



**proces-**  
**verbetering**  
ict & samenwerking

---

# Centralisatie, efficiëntie en kosten besparen

Wij zijn uw business technologists

---

**De sector Openbare Orde en Veiligheid beweegt zich in de stroom van Rijksbrede ontwikkelingen naar meer centralisatie, efficiënter werken en kostenbesparend opereren.**

In deze beweeglijke en zeer interessante markt zijn wij al jaren een sterke speler op het gebied van strategisch advies over procesvoering en ICT-ondersteuning. In de bedrijfsvoering, voor shared service centers en bij primaire processen. Dit is extra goed mogelijk als onderdeel van de Atos-organisatie en door de grote kennis en realisatie van ICT oplossingen.

In deze brochure vindt u een selectie van projecten in de sector Openbare Orde en Veiligheid die wij hebben uitgevoerd. Ons werk begint en eindigt bij onze relaties en daarom danken wij hen voor hun medewerking aan deze brochure.

## **Atos Consulting: werken mét de klant**

Wij zijn uw multidisciplinaire adviespartner, zowel tijdens de analyse- en ontwerpfase als bij de implementatie van verbeteringen.

Samen met u hanteren wij een bewezen aanpak die expertmatig advies en het verkrijgen van draagvlak combineert. Onze consultants beschikken over diepgaande kennis van de sector én van ondersteunende processen. Zij kennen zowel de formele taken en werkzaamheden, als de cultuur, geschiedenis en manier van werken binnen de overheid.

Onze klanten waarderen onze resultaatgerichtheid, hoog energieniveau, kritische houding en nadruk op kwaliteit. Wij zijn uw business technologists.

Wilco Bothof  
Executive Partner

## **Inhoud**

### **Voorwoord**

### **Referenties**

I	Effectieve bedrijfsvoering	3
II	Strategische informatievoorziening	17
III	Primair proces	24
IV	(Keten) samenwerking	28
V	Internationale referenties	33

### **Certificering**

### **Over Atos Consulting**

# Ministerie van Justitie

## Effectieve bedrijfsvoering

### Project

**Inrichting regieorganisatie Bestuursdepartement**

### Naam Klant

Ministerie van Justitie

### Periode

September 2008 - Maart 2010

### Korte omschrijving

De kostenefficiënte bedrijfsvoering van het Ministerie van Justitie vraagt om een strakke aansturing van zowel klant als leverancier. Om dienstverlening efficiënt in te richten plaatste het regieproductiemodel een regieafdeling tussen klant en leverancier. De leveranciers zijn volgens het regieproductiemodel 'op afstand' geplaatst en vragen een correcte en adequate aansturing. De Afdeling Regie en Bedrijfsvoering is jong en groeiend in een kleiner wordende Rijksoverheid.

### Opgeleverde producten

Om de regieorganisatie formeel in stelling te brengen is een Organisatie- en Formatierapport (O&F rapport) geschreven. Dit O&F-rapport beschrijft alle aspecten van het regieproductiemodel en de implementatie ervan binnen het bestuursdepartement van Ministerie van Justitie. Tevens maakt een personeel- en implementatieplan onderdeel uit van het O&F-rapport dat samen met het ministerie werd geschreven.

### Welk resultaat is bereikt?

Er is een duidelijke handleiding opgesteld betreffende de inrichting van de regieorganisatie en een duidelijk inzicht verkregen in de processen binnen een regieorganisatie, met bijbehorende spelers en belanghebbenden. Ten slotte werd de regieorganisatie formeel omgezet in de Afdeling Regie en Bedrijfsvoering. Die afdeling vormt op zijn beurt de opmaat tot het Justitiebrede Dienstencentrum dat reeds in oprichting is.

Er is duidelijk inzicht verkregen in de processen binnen een regieorganisatie,

#### Informatie over de klant

### 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.

[www.rijksoverheid.nl/ministeries/venj](http://www.rijksoverheid.nl/ministeries/venj)

# Ministerie van Justitie

## Effectieve bedrijfsvoering

### Project

**Inrichting & professionalisering bedrijfsvoeringsprocessen**

### Naam Klant

Ministerie van Justitie

### Periode

Maart 2009 - December 2009

### Korte omschrijving

Een Directoraat Generaal van het Ministerie van Justitie is van twee naar drie directies gegaan. In de nieuwe directie Control, Bedrijfsvoering en Juridische zaken zijn binnen de afdeling Bedrijfsvoering alle ondersteunde (PIOFACH) taken en alle secretariaten ondergebracht. De afdeling Bedrijfsvoering moest ingericht en geprofessionaliseerd worden.

