorgen voor het hele plaatje, van A tot Z.” ●

In Tarin Kowt wordt door personeel van 104 Constructiecompagnie uit Wezep hard gewerkt aan de verdediging van Kamp Holland. Hier worden Hesco's gevuld. Foto: Gerben van Es



DEFENSIE VIP'S KREGEN 'EIGEN' RISICO ANALYSE VOOR DEELNAME AAN DE NIJMEEGSE VIERDAAGSE



Ieder jaar nemen ongeveer 60.000 militairen deel aan de Nijmeegse Vierdaagse.

Deze grote militaire presentie kan behalve op sportieve aandacht ook rekenen op de belangstelling van vredesactivisten, antimilitaristen en moslimextremisten. Elk jaar stelt de MIVD een dreigingsanalyse op voor de Vierdaagse. Aangezien Secretaris-generaal Annink dit jaar ook meeliep werd er een speciale dreigingsanalyse voor de defensie VIP's aan toegevoegd.

'Draag vooral geen Burka en ISAF-uniform', luidde het advies. 'Laat ook door het dragen van een tulband niet zien dat u in Afghanistan werkt. Ga als VIP onder in de menigte door gebruik te maken van dubbelgangers. Draag een versterkte korte broek'. Ook werd aanbevolen veilige rustpunten in te richten.

De hittegolf zorgde er voor dat de Vierdaagse werd afgelast. Dit mocht echter de grap van bovenstaande nepdreigingsanalyse niet drukken.●

Ton Annink (links) en Paul de la Chambre (Comm. CDC).



AANKONDIGING SYMPOSIUM

PSYOPS, HUMAN FACTOR ANALYSIS AND INTELLIGENCE

Op woensdag 11 oktober 2006 organiseert het Defensie Inlichtingen- en Veiligheid Instituut (DIVI) het derde Nederlandse Symposium Psychologische Operaties (PSYOPS). Voor het eerst zal het symposium een internationaal karakter dragen (voertaal: Engels). Er worden bijdragen verwacht uit Engeland, Duitsland, JFC Brunssum en Nederland. Onder de titel *PSYOPS, Human Factor Analysis and Intelligence* wordt onderzocht welke rol *Human Factor Analysis* (HFA) kan spelen bij de ondersteuning van militaire activiteiten

(PSYOPS, CIMIC, HUMINT). In dat kader wordt met name de plaats van HFA in het inlichtingenproces belicht. Tevens zullen de laatste ontwikkelingen op het gebied van PSYOPS binnen Nederland worden gepresenteerd.

Belangstellenden kunnen hun interesse kenbaar maken door een e-mailbericht te sturen aan drs. P. J. Tiggelman, pjj.tiggelman.01@mindef.nl

