



referenties
rijksoverheid

Voorwoord

De Rijksoverheid is momenteel volop in beweging. De koers van de regering, gericht op een sterker, veiliger en welvarender Nederland, heeft invloed op de gehele Rijksoverheid. Onder de ambitie ‘Het huishoudboekje van Nederland op orde’ voert het kabinet een aantal bezuinigingen door die Nederland sterker uit de economische crisis moeten doen komen. De vraag hoe meer gedaan kan worden met minder middelen staat hierbij centraal, waarbij tegelijkertijd het verbeteren van de dienstverlening naar burgers toe volop aandacht krijgt.

Wij ondersteunen de Rijksoverheid in primaire processen, ICT, bedrijfsvoeringsvraagstukken, Lean Management en project- en programmanagement. Wij hebben onze opdrachten geclusterd binnen de volgende proposities:

- ▶ Strategisch ICT-advisie
- ▶ Effectieve bedrijfsvoering
- ▶ E-overheid

In deze brochure bieden wij een goed overzicht van opdrachten die wij hebben uitgevoerd en laten wij ook onze relaties aan het woord.

Wij maken graag afspraken met u over het nemen van resultaatverantwoordelijkheid in onze opdrachten.

Wilco Bothof
André de Meulder
Partners Atos Consulting

Inhoud

Voorwoord	2
Proposities	3
Referenties	4
I Strategisch ICT-advisie	4
II Effectieve bedrijfsvoering	9
III E-overheid	20

Proposities

Strategisch ICT-advis

De impact van de turbulente ontwikkelingen binnen de Rijksoverheid op de inrichting van de ICT-organisatie van de Rijksoverheid is substantieel. Atos Consulting werkt met de Rijksoverheid onder meer samen op vraagstukken omtrent informatiebeveiliging, cloud computing, zero e-mail, kostprijsmodellen, IT-governance en langetermijnoplossingen om op een flexibele manier de IV-keten te optimaliseren.

Onderdelen van onze propositie zijn:

- ▶ ICT-doorlichting en kostenreductie
- ▶ Business/ICT-architectuur
- ▶ Besturing van informatievoorziening
- ▶ ICT-strategie
- ▶ Informatiebeveiliging
- ▶ Audits
- ▶ Riskmanagement
- ▶ Keteninformatisering

Effectieve bedrijfsvoering

De ontwikkelingen en de ambities binnen de overheid vragen om een heroriëntatie op de doelstellingen. Een vernieuwde bedrijfsvoeringsfunctie moet naadloos aansluiten op de nieuwe koers, waarbij effectiviteit en efficiëntie centraal staan. Dit is gebundeld in het Uitvoeringsprogramma Compacte Rijksdienst.

Atos Consulting werkt samen met de Rijksoverheid in haar streven naar een meer effectieve en efficiënte overheid. Onder andere door de Rijksoverheid te helpen om op een slimme manier kostenbesparingen te behalen door processen te optimaliseren en ICT-oplossingen te implementeren die een positief verschil maken.

Onderdelen van onze propositie zijn:

- ▶ Strategievorming
- ▶ No cure - no pay inkooptrajecten
- ▶ Professionalisering bedrijfsvoeringsfuncties
- ▶ Strategisch HR-advis
- ▶ Shared service centers
- ▶ Procesherontwerp (onder meer op basis van onze referentieprocesmodellen, met Lean Management)
- ▶ Uitvoeren (Europese) aanbestedingen
- ▶ Begeleiden organisatorische implementatie ICT
- ▶ Volwassenheid assessment
- ▶ Business cases

E-overheid

De wens om de burger op een slimmere en kostenefficiëntere manier steeds beter te kunnen bedienen vertaalt zich ook naar de inzet van ICT oplossingen. Atos Consulting helpt de Rijksoverheid hierbij door nieuwe oplossingen te ontwikkelen die zowel de Rijksoverheid als de burger dienen: een betere informatievoorziening en meer mogelijkheden voor zowel burgers als Rijksoverheid, terwijl de langetermijnkosten voor de Rijksoverheid minder worden.

Onderdelen van onze propositie zijn:

- ▶ Strategievorming
- ▶ E-suite implementaties
- ▶ Experts op gebied van iNUP
- ▶ Uitvoeren (Europese) aanbestedingen
- ▶ Programmamanagement e-dienstverlening
- ▶ Second opinions

Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties

Project

Business case Rijksbreed Identitymanagement

Periode

2012

Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties - DGOBR

Het ministerie houdt zich bezig met:

- ▶ de democratische rechtsstaat;
- ▶ het openbaar bestuur;
- ▶ kwaliteit van personeel en management in de rijksdienst;
- ▶ de Grondwet en het constitutionele staatsrechtelijke bestel;
- ▶ de samenwerkingsrelatie met Curacao, Sint Maarten en Aruba;
- ▶ de volkshuisvesting en de rijksgebouwen;
- ▶ het integratiebeleid;
- ▶ het immigratie- en asielbeleid.

Het Directoraat-Generaal Organisatie en Bedrijfsvoering Rijk (DGOBR) omvat het beleid op het gebied van personeel en organisatie, ICT/ Informatievoorziening, inkoop (procurement), huisvesting en facility management.

Business case Rijksbreed Identitymanagement

Vanuit het programma Compacte Rijksdienst en de daaruit voortvloeiende I-strategie streeft de Rijksoverheid naar een situatie waarbij een rijksmedewerker eenmalig op een unieke wijze wordt geregistreerd waardoor het mogelijk wordt hem of haar toegang te verlenen tot alle informatiebronnen waarvoor hij of zij geautoriseerd is met inbegrip van alle daarbij ondersteunende toepassingen. Hiertoe moet een omgeving voor rijksbreed identitymanagement (IDM) worden ingericht.

Naar aanleiding van deze doelstelling zijn wij gevraagd om samen met het ministerie een business case voor rijksbreed IDM op te stellen. Deze dient als fundament voor een groot aantal projecten en maatregelen uit respectievelijk het programma Compacte Rijksdienst en de I-strategie.

Onze aanpak

In deze business case wordt het nut en de noodzaak van rijksbreed IDM beschreven. Daarnaast zijn de departementale IDM-omgevingen en centrale IDM-diensten (Rijksdirectory, Digitale Werkomgeving Rijksoverheid Shared Service Organisatie (DWR SSO)) geïnventariseerd. Dit maakte het mogelijk om de huidige knelpunten te analyseren en een omschrijving van de kostenelementen te geven. Daarnaast zijn de risico's van rijksbreed IDM beschreven.

Welk resultaat is bereikt?

Het onderzoek vormt de basis voor een aantal maatregelen die in het programma Compacte Rijksdienst en de I-strategie wordt beschreven en noemt een aantal aanbevelingen. De belangrijkste hiervan is de implementatie van een rijksbrede IDM-omgeving: een fundamentele aanbeveling, omdat zonder deze aanbevelingen de genoemde maatregelen niet mogelijk zullen zijn.

In september 2012 is het onderzoek gepresenteerd in de ICBR (Interdepartementale Commissie Bedrijfsvoering Rijksdienst), het hoogste besluitvormingsorgaan van de bedrijfsvoering van de Rijksoverheid.

Ministerie van Sociale Zaken & Werkgelegenheid

Project

Onderzoek Sectorloketten

Periode

2009

Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid

Het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) werkt aan een sociaal en economisch krachtig Nederland in Europa, met werk en bestaanszekerheid voor iedereen. De bewindslieden zijn onder meer verantwoordelijk voor het arbeidsmarktbeleid, inclusief migratie en vrij verkeer van werknemers, uitkeringen en re-integratie, inkomensbeleid, het combineren van arbeid en zorg, arbeidsomstandighedenbeleid en inspectie daarop.