### Opgeleverde producten

Er zijn meerdere oplossingsgerichte en interactieve sessies en workshops georganiseerd waarbij alle medewerkers Bedrijfsvoering actief hebben geparticipeerd. Daarnaast is een nulmeting uitgevoerd samen met de secretaresses en hun opdrachtgevers voor de benodigde competenties. Op basis daarvan is een verbeterplan opgesteld. De verschillende processen (zoals werving & selectie, inkoop en facturering) zijn ingericht en geoptimaliseerd. Ten slotte vond er training-on-the-job plaats voor de belangrijkste kantoorapplicaties.

### Welk resultaat is bereikt?

Het klantgericht denken en handelen van de medewerkers Bedrijfsvoering is verhoogd. Hiernaast heeft verkorting van de doorlooptijd en een verhoging van de kwaliteit van de bedrijfsvoeringsprocessen binnen het Directoraat plaatsgevonden. Ten slotte is een grotere inzetbaarheid van de medewerkers over de afdelingen en processen gerealiseerd.

Het klantgericht denken en handelen van de medewerkers Bedrijfsvoering is verhoogd.

#### Informatie over de klant

### 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.

[www.rijksoverheid.nl/ministeries/venj](http://www.rijksoverheid.nl/ministeries/venj)

# Ministerie van Veiligheid en Justitie

Effectieve bedrijfsvoering

## Project

**Professionalisering Leveranciersmanagement**

### Naam Klant

Ministerie van Veiligheid en Justitie

### Periode

Oktober 2010 - Augustus 2011

## Korte omschrijving

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 weerbaarstig. Hiernaast is het cluster Leveranciersmanagement van de Hoofdafdeling Regie & Bedrijfsvoering onderbezet en ontbeerde een senior medewerker, tevens clustercoördinator. De vraag was om deze activiteit snel professioneel te laten werken.

## Opgeleverde producten

Naast het verder professionaliseren van het cluster alsmede de regieorganisatie en het ontwikkelen van leveranciersbeleid, werd de aansturing van de ICT-, huisvestings- en facilitair management leveranciers veranderd, zijn de processen en procedures aangepast, zijn contractonderhandelingen gevoerd, maatwerkopdrachten 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 marktconforme 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.

De regieorganisatie en de leveranciers weten nu beter wat ze van elkaar kunnen verwachten.

### Informatie over de klant

## 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.

[www.rijksoverheid.nl/ministeries/venj](http://www.rijksoverheid.nl/ministeries/venj)

# Ministerie van Veiligheid en Justitie

Effectieve bedrijfsvoering

## Project

**Verbetering betaalgedrag**

### Naam Klant

Ministerie van Justitie

### Periode

Augustus 2009 - Mei 2010

## Korte omschrijving

Medio 2009 werd in een rijksaudit geconcludeerd dat het Bestuursdepartement een deel van haar facturen niet op tijd betaalde (binnen 30 dagen). Een proces overstijgende 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.

## Opgeleverde producten

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

## Welk resultaat is bereikt?

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 factuurafhandelingsproces efficiënter ingericht en maakthet beter gebruik van de automatisering.

Het percentage van tijdig betaalde facturen werd in acht maanden tijd verhoogd van 10 naar 80 procent.

### Informatie over de klant

## 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.

[www.rijksoverheid.nl/ministeries/venj](http://www.rijksoverheid.nl/ministeries/venj)

# Ministerie van Justitie

## Effectieve bedrijfsvoering

### Project

**Advies en ondersteuning bij ICT-toepassing met betrekking tot data-retentie**

### Naam Klant

Ministerie van Justitie

### Periode

Mei 2009 - Juni 2010

### Korte omschrijving

Met de invoering van de Wet bewaarplicht op telecomdata ontstond bij de overheid de vraag hoe de overheid dient om te gaan met de wijze waarop het huidige bevragsingsproces tussen opsporingsdiensten en telecom-operators is vormgegeven. Het Ministerie van Justitie heeft Atos verzocht inhoudelijk te ondersteunen in het proces om een business case op te stellen. Hierin zijn onder meer alternatieve opties opgenomen waarin een gegevensmakelaar het bevragsingsproces faciliteert.

### Opgeleverde producten

Atos heeft advies en ondersteuning geboden bij het opstellen van de onderzoeksvraag (in een offerteaanvraag) waarbij de organisatie-, informatie- en technologische aspecten met elkaar in samenhang worden beschouwd. Hiernaast heeft Atos ondersteuning geleverd en de projectleiding gedurende de uitvoering van het project geadviseerd over de planning en de effectieve en efficiënte toepassing van ICT met betrekking tot data retentie.