Onderzoek Sectorloketten

Keteninformatisering speelt een steeds belangrijker rol in de overheid. Ketenloketten kunnen keteninformatisering ondersteunen. Er is echter nog weinig zicht op de aard van deze loketten en hun succesfactoren en op welke manier zij kunnen aansluiten op integrale dienstverlening. In dit inventariserende onderzoek wil het Ministerie van SZW antwoord krijgen op twee kernvragen:

- ▶ Hoe hebben ketens binnen de (semi-)overheid de ondersteuning van keteninformatisering georganiseerd?
- ▶ Welke factoren bepalen of de wijze van ondersteuning optimaal aansluit bij het integrale werken binnen het betreffende beleidsdomein?

Vijf fasen, zeven loketten

Wij hebben binnen een periode van twee maanden in vijf fasen het onderzoek doorlopen en daarbij gebruik gemaakt van desk research alsmede interviews met vertegenwoordigers van de zeven loketten.

Wij hebben een casebeschrijving gemaakt van zeven ketenloketten (SURF foundation, JustID, LNV loket, vtsPN, Nictiz, Sleutelnet, Directie Migratiebeleid) en van ieder loket is een analyse gemaakt van de mate waarin zij ketenintegraal werken. Tevens hebben wij een typologie gemaakt voor ketens, waarbij vier typen ketens worden onderscheiden (solitair, centralistisch, facultair en federatief). In een eindrapportage zijn de ketens beschreven, is een lijst met kritieke succesfactoren voor ketenvorming gedefinieerd en zijn conclusies en aanbevelingen weergegeven. Daarnaast hebben wij een lijst met vragen opgesteld voor nader onderzoek.

Welk resultaat is bereikt?

Wij hebben voor het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid een eerste verkenning ten aanzien van de ketenloketten gedaan. Ketenloketten worden op verschillende plekken toegepast, maar algemeen geldt dat zij hun werkveld verbreden, terwijl besluitvorming steeds meer in overleg plaatsvindt met de ketenpartners. Belangrijk daarbij is dat de ontwikkeling van loketten eerder business dan IT-gestuurd moet zijn en dat eerder op consensus met alle betrokkenen moeten worden gemanaged dan enkel top down. Voor een succesvol ketenloket is een heldere visie en afbakening van de rol van het loket noodzakelijk. Ook is standaardisering van definities, data, berichten en technologie nodig om hergebruik en integrale dienstverlening te realiseren.

Aanbevelingen

Wij hebben de volgende aanbevelingen gedaan:

- ▶ Houdt het bewustzijn vast ten aanzien van de kerntaken (focus) van het loket en wat het loket wel en wat het loket niet moet doen.
- ▶ Onderzoek of een gestructureerde kennisuitwisseling tussen loketten nut heeft.
- ▶ Zie het loket niet alleen als een IT-vraagstuk, maar besteedt ook aandacht aan cultuur, relationele aspecten, organisatiestructuur en besturing.

Rijkswaterstaat

Project

Strategisch Advies Vraagbundeling

Periode

2008 - 2009

Rijkswaterstaat

Rijkswaterstaat (RWS) beheert en ontwikkelt in opdracht van de minister en de staatssecretaris van Infrastructuur en Milieu het nationale netwerk van wegen en vaarwegen. RWS werkt aan de vlotte en veilige doorstroming van het verkeer, aan een veilig, schoon en gebruikersgericht landelijk watersysteem en aan de bescherming van ons land tegen overstromingen.

RWS wil naar een Informatie Voorziening (IV) die op de primaire business is afgestemd, efficiënt en uniform is ingericht en planmatig wordt ontwikkeld en beheerd. Dit betekent een nieuwe benadering van de Informatie Voorziening. IV moet proactief gaan plannen in plaats van het reactief beoordelen per business case.

De vraag

Wij zijn gevraagd de impact van deze nieuwe benadering op de IV te onderzoeken en een voorstel te doen voor het inrichten van een adequate organisatie.

Onze aanpak

Voor het bepalen van de impact is een business case opgesteld en uitgewerkt met behulp van de Atos Consulting Business Case methodiek. De nieuwe organisatie voor vraagbundeling is helemaal opgezet op basis van de door ons gehanteerde methode Business Information Services Library (BISL).

Daarnaast zijn onder meer een strategisch informatieplan en een strategische agenda opgeleverd. Hiervoor is een nieuw governance model opgesteld en is het applicatie portfolio herzien.

Welk resultaat is bereikt?

Het resultaat van deze opdracht was een voor de organisatie positieve business case en een effectief werkende vraagbundeling aan de 'Demand' zijde.

Rijkswaterstaat

Project

Rijkswaterstaat Uniform Programming Systeem (RUPS)

Periode

2008 - heden

Rijkswaterstaat - Dienst Verkeer en Scheepvaart

Rijkswaterstaat (RWS) beheert en ontwikkelt in opdracht van de minister en de staatssecretaris van Infrastructuur en Milieu het nationale netwerk van wegen en vaarwegen. RWS werkt aan de vlotte en veilige doorstroming van het verkeer, aan een veilig, schoon en gebruikersgericht landelijk watersysteem en aan de bescherming van ons land tegen overstromingen.

De vraag

Rijkswaterstaat heeft ons gevraagd om een bijdrage te leveren aan het uniform maken van de programmering van het beheer en onderhoud van het rijkswegennet, het rijksvaarwegennet en het watersysteem.

Binnen het overkoepelende project Uniform Regionaal Programmeren is onder begeleiding van Atos Consulting de applicatie Rijkswaterstaat Uniform Programming Systeem (RUPS) ontwikkeld. RUPS is een webapplicatie die door Rijkswaterstaat gebruikt wordt om onderhoudsmaatregelen meerjarig te programmeren. Dit landelijke systeem is voor zowel de regionale als de landelijke diensten geïmplementeerd en maakt nu deel uit van het programmeringsproces.

Wij hebben Rijkswaterstaat ondersteund bij het opstellen van het functioneel ontwerp, het testen en het volledig implementeren van de applicatie. Na de go-live van RUPS zijn wij Rijkswaterstaat blijven ondersteunen bij de doorontwikkeling van RUPS en aansluiting bij andere bedrijfsbrede applicaties zoals SAP. Wij hebben deze opdracht in nauwe samenwerking met de diverse betrokkenen van RWS en andere marktpartijen uitgevoerd.

Implementatie RUPS

Wij hebben de volledige implementatie, van blauwdruk tot en met go-live, van RUPS ondersteund. Parallel hieraan zijn in samenwerking met de landelijke diensten de processen rondom het programmeren daar waar nodig opnieuw ontworpen en geïmplementeerd.

Tijdens de implementatie zijn op maat gemaakte trainingen en cursussen ontwikkeld en op locatie gegeven aan eindgebruikers van RUPS.

Om de applicatie RUPS beheersbaar te houden voor het functioneel beheer, hebben wij het functioneel beheer ingericht op basis van BISL en het incidentmanagement conform het ITIL referentiekader.

Welk resultaat is bereikt?

Met RUPS heeft Rijkswaterstaat een stabiele applicatie die ondersteunt bij het komen tot uniforme meerjarenplanningen die gemaakt worden voor beheer- en onderhoudswerkzaamheden gecombineerd met de werkzaamheden voor nieuwe aanleg.

Daarnaast is de gebruikersondersteuning door het ingerichte functioneel beheer geborgd en wordt er vanuit een werkgroep doorontwikkeling continu gekeken naar verbeteringen om de applicatie gebruiksvriendelijker en breder inzetbaar te maken.

Met RUPS hebben wij Rijkswaterstaat geholpen een systeem te implementeren voor een uniforme vastlegging en programmering van de onderhoudswerkzaamheden. De implementatie van RUPS heeft geleid tot:

- ▶ Het maken van een betere en betrouwbare rolling forecast.
- ▶ Betrouwbare cijfers in zowel RUPS als SAP door een procesmatige koppeling.
- ▶ Beter zicht op totale onderhoudsbehoefte voor komende jaren.
- ▶ Besparing in tijd en geld door uniforme vastlegging over diensten heen.