### Welk resultaat is bereikt?

De opgestelde business case kende een hoge mate van kwaliteit. Het resultaat is bereikt op een zodanige wijze dat de stuurgroep een beslissing kon nemen over de wijze waarop dient te worden omgegaan met het vormgeven van het bevragsingsproces.

De opgestelde business case kende een hoge mate van kwaliteit.

#### Informatie over de klant

### 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.

[www.rijksoverheid.nl/ministeries/venj](http://www.rijksoverheid.nl/ministeries/venj)

## Effectieve bedrijfsvoering

---

### Project

#### Vernieuwing informatievoorziening Jeugd

#### Naam Klant

Dienst Justitiële Inrichtingen (DJI)

#### Periode

Juli 2009 – heden

### Korte omschrijving

De Jeugdstrafketen is aan verandering onderhevig. Gewijzigde wetgeving en de wens om intensiever samen te werken binnen de keten heeft bij een van de ketenpartners geleid tot een herbezinning op de huidige geautomatiseerde ondersteuning van de werkprocessen. Met het doel de aansluiting op de nieuwe wetgeving en de samenwerking tussen de ketenpartners te verbeteren, is een vernieuwingstraject voor de informatievoorziening gestart. Dit programma is een onderdeel van een jeugdketen-breed veranderingsprogramma met als doel de recidive van jongeren met 10 procent te verminderen en bestaat uit drie deelprojecten en een algemeen projectbureau.

### Opgeleverde producten

Atos Consulting is verantwoordelijk voor de inrichting van het programmamanagement. De visie, programmastrategie en de afstemming met de ketenpartijen is vormgegeven.

Als concrete producten heeft Atos Consulting de business case opgesteld en is Atos verantwoordelijk voor het visiedocument en de plannen van aanpak voor de realisatie. Atos Consulting levert een van de deelprojectleiders.

### Welk resultaat is bereikt?

Het programma loopt door tot en met 2012. In 2011 zullen de resultaten van twee deelprojecten worden geïmplementeerd.

#### Informatie over de klant

### DJI

De Dienst Justitiële Inrichtingen zorgt namens de Minister van Veiligheid en Justitie voor de tenuitvoerlegging van straffen en vrijheidsbenemende maatregelen, die na uitspraak van een rechter zijn opgelegd. Met meer dan honderd vestigingen verspreid over het land en zo'n 17.000 medewerkers is DJI één van de grootste organisaties van Nederland.

[www.dji.nl](http://www.dji.nl)

---

# Centraal Orgaan Opvang Asielzoekers

Effectieve bedrijfsvoering

---

## Project

**Ontwikkeling van een formatie-tool**

### Naam Klant

Centraal Orgaan Opvang Asielzoekers (COA)

### Periode

2007

## Korte omschrijving

Het Centraal Orgaan Opvang Asielzoekers (COA) werd in de periode 2002 - 2007 door externe omstandigheden gedwongen zich aan te passen en in te krimpen als gevolg van een sterk teruglopend aantal asielzoekers. De vele veranderingen hadden grote gevolgen voor de bedrijfsvoering.

## Opgeleverde producten

Atos Consulting heeft het COA ondersteund bij de realisatie van een efficiëntere en effectievere organisatie. Er werd een formatietool ontwikkeld en samen met het COA is een rekenmodel (door-)ontwikkeld. Op basis van een procesanalyse en een tijdschrijfonderzoek dat via workshops met deskundigen is gevalideerd, is een dynamisch formatie-tool gebouwd en gevuld.

## Welk resultaat is bereikt?

Het COA is nu in staat om verschillende scenario's te berekenen. Hiernaast zijn de bezetting, mogelijkheden en beperkingen geïnventariseerd en is advies gegeven over de wijze van aanpak.

Het COA is nu in staat om verschillende scenario's te berekenen.

### Informatie over de klant

## Centraal Orgaan Opvang Asielzoekers

Het Centraal Orgaan opvang asielzoekers (COA) is voor de Nederlandse samenleving dé opvangorganisatie die zorgt voor probleemloze opvang van vreemdelingen. In opdracht van de minister voor Immigratie en Asiel biedt het COA mensen in een kwetsbare positie veilige huisvesting en ondersteunt hen in de voorbereiding op hun toekomst, in Nederland of elders.

[www.coa.nl](http://www.coa.nl)

# Ministerie van Justitie

## Strategische informatievoorziening

### Project

Onderzoek Beheer Informatiesystemen

### Naam Klant

Organisatie binnen het Ministerie van Justitie

### Periode

2008

### Korte omschrijving

Binnen het werkveld van het Ministerie wordt gebruik gemaakt van diverse keteninformatiesystemen. Gekeken is naar de vraag welke beheerwerkzaamheden voor uitbesteding in aanmerking komen en welke beter zelf kunnen worden uitgevoerd. Aan Atos Consulting is een advies gevraagd op welke wijze en in welk tijdsbestek het beheer kan worden ingericht.