De Rijkswaterstaat Award is een onderscheiding voor opdrachtnemers die een bijzondere prestatie hebben geleverd. Rijkswaterstaat reikt de award jaarlijks uit. Atos Consulting heeft in 2011 de award binnen het inkoopdomein Informatievoorziening gewonnen voor deze opdracht.

Project

Change- en configuratiemanagement

Periode

2011

NATO Consultation, Command and Control Agency (NC3A)

Het NATO Consultation, Command and Control Agency (NC3A) is verantwoordelijk voor het leveren van cutting-edge technologie ter ondersteuning van de missies van de NAVO en besluitvormers. Op deze manier ondersteunt zij het succes van de NAVO - van raket- en cyber defensie tot aan informatie-dominantie, robuuste communicatie en de campagne tegen geïmproviseerde explosieven in Afghanistan. Het leeuwendeel van de capaciteiten is afkomstig vanuit de industrie. De portefeuille van NC3A omvat meer dan 500 projecten.

De opdracht

Teneinde gezamenlijk inlichtingen, Joint Intelligence Surveillance and Reconnaissance, (JSIR), data te verzamelen en te delen tussen NAVO-leden en haar partners werd het project Multi-Intelligence All-source Joint Intelligence Surveillance and Reconnaissance Interoperability Coalition (MAJIIC2) gestart. Door technologie- en procesinnovatie versterken negen deelnemende NAVO landen, ondersteund door het NATO C3 Agentschap, de interoperabiliteit door doeltreffende integratie van technologie, mensen en organisaties. Het project toonde behoefte om de consistentie in de ontwikkelde capaciteiten binnen MAJIIC2 en met de operationele omgeving te handhaven en te beheersen om zodoende de MAJIIC gerelateerde JSIR producten en informatie uit te wisselen.

Change- en configuratiemanagement (CMMI)

Wij ontwierpen een change management plan, inclusief een configuratiemanagement proces ter ondersteuning van proces- en technologie wijzigingen voor meerdere vastgestelde baselines. Wij introduceerden een best practice, het zogenaamde Capability Maturity Model Integration (CMMI) model. Het change management plan is flexibel en kan zeer snel reageren op het innovatieve denken onder hoge tijdsdruk terwijl het een structuur verschaft die nodig is ter ondersteuning van operaties.

Wij hebben een agile configuratiemanagement proces ontworpen dat zorgt voor een diepgaande impact analyse en een duidelijk goedkeuringsproces voor elke ingediende aanvraag.

Een gedeelde visie op change- en configuratiemanagement hebben wij opgesteld binnen MAJIIC2 voor de negen deelnemende landen en het NATO C3 Agentschap.

Wij hebben geïnstitutionaliseerde gemeenschappelijk baselines vastgesteld om een gedeelde basis te garanderen voor het individueel testen van capaciteiten, teneinde de opname in coalitie standaarden en overdracht aan operaties te waarborgen.

“Atos has helped us to improve the Multi-Intelligence All-source Joint Intelligence Surveillance and Reconnaissance Interoperability Coalition (MAJIIC 2) Project. They have processed, analyzed and grasped the complexity of MAJIIC2 making this a true Smart Defence solution”.

Joe Ross - Technical Manager MAJIIC2

Actal

Project

Bestrijding onnodige regeldruk in Nederland

Periode

2010 - heden

Actal

De overheid is belast met vele regels en verplichtingen. Actal, het onafhankelijke Adviescollege toetsing regeldruk, adviseert kabinet en parlement over hoe de onnodige regeldruk is terug te brengen.

Vanaf 1 juni 2011 is Actal actief op zoek naar en bezig met het signaleren van onnodige regeldruk voor burgers, bedrijven en professionals, gebruik makend van bestaande loketten. De medewerkers onderzoeken deze en proberen concrete en hanteerbare oplossingen aan te reiken, zoals de inzet van bedrijfsbezoeken en sociale media.

Bestrijding onnodige regeldruk in Nederland

Actal heeft ons gevraagd voor de inzet van kennis van methoden en technieken zoals toegepast in projecten bij de aanpak van deregulering, administratieve lasten, lean management en e-dienstverlening.

Welk resultaat is bereikt?

Wij hebben in samenwerking met Actal analyses gemaakt van de regeldruk die in een werkplan zijn opgenomen.

Actal heeft naar aanleiding hiervan adviezen aan het kabinet uitgebracht over het verminderen van de administratieve lasten van chronisch zieken en hun zorgverleners en de risico's van overheidsbetrokkenheid bij het certificeren van producten en bedrijfsprocessen.

“De consultant van Atos Consulting geeft je het gevoel dat hij al jaren meedraait. Maar als het nodig is, dan houdt hij je wel de spiegel voor. Hij laat zien dat zaken ook anders kunnen. Het is een collega die permanent met de ogen van een buitenstaander meekijkt”.

Rudy van Zijp, secretaris van Actal

Agentschap NL

Project

Procesbegeleiding voorstudies en Routekaarten

Periode

2009 - 2012

Agentschap NL

Agentschap NL is een agentschap van het ministerie van Economische Zaken, Landbouw en Innovatie en realiseert beleid in opdracht van diverse ministeries.

Agentschap NL staat voor innovatie en duurzaamheid en een sterk innovatief bedrijfsleven in een leefbare, duurzame samenleving. Agentschap NL stimuleert duurzame economische groei door een brug te slaan tussen markt en overheid, nationaal en internationaal.

Naar 50% energie-efficiëntie

Wij zijn op basis van een Europese Aanbesteding geselecteerd inhoudelijke en procesondersteuning te bieden tijdens het opstellen van een Voorstudie en/of een Routekaart. Het Ministerie van EL&I heeft op basis van een aantal selectiecriteria bepaald welke sectoren in aanmerking komen voor een Routekaarttraject, welke ook door Atos Consulting is begeleid.

Procesbegeleiding Voorstudies en Routekaarten

Met workshops en interviews en expertise vanuit het bedrijfsleven zijn de voorstudies en routekaarten voor de sector Margarine, Vetten en Oliën (MVO), Glasindustrie en ICT-sector tot stand gekomen. Deze aanpak heeft geleid tot een voorstudierapport en een routekaart voor deze drie sectoren.

Het Voorstudierapport bevat een missie en visie van de sector ten aanzien van energie-efficiëntie verbetering tot 2030. Daarnaast hebben wij diverse analyses uitgevoerd, zoals markt- en sectoranalyses en scenario-analyses.

Het Routekaarttraject bevat een verdere uitwerking van de missie en visie van de sectoren, inclusief een actieprogramma tot aan 2030 met concrete acties en maatregelen. Wij hebben in samenwerking met de brancheverenigingen tevens ondersteuning verleend ten aanzien van vormgeving en communicatie van de Routekaarten.

Routekaart MVO

Met de Routekaart MVO 'Op weg naar energiezuinige processen en een biobased economy' verwacht de MVO-sector de doelstelling van 50% in 2030 ruim te halen. Met name de biobased producten (met 50% minder energiebehoefte dan producten op basis van fossiele grondstoffen) zullen hieraan bijdragen.

Routekaart 2030 Nederlandse Glasindustrie

Met deze routekaart verwacht de Nederlandse glasindustrie in 2030 een energie-efficiëntie verbetering te realiseren van ruim 25%. Een hoger percentage is denkbaar, doordat energiebesparing in de gebruikersfase van de producten zeer groot kan zijn.

Routekaart ICT 2030

Met deze routekaart verwacht de ICT-sector de doelstelling van 50% in 2030 ruim te halen. De ICT-sector kan zelf een waarde van € 117 miljoen energie-efficiënter worden. De echte winst zit echter door ICT in andere sectoren in te zetten, met een winst van € 2 miljard aan energie-efficiëntie. Bovendien wil de ICT-sector in 2030 een verregaande CO₂-reductie realiseren door zoveel mogelijk gebruik te maken van duurzame energie.