### Opgeleverde producten

Atos Consulting heeft de huidige beheersituatie in kaart gebracht, per systeem de voor- en nadelen van de mogelijke alternatieven beschreven en waar zinvol in business cases verwerkt. Per systeem is een concreet advies uitgebracht over de verdeling van functioneel, applicatie en technisch beheer over organisaties. Soms is het voorstel de status-quo te handhaven, soms is een transitie van organisatievorm aanbevolen. Daarbij is ruim aandacht gegeven aan de stappen die de organisatie zelf moet zetten om de voorstellen tot een succes te maken. Deze stappen zijn in een plateauplan beschreven.

### Welk resultaat is bereikt?

Er is een onderbouwd advies geleverd over de wenselijke toekomstige inrichting van beheer. Omdat duidelijk is gemaakt welke stappen de organisatie zelf moet zetten ter voorbereiding van de beoogde transitie, kunnen aansluitend concrete actieplannen worden ontwikkeld.

Er is een onderbouwd advies geleverd over de wenselijke toekomstige inrichting van beheer.

#### Informatie over de klant

### 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.

[www.rijksoverheid.nl/ministeries/venj](http://www.rijksoverheid.nl/ministeries/venj)

# Nederlandse politie

## Strategische informatievoorziening

### Project

De Politie en Web 2.0

### Naam Klant

Nederlandse Politie

### Periode

2009

### Korte omschrijving

De Nederlandse politie was zich bewust van het belang van Web 2.0-technologieën. Deze werden reeds gebruikt om informatie te verzamelen en te delen met zowel online als fysieke gemeenschappen. Om deze werkzaamheden voort te zetten wilde de politie een toegankelijker aanwezigheid op het web. Het doel hiervan was om het delen van informatie met de burger te bevorderen zodat de burger ook zijn verantwoordelijkheid kan nemen en op een goede manier kan samenwerken met de politie.

### Opgeleverde producten

Atos heeft een reeks van organisatorische veranderingen en quick-wins aanbevolen zodat de mogelijkheden van Web 2.0 volledig kunnen worden benut. Bovendien heeft Atos 26 relevante en opkomende tools geselecteerd en geanalyseerd om de Nederlandse Politie te voorzien van opties voor nieuwe politionele methoden. Daarnaast heeft Atos aangegeven welke toekomstige technologieën en hulpmiddelen in de gaten dienen te worden gehouden zodat de Politie in de toekomst hiervan kan profiteren.

### Welk resultaat is bereikt?

De tools bereiken alle sociale lagen van de bevolking, versnellen administratieve taken en zorgen voor veel betere communicatie en informatie-uitwisseling, met burgers en in politiekorpsen

Door het volledig omarmen van de Web 2.0, kan de Nederlandse politie proactief hun bereidheid tonen om zich aan te passen aan maatschappelijke veranderingen en kunnen diensten nu worden aangeboden via communicatie technologieën die burgers in het dagelijks leven gebruiken.

Door het volledig omarmen van de Web 2.0, kan de Nederlandse politie proactief hun bereidheid tonen

#### Informatie over de klant

### De Nederlandse Politie

De Nederlandse politie bestaat uit 25 regionale korpsen en het Korps landelijke politiediensten (KLPD). De 25 korpsen leveren een bijdrage aan veiligheid, leefbaarheid en de bestrijding van criminaliteit in hun eigen stukje Nederland. Het KLPD organiseert de landelijke politietaken.

[www.politie.nl](http://www.politie.nl)

---

# Korps Landelijke Politiediensten

## Strategische informatievoorziening

---

### Project

#### Implementatie SAP

#### Naam Klant

Korps Landelijke Politiediensten (KLPD)

#### Periode

2008

### Korte omschrijving

Om de status van agentschap te verkrijgen werd vanuit het Ministerie van Justitie en het Ministerie van Financiën de eis gesteld dat de financiële administratie binnen het Korps Landelijke Politiediensten werd verbeterd. Hiernaast moesten de verschillende IT-systemen als gevolg van de samenvoeging van het KLPD moesten worden vervangen door één IT-systeem, namelijk SAP.

### Opgeleverde producten

De verschillende financiële systemen zijn in één nieuw SAP-systeem geïntegreerd. Tevens werd het 'fixed-asset' management geïntroduceerd, evenals de personeelsadministratie, de administratieve organisatie, training en eventmanagement, evenals het wapenmanagement. Ten slotte werd het aanbod van kleding voor 45.000 politieagenten geautomatiseerd.