Belastingdienst Toeslagen

Project

Managementondersteuning Toeslagen - Ontwerp en inrichting kwaliteitssysteem Definitief Toekennen Toeslagen

Periode

2007 - 2012

Belastingdienst Toeslagen

De Belastingdienst Toeslagen verzorgt de uitkering van inkomensafhankelijke uitkeringen. Momenteel zijn dat de Zorgtoeslag, de Huurtoeslag, de Kinderopvangtoeslag en het Kindgebonden budget. De Belastingdienst werd in 2007 verantwoordelijk voor het verstrekken van de huur- en zorgtoeslagen.

Transformeren

Medio 2007 is een project gestart voor het definitief toekennen van de toeslagen. Wij zijn gevraagd ondersteuning te verlenen in het transformatieproces.

Voor de aanpak van het transformatieproces, hebben wij onze Business Performance Improvement (BPI) methodiek gehanteerd.

Inrichten en ontwerpen kwaliteitssysteem

De volgende vraag die wij hebben opgepakt is het ontwerpen en inrichten van een kwaliteitssysteem voor het definitief toekennen van toeslagen. Voor dit project hebben wij het procesontwerp en -beheer opgeleverd. Voor dit traject is ook de productiebesturing, kwaliteitsmanagementsysteem en managementinformatie ingeregeld. Voor de inrichting en besturing van de planning & controlecyclus hebben wij een dashboard, de formats en de bijbehorende procedures en overlegstructuur geleverd.

Wij richtten in één maand tijd een volledige productiestraat van 450 fte in, dit inclusief procesontwerp, opleidingen (van uitzendkrachten) en de productiebesturing.

Daarnaast waren wij verantwoordelijk voor het ontwerp en de inrichting van het gehele kwaliteitssysteem voor Definitief Toekennen.

Het centrale kwaliteitsteam werd bemand door consultants van Atos Consulting. Ons team beheerde de normenset, voerde steekproefsgewijs kwaliteitscontroles uit en genereerde managementinformatie. Op basis hiervan legde de decentrale productiemanager verantwoording af aan het MT van Belastingdienst Toeslagen.

Tijdens het project hebben wij de Belastingdienst Toeslagen ook geadviseerd in het inrichten van de besturing en planning & controlecyclus.

Inrichten en bemensen centraal bedrijfsbureau

Wij hebben het centrale bedrijfsbureau ingericht en bemensd. Dit bedrijfsbureau was verantwoordelijk voor het vaststellen en genereren van de vereiste stuur- en managementinformatie, zowel ten aanzien van financiële als niet-financiële gegevens.

Ondersteuning van procesbeheer

Gedurende 2011 en 2012 hebben wij tevens de afdeling procesbeheer ondersteund bij het maken van werkinstructies en behandelvoorschriften voor de verschillende toeslagen en -systemen.

Inspectie Leefomgeving en Transport (ILT)

Project

Evaluatiestudie taakoverdracht van IVW naar Kiwa N.V.

Periode

2011 - 2012

Inspectie Leefomgeving en Transport

De inspectie geeft vergunningen af en ziet toe op de naleving van wet- en regelgeving. De inspectie stelt zich bovendien ten doel om burgers en bedrijven zo goed mogelijk te informeren over de werkwijze en resultaten van haar toezicht.

In 2008 heeft de Inspectie van Verkeer en Waterstaat (IVW) besloten om een deel van de Vergunning Verlenende Taken extern uit te besteden. Deze taak is door middel van een aanbesteding aangeboden aan de markt. Bij deze aanbesteding is de uiteindelijke keuze op Kiwa N.V. gevallen.

Door de minister is toegezegd na één jaar te evalueren hoe de uitbesteding van taken van IVW is verlopen. IVW heeft ons als onafhankelijke derde partij opdracht gegeven om de toegezegde evaluatie uit te voeren.

De opdracht aan ons was het doen van een onderzoek waarin de volgende vragen centraal stonden:

- ▶ In hoeverre zijn de contractpartijen in de taakoverdracht de afspraken uit de overeenkomst nagekomen?
- ▶ Welke resultaten zijn tot op heden behaald in de doelen van de taakoverdracht?
- ▶ Welke ervaringen hebben marktpartijen, Kiwa en IVW in de uitvoering van de afspraken tot op heden en wat verwachten zij voor de nabije toekomst?

Evaluatiestudie uitbesteding vergunningverlenende taken

Wij hebben een evaluatierapport opgeleverd dat door de Minister aan de Tweede Kamer is aangeboden.

Wij hebben in samenspraak met de opdrachtgever een aanpak vastgesteld die was gebaseerd op drie invalshoeken, te weten:

- ▶ *Invalshoek 1: Overdracht*
Op welke wijze is de overdracht van taken van IVW naar Kiwa verlopen?
- ▶ *Invalshoek 2: Realisatie doelstellingen*
Wat waren de doelstellingen en in welke mate zijn deze doelstellingen gerealiseerd?
- ▶ *Invalshoek 3: Nakoming overeenkomst*
In welke mate worden de afspraken uit de Overeenkomst nagekomen?

Voor deze indeling is gekozen vanuit de gedachte dat een oordeel over de overdracht vanuit verschillende perspectieven moet zijn opgebouwd om volledig te zijn. Op grond van deze keuze is alle achtergrondmateriaal bestudeerd en zijn de belangrijkste betrokkenen individueel geïnterviewd.

Welk resultaat is bereikt?

Wij hebben de volgende aanbevelingen gedaan:

- ▶ Geef vanuit Kiwa prioriteit aan de continue verbetering van de ICT-systemen.
- ▶ Gebruik het overleg tussen Kiwa en de brancheorganisaties voor meer dan een discussie over tarieven.
- ▶ Creëer een situatie waarbij er een directe relatie tussen kosten voor individuele producten en tarieven is gerealiseerd.
- ▶ Verzakelijk de relatie met Kiwa.

“Atos Consulting heeft zich snel in de vraagstelling en materie ingewerkt, een effectieve aanpak gevolgd en een goed leesbaar en bruikbaar rapport met conclusies en eigen aanbevelingen opgeleverd.”

Cock de Waard

Rijkswaterstaat

Project

Duurzaam energiebeheer

Periode

2010 - heden

Rijkswaterstaat

Rijkswaterstaat (RWS) beheert en ontwikkelt in opdracht van de minister en de staatssecretaris van Infrastructuur en Milieu het nationale netwerk van wegen en vaarwegen. RWS werkt aan de vlotte en veilige doorstroming van het verkeer, aan een veilig, schoon en gebruikersgericht landelijk watersysteem en aan de bescherming van ons land tegen overstromingen.

Rijkswaterstaat is met ruim 5.000 energie-aansluitingen (gas, water, elektra, warmte) grootverbruiker van energie. Het betreft hier niet alleen kantoren, maar ook tunnels, sluisen, stuwen, openbare verlichting etc. De maatschappelijke zichtbaarheid van deze objecten en het hieraan verbonden energieverbruik vereist een verantwoorde bedrijfsvoering. De hiervoor noodzakelijke informatievoorziening over het energieverbruik bleek echter onvoldoende.

Duurzaam energiebeheer

Wij ondersteunen Rijkswaterstaat bij de realisatie van duurzaam energiebeheer door de implementatie van:

- ▶ een online energie-monitoring systeem waarmee gestuurd wordt op het energieverbruik; en
- ▶ uniforme processen gericht op actieve beheersing van het energieverbruik en de hieruit voorkomende kosten.

Welk resultaat is bereikt?