### Welk resultaat is bereikt?

Door de introductie van SAP werd een stabiel platform aangeboden, dat een goede basis vormt voor de verdere ontwikkeling van het systeem. Het KLPD heeft een verbetering gerealiseerd van haar financieel beheer en heeft het proces van salarisverwerking in eigen beheer genomen.

Het KLPD heeft een verbetering gerealiseerd van haar financieel beheer.

#### Informatie over de klant

### Korps Landelijke Politiediensten

Het Korps landelijke politiediensten (KLPD) is een (inter-) nationale organisatie die werkt aan de veiligheid en leefbaarheid van onze maatschappij. Van de ruim 5.000 KLPD-medewerkers werkt de helft bij een rechercheonderdeel. De aanpak van zware, georganiseerde misdaad- en terrorismebestrijding staat hoog op de agenda. Het KLPD biedt ook bijzondere politiefuncties op het terrein van de Koninklijke en diplomatieke beveiliging.

[www.politie.nl](http://www.politie.nl)

# Regiopolitie Brabant Zuid-Oost

## Strategische informatievoorziening

### Project

**Professionalisering van managementinformatie**

### Naam Klant

Regiopolitie Brabant Zuid-Oost

### Periode

2007

### Korte omschrijving

Het politiekorps Brabant Zuid-Oost heeft 1,5 jaar ervaring met Balanced Scorecards. De vraag was om een voorstel te doen over hoe de Balanced Scorecards konden worden verbeterd en dat de beschikbare informatie daadwerkelijk in de praktijk werd gebruikt.

### Opgeleverde producten

Acht Balanced Scorecards werden ontworpen, ingedeeld in vier perspectieven: resultaat, klant, intern en innovatie / leren. Deze perspectieven vormen de basis voor de scorecards. Om ervoor te zorgen dat de managementinformatie daadwerkelijk wordt gebruikt zijn de volgende activiteiten gedefinieerd: aanpassing planning- en controlecyclus, geautomatiseerd meten en rapporteren, aanpassen van het Cognos Metrics managerinstrument voor de nieuwe indicatoren en het opstellen van een systeem van periodieke controles en bijbehorende follow-up.

### Welk resultaat is bereikt?

Met behulp van deze tool heeft het Korps Brabant Zuid-Oost zijn managementinformatie geprofessionaliseerd, waardoor het Korps in staat is om proactief te sturen in de toekomst.

Met behulp van deze tool heeft het Korps Brabant Zuid-Oost zijn managementinformatie geprofessionaliseerd'

#### Informatie over de klant

### Regiopolitie Brabant Zuid-Oost

Ruim 2.200 politiemensen staan in Zuidoost-Brabant klaar om voor veiligheid te zorgen. Het werkgebied van de politie bestaat uit 21 gemeenten op een totale oppervlakte van 1.400 km<sup>2</sup>. Politie Brabant Zuid-Oost vindt diverse zaken van belang, maar ook de landelijke overheid bepaalt welke zaken extra aangepakt moeten worden. Deze landelijke beleidsthema's zijn jeugdzorg en criminaliteit, geweld (waaronder zedenmisdrijven), zware criminaliteit, verkeer, milieu en vreemdelingenzorg

[www.politie.nl/brabant-zuid-oost](http://www.politie.nl/brabant-zuid-oost)

---

# Politie Rotterdam-Rijnmond

## Strategische informatievoorziening

---

### Project

**Scenario's voor de optimalisatie van de HR-functie naar SSC**

### Naam Klant

Politie Rotterdam-Rijnmond

### Periode

2006

### Korte omschrijving

De politie Rotterdam-Rijnmond heeft om een beschrijving gevraagd van de huidige situatie van de HR-functie, tegen de achtergrond van de strategische bedrijfsdoelstellingen.

### Opgeleverde producten

Diverse scenario's voor het optimaliseren van de HR-functie (inclusief een Shared Service Center), gebaseerd op vier criteria: de organisatorische aansluiting, de verwachte kostenbesparingen en kwaliteitsverbeteringen, de vereiste investeringen en ten slotte de omvang van de risico's door implementatie van de verandering.

### Welk resultaat is bereikt?

Er is een beschrijving gemaakt van de huidige situatie van de HR-functie, tegen de achtergrond van de strategische bedrijfsdoelstellingen. Daarnaast werd een breed ontwerp opgesteld van de verbeterde HR-functie, inclusief een "roadmap" met de te nemen maatregelen, controlesystemen en de resultaten (voor mensen, processen, informatie technologie en cultuur).

Er is een beschrijving gemaakt van de huidige situatie van de HR-functie, tegen de achtergrond van de strategische bedrijfsdoelstellingen.

#### Informatie over de klant

### Regiopolitie Rotterdam-Rijnmond

De Regiopolitie Rotterdam-Rijnmond is één van de grootste politieregio's van Nederland. Met meer dan zesduizend politiemannen en -vrouwen zorgen ze in dit gebied voor de veiligheid, hulpverlening en misdaadbestrijding.

[www.politie-rotterdam-rijnmond.nl](http://www.politie-rotterdam-rijnmond.nl)

# Immigratie- en Naturalisatiedienst

## Primair proces

### Project

**Ontwerp & implementatie van een nieuw arbeidsorganisatiemodel**

#### Naam Klant

Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND)

#### Periode

November 2007 - Januari 2010

### Korte omschrijving

Vanaf 2006 tot 2010 heeft de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND) een ambitieus vernieuwingsprogramma met als titel "IND bij De Tijd" uitgevoerd. Deze vernieuwing is niet alleen zichtbaar in een nieuw dienstverleningsconcept, het veranderende primaire proces en de bijbehorende ICT, maar ook in de organisatiestructuur en de personele gevolgen.

Eind 2007 heeft Atos Consulting 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. Atos Consulting heeft 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. Atos Consulting heeft een actieve bijdrage geleverd bij aan het opstellen van een haalbaarheidstest, de zogenoemde ex ante uitvoeringstoetsten (EAUT), en het inrichten van het Programma Implementatie Modern Migratiebeleid.

### Opgeleverde producten

De inbreng van Atos Consulting 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. De inbreng van Atos Consulting was gericht op advisering van het programmamanagement op strategisch en tactisch niveau, advisering van de deelprojecten op het terrein van proces- en systeeminrichting, 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, zijn berekende besparingen doorgevoerd en is een onderzoeksrapport Resultaatgericht Sturen opgeleverd.

Op het gebied van beleidsuitvoering is het Modern Migratiebeleid geïmplementeerd, met als deelactiviteiten onder andere het opstellen van een Plan van Aanpak, een omgevingsanalyse en impactanalyses. Ten slotte heeft een beleidstoetsing (EAUT) plaatsgevonden.

Er is een arbeidsorganisatiemodel ontworpen en is de splitsing van grootste directie in twee directies via het 'organisch veranderen' doorgevoerd.

#### Informatie over de klant

### Immigratie- en Naturalisatiedienst

De IND is verantwoordelijk voor de uitvoering van het vreemdelingenbeleid in Nederland. Dat houdt in dat de IND alle aanvragen beoordeelt van vreemdelingen die in Nederland willen verblijven of Nederlander willen worden. Het kan gaan om vluchtelingen die niet veilig zijn in eigen land. Maar bijvoorbeeld ook om mensen die in Nederland willen werken en wonen. Of om mensen die al zo lang in Nederland wonen dat zij zich Nederlander voelen en daarom willen naturaliseren.

[www.immigratiedienst.nl](http://www.immigratiedienst.nl)

## Primair proces

### Project

**Vernieuwing informatievoorziening Forensische zorg**

#### Naam Klant

Dienst Justitiële Inrichtingen (DJI)

#### Periode

Juli 2009 - April 2011

### Korte omschrijving

In opdracht van het Ministerie van Justitie moet forensische zorg voor justitiabelen worden ingekocht conform Diagnose beveiligde behandelcombinaties. Dit betekent dat het Ministerie van Justitie zelf deze zorg inkoop bij verschillende leveranciers en justitiabelen plaatst op basis van een indicatiestelling op de ingekochte plaatsen. De Dienst Justitiële Inrichtingen (DJI) is verzocht het inkoop- en plaatsingsproces voor het Ministerie van Justitie te verzorgen. Hierbij gaat het om alle geestelijke gezondheidszorginterventies binnen een strafrechtelijk kader. De volgende ketenpartners zijn bij de uitvoering hiervan betrokken: DJI de drie reclasseringsorganisaties en instellingen behorende bij de particuliere GGZ sector.

Het programma Informatievoorziening Forensische Zorg heeft als doel om de nieuwe informatievoorziening en de processen bij de betrokken ketenpartners zo goed mogelijk te ondersteunen.

### Opgeleverde producten

Atos Consulting heeft dit project ondersteund bij de inrichting van de programmaorganisatie en bij de ketenbrede afstemming met de verschillende partners. Ook was Atos Consulting verantwoordelijk voor het opstellen van de privacy scan, waarin wordt aangegeven of de ontwikkelde systemen binnen het project voldoen aan de privacywetgeving.