De eerste mijlpaal van het project is behaald: de helft van het totale elektrische energieverbruik (gelijk aan ongeveer 65.000 huishoudens) wordt nu geautomatiseerd in kaart gebracht. Bovendien wordt er op basis van deze gegevens automatisch management informatie gegenereerd om actief te sturen op het energieverbruik. Door de plaatsing van 'slimme' op afstand uitleesbare meters bij alle energie aansluitingen zal het totale energieverbruik inzichtelijk worden gemaakt. Het project heeft daarnaast een versterkende invloed op de samenwerking van alle energie inkopende ministeries die aansluiten op het initiatief van Rijkswaterstaat.

Op dit moment wordt systeemondersteuning voor energiemanagement ook toegepast bij het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (Rijksgebouwendienst), het Ministerie van Defensie en het Ministerie van Veiligheid en Justitie. Samen met het Ministerie van Infrastructuur en Milieu zijn dit de vier clusters van het categoriemanagement Energie. Hiermee voorzien wij dus alle energie inkopende ministeries.

Rijkswaterstaat

Project

Evaluatie HRM kenniscyclus

Periode

2012

Rijkswaterstaat

Rijkswaterstaat (RWS) beheert en ontwikkelt in opdracht van de minister en de staatssecretaris van Infrastructuur en Milieu het nationale netwerk van wegen en vaarwegen. RWS werkt aan de vlotte en veilige doorstroming van het verkeer, aan een veilig, schoon en gebruikersgericht landelijk watersysteem en aan de bescherming van ons land tegen overstromingen.

Rijkswaterstaat wil meer grip krijgen op de human capital en is daarom vanaf medio 2006 gestart met een kennistraject. Dit heeft geleid tot de verschillende stappen in de managementcyclus die moeten leiden tot 'greep op kennis en HRM'. In 2011 hebben alle diensten van Rijkswaterstaat de volledige Strategische Personeelsanalyse uitgevoerd.

Om te bepalen of de stappen voor het HRM-deel van de managementcyclus ook datgene opleveren wat Rijkswaterstaat had beoogd, is een evaluatie een belangrijke stap, zodat, daar waar mogelijk, de uitkomsten kunnen worden meegenomen in de cyclus van 2012.

Personeelsanalyse uitgevoerd.

Om te bepalen of de stappen voor het HRM-deel van de managementcyclus ook datgene opleveren wat Rijkswaterstaat had beoogd, is een evaluatie een belangrijke stap, zodat, daar waar mogelijk, de uitkomsten kunnen worden meegenomen in de cyclus van 2012.

De evaluatie moet antwoord geven op de vraag:

"Hoe kan RWS de kwaliteit en kwantiteit van haar personele resources beter in de managementcyclus brengen en de werking van het HRM-deel van de cyclus verbeteren?"

Dit valt uiteen in drie deelvragen:

- ▶ Welke mogelijkheden zijn er voor optimalisering van de werking van de cyclus?
- ▶ Welke indicaties zijn er voor verspillingen in de procesgang?
- ▶ Wat is het draagvlak bij verschillende actoren?
- ▶ Wij hebben deze evaluatie uitgevoerd.

Evaluatie HRM/kenniscyclus

Wij hebben een evaluatierapport opgeleverd dat door het Bestuur van Rijkswaterstaat is vastgesteld. Inmiddels is een start gemaakt met de vernieuwing van de HRM/kennis-cyclus.

Welk resultaat is bereikt?

Atos Consulting heeft een uitvoerig bronnenonderzoek uitgevoerd, waarbij een eerste beantwoording van de verschillende deelvragen heeft plaatsgevonden. In aanvulling op deze bevindingen zijn aanvullende interviews gehouden, waarbij met name is ingegaan op draagvlak en efficiency in de uitvoering. Wij hebben geconstateerd dat de beelden over de doelstellingen (waarom doen wij het?) divers zijn. De verschillende doelstellingen zijn deels op HRM- en deels op kennismanagement-doelstellingen terug te voeren. Verder zien wij dat doorvertaling van de doelstellingen in de (resultaten van de) verschillende stappen in de managementcyclus plaats vindt, maar nog niet volledig is. De resultaten van de HRM/kennis-cyclus kunnen binnen RWS beter benut worden dan nu het geval is.

Wij hebben de volgende aanbevelingen gedaan:

- ▶ Herontwerp systematiek van de HRM/Kennis-cyclus en zorg dat doelstelling, systematiek en planning worden uitgedragen en gecommuniceerd naar alle betrokkenen.
- ▶ Definieer waar HRM-plannen en de resultaten van de Strategische Personeelsanalyse minimaal voor gebruikt dienen te gaan worden.
- ▶ Zorg voor vereenvoudiging van de Strategische Personeelsanalyse. Hanteer hierbij het idee van een 'oogharenexercitie' en geef hierbij meer aandacht aan de kwaliteit van de resultaten en het gebruik ervan op corporate RWS-niveau en door diensten en afdelingen binnen RWS.

Sociale Verzekeringsbank

Project

Transformatie HR-afdeling

Periode

2009 - 2011

Sociale Verzekeringsbank

De Sociale Verzekeringsbank (SVB) is al meer dan 100 jaar uitvoerder op het gebied van sociale zekerheid in Nederland en verantwoordelijk voor de uitvoering van het AOW pensioen, de nabestaandenuitkering ANW, de kinderbijslag en enkele andere regelingen. Dat doet zij voor ruim 4.6 miljoen klanten in Nederland en in het buitenland.

De uitdaging van de SVB was om de HR-afdeling tot een moderne werkgever te transformeren. Zij willen diensten aanbieden volgens het principe van het Integraal Bedrijfsvoeringmodel (IBVM), een kostenbesparing realiseren en een efficiënte werkwijze nastreven. Om deze doelstellingen te kunnen bereiken is het HR servicemodel geïmplementeerd.

Implementatie HR-service-model

Wij hebben het HR Dienstverleningsmodel systeem geïmplementeerd en deden het overall projectmanagement van de implementatie van het nieuwe HR & Payroll-systeem, inclusief ESS/MSS.

Welk resultaat is bereikt?

Er is uiteindelijk een HR-organisatie gerealiseerd die volgens het principe 'one way of working' werkt en duidelijkheid biedt in het takkenpakket, kwalificaties en verantwoordelijkheden. Beter begrip, controle en verantwoordelijkheid van hun eigen HR gegevens voor zowel werkgever als werknemers. Door het implementeren van efficiëntere processen en een verbeterd HR & Payroll-systeem is de doorlooptijd verkort. Meer self-service door de medewerker door de invoering van ESS/MSS. Een besparing van 20% aan fte's.

Ministerie van Infrastructuur en Milieu

Projecten

Opzetten en invoeren van:

- ▶ een programmasecretariaat voor het vierjarige OTO-programma (OTO = Opleiden, Trainen, Oefenen, crisisbeheersing)
- ▶ portfoliomanagement voor projecten op het gebied van crisisbeheersing.

Periode

2011 - 2012

Departementaal Coördinatiecentrum Crisisbeheersing - Infrastructuur & Milieu (DCC)

Als zich een ernstig incident voordoet (vliegtuigongelukken, overstromingen, grootschalige waterverontreiniging, uitval van nutsvoorzieningen) dan kan de samenleving rekenen op de inzet van het Departementaal Coördinatiecentrum Crisisbeheersing van het Ministerie van Infrastructuur en Milieu. DCC-IenM zet zich in om het ministerie voor te bereiden op het voorkomen en beheersen van crises. Voorbereiden betekent enerzijds het goed opleiden, trainen en oefenen van de crisisorganisatie en anderzijds het goed managen van (verbeter-)projecten die samen met de netwerkpartners worden uitgevoerd.

OTO-programma

Wij hebben DCC-IenM ondersteund bij de verdere professionalisering van het OTO-programma en de implementatie van portfoliomanagement. Voor het OTO-programma hebben wij onder andere de projectbegeleiding uitgevoerd van:

- ▶ de implementatie van een OTO-webagenda, waardoor deelnemers zich via een internetpagina kunnen inschrijven voor een opleiding of training, hun belangstelling kunnen registreren én waardoor via deelname automatisch hun "crisis CV" wordt vastgelegd;

- ▶ de (her-)ontwikkeling van een aantal e-learningmodules die als voorbereiding of als aanvulling op een basis cursus of training dienen; met behulp van deze modules leren de deelnemers hoe crisisbeheersing op het ministerie en bij Rijkswaterstaat wordt aangepakt en met welke dilemma's de verschillende crisisrollen worden geconfronteerd
- ▶ het opzetten van een programmasecretariaat voor het OTO-programma

Portfoliomanagement

Een goede en betrouwbare uitvoering van projecten is voor DCC-IenM van essentieel belang. Deze projecten worden vaak uitgevoerd samen met netwerkpartners zoals Veiligheidsregio's, Waterschappen, het Nationaal Crisiscentrum, andere ministeries etc. Voorbeelden van deze projecten zijn: het verbeteren van de informatievoorziening rondom crisisbeheersing, implementatie van convenanten met de veiligheidsregio's of het ontwikkelen van een oefenkader. Voor de invoering van portfoliomanagement hebben wij een rapportagecyclus opgezet waardoor onder andere inzichtelijk werd welke projecten in uitvoering zijn, wie verantwoordelijk is en welke deadlines gehaald moeten worden. Met deze cyclus (rapportage en overleg) is het mogelijk de onderlinge projectafhankelijkheden te sturen en te bewaken, knelpunt te signaleren en kwaliteitsbewaking uit te oefenen.

“Wat ik erg fijn vond aan de inzet van de consultant van Atos Consulting, was dat hij projecten goed coördineerde, en aanvoelde wanneer hij wel en niet met mij moest afstemmen. Dit gaf mij het vertrouwen dat het goed liep en ik voldoende op de hoogte gehouden werd.”

Sonja Kaskens (programmacoördinator OTO)

Ministerie van Veiligheid en Justitie

Project

Verbetering betaalgedrag

Periode

2008 - 2010

Ministerie van Veiligheid & Justitie

Het Ministerie van Veiligheid en Justitie zorgt voor de rechtsstaat in Nederland, zodat mensen in vrijheid kunnen samenleven, ongeacht hun levensstijl of opvattingen. Veiligheid en Justitie werkt aan een veiliger en rechtvaardiger samenleving door mensen rechtsbescherming te geven en waar nodig in te grijpen in hun leven.

Medio 2009 werd in een Rijksaudit geconcludeerd dat het Bestuursdepartement een deel van haar facturen niet op tijd betaalde (binnen 30 dagen). Een procesoverstijgende verantwoordelijkheid ten aanzien van het proces van inkoop tot betaling bleek te ontbreken. Hiernaast was de factuurafdeling kwetsbaar in geval van ziekte en/of vakantie van haar medewerkers.

Verbeterde factuurafhandeling

Er werd een Taskforce 'Aan de slag met ons betaalgedrag' opgericht, waarbij SMART-doelen werden geformuleerd en de voortgang werd gemonitord. Wij hebben de processen tevens op inefficiënties en kwetsbaarheden doorgelicht. Het lijnmanagement was bij dit proces volledig betrokken.

Het percentage van tijdig betaalde facturen werd in acht maanden tijd verhoogd van 10 naar 80 procent en er werd een intensievere samenwerking gerealiseerd tussen leveranciers, de centrale bedrijfsvoering en het lijnmanagement op het gebied van inkoop en factuurafhandeling. De prestaties en de werksfeer op de afdeling van de factuurafhandeling werden verbeterd en ten slotte is het afhandelingsproces voor facturen efficiënter ingericht en maakt het beter gebruik van de automatisering.

”Met hulp van Atos Consulting betaalt het bestuursdepartement weer tijdig haar facturen en is de samenwerking met de divisies en directies op het gebied van ordering en factuurafhandeling enorm verbeterd.”

Carolien Franken, Directeur DBOB (Directie Bedrijfsvoering en Ondersteuning Bestuursdepartement).

Ministerie van Veiligheid en Justitie

Project

Professionalisering leveranciersmanagement

Periode

2010 - 2011

Ministerie van Veiligheid en Justitie

Het Ministerie van Veiligheid en Justitie zorgt voor de rechtsstaat in Nederland, zodat mensen in vrijheid kunnen samenleven, ongeacht hun levensstijl of opvattingen. Veiligheid en Justitie werkt aan een veiliger en rechtvaardiger samenleving door mensen rechtsbescherming te geven en waar nodig in te grijpen in hun leven.

De leveranciers van het bestuursdepartement van het Ministerie van Veiligheid en Justitie zijn volgens het regie-productiemodel 'op afstand' geplaatst en vragen correcte en adequate aansturing. Voorheen waren deze leveranciers directe collega's waardoor de werkrelatie is veranderd. De aansturing en het contractmanagement blijken weerbarstig. Hiernaast is het cluster Leveranciersmanagement van de Hoofd-afdeling Regie & Bedrijfsvoering onderbezet en ontbeerde een senior medewerker, tevens clustercoördinator. De vraag was om deze activiteit snel professioneel te laten werken.

Professionalisering leveranciersmanagement

Naast het verder professionaliseren van het cluster alsmede de regieorganisatie en het ontwikkelen van leveranciersbeleid, hebben wij de aansturing van de ICT, huisvestings- en facilitair management leveranciers veranderd, zijn de processen en procedures aangepast, zijn contractonderhandelingen gevoerd, maatwerk-opdrachten verstrekt en is de intermediaire rol tussen klant en leverancier ingericht. Hard en soft projectmanagement- skills zijn ingezet om de professionele relatie en werkwijze helder te formuleren. Ten slotte zijn kostprijs- en rapportagemodellen gerealiseerd om een meer markt-conforme levering en prijs van dienstverlening, alsook de monitoring ervan te bewerkstelligen.

Welk resultaat is bereikt?

De regieorganisatie en de leveranciers weten nu beter wat ze van elkaar kunnen verwachten en er zijn kwaliteits- en procesverbeteringen gerealiseerd. Meer gebruik van projectevaluaties helpt bij het in kaart brengen van de nog niet opgeloste uitdagingen. Het resultaat is een zakelijkere relatie waarbij resultaten sneller en efficiënter worden behaald.

Immigratie en Naturalisatie Dienst

Project

Ontwerp & implementatie van een nieuw arbeids-organisatiemodel

Periode

2007 - 2010

Immigratie en Naturalisatie Dienst

De Immigratie en Naturalisatie Dienst (IND) is verantwoordelijk voor de uitvoering van het vreemdelingenbeleid in Nederland.

Vanaf 2006 tot 2010 heeft de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND) een ambitieus vernieuwings-programma met als titel 'IND bij De Tijd' uitgevoerd. Deze vernieuwing is niet alleen zichtbaar in een nieuw dienstverlenings-concept, het veranderende primaire proces en de bijbehorende ICT, maar ook in de organisatie-structuur en de personele gevolgen.

Inrichting arbeidsorganisatiemodel

Eind 2007 hebben wij een substantiële bijdrage geleverd aan de ontwikkeling van het nieuwe Arbeidsorganisatiemodel (AOM) voor de gehele IND. Na goedkeuring van het AOM heeft de IND door middel van 'organisch veranderen' (een andere term voor lerend veranderen) uitvoering gegeven aan het AOM. Een van de onderdelen is het project 'de Knip', waarbij de directie Regulier per 1 januari 2009 is gesplitst langs twee klantdienstcombinaties, Sociaal en Economisch. Wij hebben een bijdrage geleverd aan de realisatie van de twee nieuwe directies en aan de optimalisatie van een aantal specifieke afdelingen (telefonie, loketten, speciale afdelingen en primair proces) van de directie Regulier Sociaal door toepassing van rekenmodellen.