### Welk resultaat is bereikt?

Het programma heeft geleid tot de implementatie van drie systemen binnen de DJI en bij haar ketenpartners.

#### Informatie over de klant

### DJI

De Dienst Justitiële Inrichtingen zorgt namens de Minister van Veiligheid en Justitie voor de tenuitvoerlegging van straffen en vrijheidsbenemende maatregelen, die na uitspraak van een rechter zijn opgelegd. Met meer dan honderd vestigingen verspreid over het land en zo'n 17.000 medewerkers is DJI één van de grootste organisaties van Nederland.

[www.dji.nl](http://www.dji.nl)

## Primair proces

### Project

**Programmamanagement Basisvoorziening  
Biometrie DJI**

#### Naam Klant

Dienst Justitiële Inrichtingen (DJI)

#### Periode

Maart 2006 - juli 2009

### Korte omschrijving

In 2006 is het Ministerie van Justitie gestart met het opstellen van nieuwe wetgeving (Wet identiteitsvaststelling verdachten, veroordeelden en getuigen) op het gebied van identiteitsvaststelling binnen de strafrechtsketen. Dit betekent dat de politie/opsporingsinstantie bij het eerste contact van de justitiabele de identiteit vaststelt. Vervolgens wordt bij ieder contact met andere strafrechtsketenpartners de identiteit geverifieerd. De Dienst Justitiële inrichtingen (DJI) heeft als eerste ketenpartner een landelijk dekkend systeem en de basisvoorziening biometrie DJI geïmplementeerd ter ondersteuning van de nieuwe wetgeving.

### Opgeleverde producten

Atos Consulting heeft dit project ondersteund door het vertalen van de wetgeving naar het primaire proces van DJI. Gezamenlijk met deskundigen vanuit de strafrechtsketen en DJI zijn er procesmodellen en uitvoeringsprotocollen opgesteld. Nadat deze waren goedgekeurd door de opdrachtgever zijn deze overgedragen aan de DJI organisatie. Tevens vertegenwoordigde Atos Consulting DJI binnen verschillende werkgroepen van de strafrechtsketen.

### Welk resultaat is bereikt?

De basisvoorziening biometrie DJI wordt inmiddels gebruikt bij alle DJI locaties (meer dan 100). Ook zijn de processen binnen de locaties aangepast aan de nieuwe wetgeving en afgestemd met de partners van de strafrechtsketen. De wet is met ingang van 1 oktober 2010 in werking getreden.

De basisvoorziening biometrie DJI wordt inmiddels gebruikt bij alle DJI locaties

#### Informatie over de klant

### DJI

De Dienst Justitiële Inrichtingen zorgt namens de Minister van Veiligheid en Justitie voor de tenuitvoerlegging van straffen en vrijheidsbenemende maatregelen, die na uitspraak van een rechter zijn opgelegd. Met meer dan honderd vestigingen verspreid over het land en zo'n 17.000 medewerkers is DJI één van de grootste organisaties van Nederland.

[www.dji.nl](http://www.dji.nl)

# IND, KMar en COA

## (Keten) Samenwerking

### Project

**Visie en architectuur voor het proces van vreemdelingentoeegang**

#### Naam Klant

Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND), Koninklijke Marechaussee (KMar) en het Centraal Orgaan opvang Asielzoekers (COA)

#### Periode

2008

### Korte omschrijving

De organisaties die betrokken zijn bij de toegang van vreemdelingen tot Nederland waren op zoek naar doelen die binnen vijf jaar na de start van het project te behalen waren. Bovendien moesten de belangrijkste succesfactoren voor het verloop van het proces voor alle betrokken partijen in kaart worden gebracht.

### Opgeleverde producten

In samenwerking met vertegenwoordigers van de meeste van alle negentien organisaties die betrokken zijn bij de 'vreemdelingenketen' is een visie ontwikkeld. Hiernaast werden de succesfactoren inzichtelijk gemaakt die een goede informatie-architectuur en financieringsstructuur kenmerken.

### Welk resultaat is bereikt?

De intensieve samenwerking tussen de (meeste van de) ketenorganisaties gedurende dit proces heeft tot een verbeterde samenwerking geleid. Hiernaast zijn een duidelijk beginpunt en een routekaart vastgesteld om de onderlinge samenwerking tussen de verschillende organisaties te verbeteren.

De intensieve samenwerking heeft tot een verbeterde samenwerking geleid.