Tegelijkertijd had de IND, anticiperend op de totstandkoming van het modern migratiebeleid vanuit het kerndepartement Ministerie van Justitie, het programma Implementatie Modern Migratiebeleid ingericht. Doelstelling van dit programma is de implementatie van de gewijzigde wet- en regelgeving in de IND-organisatie. Wij hebben een actieve bijdrage geleverd bij aan het opstellen van een haalbaarheidstest, de zogenoemde ex ante uitvoeringstoetsen (EAUT), en het inrichten van het Programma Implementatie Modern Migratiebeleid.

Adviseren en ondersteunen

Onze inbreng betrof advisering en ondersteuning van het programmamanagement, het bieden van veranderkundige ondersteuning aan management en medewerkers en de begeleiding van regionale implementatieteams en de algemeen ondersteunende stafdiensten (HR en bedrijfsvoering). Bij dit alles lag grote nadruk op het behouden van voldoende betrokkenheid van de IND-organisatie door middel van overleggen met verschillende partners: directie(s), de ondernemingsraad, stafafdelingen, implementatieleiders, unitmanagers en medewerkers. Onze inbreng was gericht op advisering van het programmamanagement op strategisch en tactisch niveau, advisering van de deelprojecten op het terrein van proces- en systeem-inrichting, samenwerking met de ketenpartners en communicatie en verandermanagement.

Welk resultaat is bereikt?

Op gebied van organisatie-inrichting is een arbeidsorganisatiemodel ontworpen en is de splitsing van grootste directie Regulier in twee directies (Regulier Economisch en Regulier Sociaal) via het 'organisch veranderen' doorgevoerd. Tevens heeft een optimalisatie plaatsgevonden van de telefonische afdelingen en de loketten van de directie Regulier Sociaal. Ook zijn berekende besparingen doorgevoerd en is een onderzoeksrapport Resultaatgericht Sturen opgeleverd.

Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties

Programma Digitale Werkomgeving Rijksoverheid

Project

Implementatie Rijksportaal

Periode

2010 - 2012

Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK)

Eén van de doelstellingen van het programma Vernieuwing Rijksdienst (VRD) is het realiseren van "een rijksdienst die snel, adequaat en ontwikkeld reageert op maatschappelijke uitdagingen". Dit is ook van toepassing op de interne communicatie van de rijksoverheid. Een belangrijk intern communicatiemiddel daarbij is intranet: de interne website bedoeld voor elektronische informatie-ontsluiting, communicatie tussen werknemers onderling en van de organisatie naar de werknemers, transacties en selfservice.

De opdracht had ten doel om de migratie van alle relevante content en het ontsluiten van applicaties vanaf de intranetvoorzieningen van de departementen naar het gezamenlijke Rijksportaal voor te bereiden en uit te voeren. Naast de technische migratie moest aandacht worden besteed aan de organisatorische wijzigingen door de implementatie van het Rijksportaal, zoals het operationeel worden van een nieuw redactiemodel, wijzigingen voor de gebruikersondersteuning en natuurlijk de gewijzigde mogelijkheden voor de eindgebruikers.

Opgeleverde producten

Ieder ministerie had bij aanvang van het project haar eigen intranet.

Per departement dat overstapt op Rijksportaal zijn plannen ontwikkeld voor de benodigde implementatietrajecten. Naast de technische aspecten, zoals de conversie van applicaties en content dient voldoende aandacht te worden geschonken aan de organisatie en processen en het daarbij behorende verandermanagement.

Voor de migratie van het departementale intranet naar het Rijksportaal is door Atos binnen de context van de implementatieopdracht voor het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid een Generiek Invoeringsplan ontwikkeld. Dit generieke plan werd vanuit het centrale project aan de departementen ter beschikking gesteld. De Departementale Projectleiders Intranet-ervanging (DPI-ers) konden dit vertalen naar een departementaal plan van aanpak voor het migratieproject. Het Generieke Invoeringsplan bevat standaard teksten, variabelen en zelf in te vullen teksten. Waar mogelijk worden suggesties gedaan. Het was aan de DPI-ers zelf om invulling te geven aan hun eigen plan passend bij de eigen departementale situatie. Het Generieke Invoeringsplan is hierbij te zien als een handvat.

Welk resultaat is bereikt

Het eerdere initiatief van de zogenaamde BBOS departementen (BZ, BZK, OCW en SZW) had reeds geleid tot de eerste Rijksportaal 1.0 gebruikers. Tevens werd hierbij door DWR het Rijksweb 3.0 (inclusief P-Direkt) doorontwikkeld naar Rijksportaal 1.0.

In oktober 2010 werd door het programma DWR Rijksportaal 1.5 opgeleverd. Na oplevering is het Rijksportaal in twee jaar tijd binnen vrijwel alle departementen en een aantal uitvoeringsorganisaties ingevoerd:

Vanaf de oplevering van Rijksportaal 1.5 in oktober 2010 was het migratieteam voortdurend bezig met het voorbereiden en migreren van de intranetten van de departementen.

Hiermee is vorm en inhoud gegeven aan wat inmiddels tot de grootste intranetten van Nederland gerekend mag worden. Het Rijksportaal zal alle rijksambtenaren gaan bedienen en uiteindelijk zullen ca. 4.000 redacteuren dagelijks de informatievoorziening gaan verzorgen.

De werkwijze en aanpak van de consultant van Atos Consulting (de "implementator" zoals die binnen het project in de wandelgangen werd genoemd) bij het begeleiden van migraties was zowel inhoudelijk pragmatisch als professioneel: Atos Consulting heeft met het leveren van de implementatorrol een belangrijke bijdrage geleverd aan het uitrollen van het Rijksportaal over de departementen.

Jaapjan Rijlaarsdam, implementatie-manager DWR

Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties

Programma mGBA

Project

Adviesopdracht Programma mGBA

Periode

2009

Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK)

Het programma modernisering Gemeentelijke Basis Administratie (mGBA) werkt aan de Basisregistratie Personen (BRP). De BRP maakt deel uit van het stelsel van basisregistraties en bevat (kort gesteld) persoonsgegevens van alle ingezetenen van Nederland.

Advies programma mGBA

Wij zijn gevraagd onderzoek uit te voeren en een (strategisch) IT advies uit te brengen over de positionering van dit systeem: centraal, dan wel decentraal (bij gemeenten).

De centrale vraag was hoe een goed werkende GBA informatievoorziening kon worden gerealiseerd met centrale en decentrale componenten, die toekomstvast het e-Overheid (elektronische dienstverlening) concept van gemeenten, afnemers en rijk ondersteunt.

Onze aanpak

Wij hebben het zogenaamde klaverbladmodel gebruikt voor een integrale aanpak op de aspecten management & organisatie, mensen & cultuur, processen en infrastructuur. Verder hebben wij gebruik gemaakt van business cases methodiek, architectuur scenario analyse en draagvlak analyse. Dit zijn onderdelen uit het IT Framework van Atos Consulting.

Hierbij hebben wij vijf oplossingsrichtingen ontworpen (architectuur), waarvan de haalbaarheid met behulp van een toetskader is vergeleken.

Voor het advies over de positionering hebben wij een reeks criteria gedefinieerd over de volgende punten:

- ▶ Dienstverlening: ten opzichte van burger, ambtenaar en overige afnemers van GBA-gegevens (alsook ketendigitalisering)
- ▶ Verantwoordelijkheden: onder meer Burgerzakensysteem-Kern (BZS-K) moet het gemeenten en rijk mogelijk maken hun wettelijke verantwoordelijkheden waar te maken en daarop gebaseerde taken uit te voeren.
- ▶ Techniek: o.m. moet het GBA-stelsel continue en stabiel functioneren, wetswijzigingen en onderhoud moeten vlot en tegen acceptabele kosten doorgevoerd worden en BZS-K moet ingevoerde gegevens direct, actueel en foutloos ter beschikking stellen voor gebruik.
- ▶ Implementatie: o.m. BZS-K moet technisch en organisatorisch realiseerbaar zijn, in een acceptabele doorlooptijd en tegen acceptabele kosten. De functionaliteit moet ingevlochten kunnen worden in de gemeentelijke systeemlandschappen met de productlijnen van de verschillende leveranciers.
- ▶ E-overheid: o.m. BZS-K moet de ambities van e-Overheid ondersteunen en versterken. GBA-gegevens moeten eenvoudig en real-time ontsloten kunnen worden.
- ▶ Kosten: o.m. de kosten(verdeling) en kostenreductie voor realisatie, implementatie en beheer zijn een factor van betekenis.

Welke resultaten zijn bereikt?

- ▶ Een toetskader dat formeel vastgesteld is door de stuurgroep mGBA.
- ▶ Vijf scenario's voor de positionering van BZS-K. De scenario's zijn in diverse rondes afgestemd. Uiteindelijk zijn drie scenario's gekozen voor de toetsing en getoetst aan het kader.
- ▶ Een door de begeleidingsgroep geaccordeerde lijst van belanghebbenden (waaronder verschillende gemeenten, de belastingdienst en de Rijksdienst voor het wegverkeer (RDW)).
- ▶ Het onafhankelijk eindadviesrapport. Dit heeft als basis gediend voor de bestuurlijke besluitvorming door het Bestuurlijk Overleg tussen Minister van BZK en voorzitter van de VNG. Het Bestuurlijk Overleg heeft ons advies overgenomen. Het besluit was een belangrijke stap in de voortgang van het programma mGBA.

Ministerie van Veiligheid en Justitie

Project

DigiJust

Periode

2007 - 2012

Ministerie van Veiligheid en Justitie

Het Ministerie van Veiligheid en Justitie zorgt voor de rechtsstaat in Nederland, zodat mensen in vrijheid kunnen samenleven, ongeacht hun levensstijl of opvattingen. Veiligheid en Justitie werkt aan een veiliger en rechtvaardiger samenleving door mensen rechtsbescherming te geven en waar nodig in te grijpen in hun leven.

DigiJust

Om te kunnen aansluiten bij de veranderende informatiebehoefte en gebruik te kunnen maken van nieuwe functionaliteiten, moest de informatievoorziening van het Bestuursdepartement digitaal worden. Alle informatie op papier moest tenminste ook digitaal beschikbaar zijn en de processen moesten zo veel mogelijk geautomatiseerd worden. Het primaire proces gaat in essentie over gegevens en informatie in documentaire vorm. Het leent zich daarom bij uitstek om over te stappen naar digitale informatievoorziening.

Onze aanpak

Op basis van het "bloemblad model" is het zaakgericht werken ingevoerd voor alle werkprocessen (rijksbrede procesarchitectuur) op het bestuursdepartement van VenJ met uitzondering van de financiële en personele werkprocessen. Deze functionaliteit is toegepast met behulp van de volgende standaarden: ITIL, ASL, BiSL. UML is de gekozen modelleer taal, RUP is toegepast als ontwikkelframework, XML wordt ingezet voor gegevens-uitwisseling. DigiJust is een Webapplicatie, dus conformeert zich aan w3.org standaarden. De NORA en MARIJ principes zijn als referentie aangehouden.

Welke resultaat is bereikt?

De volgende functionaliteit is geleverd:

- ▶ Document management en beheer van de documentlevenscyclus van (interne en externe) creatie tot en met definitieve opslag en/of vernietiging.
- ▶ Zoek- en vindfuncties op basis van metadata en 'full text' indexering.
- ▶ Samenwerking met een scanapplicatie (digitalisering van fysieke documenten).
- ▶ Records management.
- ▶ E-mailarchivering.
- ▶ Workflow management en automatisering van bedrijfsprocessen en taken (productie en ad hoc), welke geïntegreerd is met het document management systeem.
- ▶ Casemanagement.
- ▶ Authenticatie en beveiligingsfuncties.

Agentschap NL

Project

Programma eDienstverlening

Periode

2011 - heden

Korte omschrijving

Agentschap NL is een agentschap van het Ministerie van Economische Zaken, Landbouw en Innovatie en realiseert beleid in opdracht van diverse ministeries.

In lijn met de doelstellingen van het regeerakkoord (Rijksbrede efficiëncyslag, de overheid als bondgenoot en een dienstbare publieke sector) is Agentschap NL een meerjarenprogramma (MJP) eDienstverlening gestart dat moet leiden tot een blijvende substantiële verlichting van administratieve lasten voor de doelgroepen en een efficiëntere uitvoering en professionalisering van de dienstverlening.

Programma eDienstverlening

Het MJP eDienstverlening levert diverse bouwstenen waarmee Agentschap NL invulling geeft aan haar missie: het Excellent uitvoeren van internationaal, innovatie- en duurzaamheidsbeleid, waarbij het creëren van meerwaarde voor doelgroepen én opdrachtgevers het uitgangspunt is. Hierbij wordt intensief samengewerkt met het Nieuwe Uitvoeren en de invulling van de ICT-architectuur. Agentschap NL legt zodoende een stevig fundament voor de uitvoering van de ambities van de rijksoverheid voor verbetering van dienstverlening.

Onze aanpak

Wij hebben Agentschap NL geadviseerd en ondersteund bij de initiële opzet, de inrichting en de daadwerkelijke uitvoering van het meerjarenprogramma eDienstverlening.

Welk resultaat is bereikt?

Het MJP eDienstverlening heeft toegevoegde waarde geleverd voor de klant, de medewerker en de opdrachtgever van Agentschap NL.

Voor de klanten

Klanten van Agentschap NL hebben eenvoudig digitaal toegang via een elektronisch loket. Ze worden eenvoudig herkend (authenticatie, eHerkenning), waardoor ze niet meerdere malen hun gegevens hoeven in te vullen (centraal klantenregister met koppeling naar GBA/KvK). Formulieren zijn gedigitaliseerd, klanten kunnen via een persoonlijk dossier eenvoudig de voortgang van behandeling volgen en efficiënt geholpen worden.

Voor Agentschap NL

Binnen Agentschap NL zijn de bedrijfsprocessen effectief ingericht. Minder administratieve lasten, meer focus op de inhoud. De inzet van nieuwe media zorgt voor een concretisering van het Nieuwe Werken.

Voor de opdrachtgevers

De producten en diensten zijn ook richting opdrachtgever gestandaardiseerd (Standaard Diensten Overzicht). Hierdoor kan de opdrachtgever nieuwe beleid snel laten 'uitvoeren' en gaan de kosten voor de uitvoering omlaag.

Over Atos Consulting

Atos Consulting is een toonaangevende, internationale business- en IT-consultancy organisatie met wereldwijd meer dan 2.500 gedreven professionals. Atos Consulting is de partner voor klanten die zoeken naar effectieve oplossingen op het gebied van rendement, organisatie, processen en control. Zij biedt diepgaande kennis van branchespecifieke, primaire processen én van ondersteunende processen, zoals Finance, HRM en IT. Indien nodig biedt Atos Consulting ook interim management of neemt zij processen over. Daarbij neemt Atos Consulting een onafhankelijke positie in, adviseert zij deskundig en werkt nauw samen - voor en mét klanten.

Atos Consulting is een zelfstandig onderdeel van Atos, een internationale IT-dienstverlener met een jaaromzet van 8,5 miljard euro. Het bedrijf biedt werk aan 74.000 collega's in 48 landen. Atos focust op het aanbieden van zakelijke technologie die klanten vooruit helpt en in staat stelt hun onderneming van de toekomst te creëren. Atos is de wereldwijde IT-partner voor de Olympische Spelen en Paralympische Spelen en staat genoteerd aan de Paris Eurolist Market. Atos opereert onder de namen Atos, Atos Consulting & Technology Services, Atos Worldline en Atos Worldgrid.

Voor meer informatie:
info.consulting@atos.net