#### Informatie over de klanten

### IND

De IND is verantwoordelijk voor de uitvoering van het vreemdelingenbeleid in Nederland. Dat houdt in dat de IND alle aanvragen beoordeelt van vreemdelingen die in Nederland willen verblijven of Nederlander willen worden. Het kan gaan om vluchtelingen die niet veilig zijn in eigen land. Maar bijvoorbeeld ook om mensen die in Nederland willen werken en wonen. Of om mensen die al zo lang in Nederland wonen dat zij zich Nederlander voelen en daarom willen naturaliseren.

[www.immigratiedienst.nl](http://www.immigratiedienst.nl)

### KMar

De Koninklijke Marechaussee is een politieorganisatie met een militaire status. Het is een organisatie met een gevarieerd takenpakket in zowel de civiele als in de militaire dienstverlening. De marechaussee is dynamisch en flexibel en wordt over de hele wereld ingezet. Sinds 1998 is de marechaussee een zelfstandig krijgsmachtdeel. Als één van de vier krijgsmachtdelen maakt de marechaussee naast Koninklijke Marine, Koninklijke Landmacht en Koninklijke Luchtmacht deel uit van het Ministerie van Defensie. Voor het uitvoeren van tachtig procent van de taken valt de marechaussee echter onder het gezag van andere Ministeries, voornamelijk het Ministerie van Justitie.

[www.defensie.nl/marechaussee](http://www.defensie.nl/marechaussee)

### COA

Het Centraal Orgaan opvang asielzoekers (COA) is voor de Nederlandse samenleving dé opvangorganisatie die zorgt voor probleemloze opvang van vreemdelingen. In opdracht van de minister voor Immigratie en Asiel biedt het COA mensen in een kwetsbare positie veilige huisvesting en ondersteunt hen in de voorbereiding op hun toekomst, in Nederland of elders. Het gaat vooral om asielzoekers en vluchtelingen, en om specifieke groepen zoals alleenstaande minderjarige vreemdelingen.

[www.coa.nl](http://www.coa.nl)

# Brandweer Amsterdam-Amstelland

(Keten) Samenwerking

## Project

**Fusie van zes brandweer districtbrigades**

### Naam Klant

Brandweer Amsterdam-Amstelland

### Periode

Augustus 2006 - Januari 2011

## Korte omschrijving

Het Brandweer Meester traject is een vijfjarig programma dat zich richt op het samenvoegen van zes korpsen tot een daadkrachtig, deskundig en behulpzaam korps dat zorgt voor veiligheidsbewustzijn bij bestuur, bedrijven en bevolking van de regio Amsterdam.

## Opgeleverde producten

Atos Consulting heeft in samenwerking met de klant een besturings- en organisatiestructuur ontworpen voor de nieuwe organisatie. Tevens is voor ieder van de vier onderdelen een inrichtingsplan per sector opgezet dat gericht is op het realiseren van een eindsituatie en een bijbehorend veranderplan.

## Welk resultaat is bereikt?

Er is een duidelijke organisatiestructuur opgesteld, inclusief besturing, leiderschap, resultaatgericht sturen en strategie, alsook sectorrapporten met een gedetailleerde structuur, formatie en implementatieparagrafen. Er was sprake van veel betrokkenheid van de medewerkers van de brandweer en er is was instemming van het bestuur, alsook van de medezeggenschap. Ten slotte is er een soepele overgang gerealiseerd van zes korpsen naar één korps.

Er is een soepele overgang gerealiseerd van zes korpsen naar één korps

### Informatie over de klant

## Brandweer Amsterdam-Amstelland

Brandweer Amsterdam-Amstelland, onderdeel van de Veiligheidsregio Amsterdam-Amstelland, is ontstaan uit de zes korpsen van Aalsmeer, Amstelveen, Amsterdam, Diemen, Ouder-Amstel en Uithoorn. Het korps, bestaande uit zo'n 1.100 mensen, treedt effectief op bij branden en ongelukken, maar is ook voorbereid op het bestrijden van rampen en het beheersen van grootschalige crisissituaties.

[www.brandweer.nl/amsterdam-amstelland](http://www.brandweer.nl/amsterdam-amstelland)

---

# South Wales Police

Internationaal / strategische informatievoorziening

---

## Project

**De levering van inlichtingengestuurde oplossingen**

### Naam Klant

South Wales Police (SWP) (het Verenigd Koninkrijk)

### Periode

2007

## Korte omschrijving

De South Wales Police (SWP) is eigenaar van een aantal "SILO-based" operationele systemen met inconsistente en onjuiste data. Het onderhoud van deze systemen werd steeds duurder. Betrouwbare rapportage over performance-management was tijdrovend en kostbaar. Daarnaast moest de informatie uit oudere systemen worden ontdebeld en gecorrigeerd zodat het nieuwe record-management systeem op basis van betrouwbare historische gegevens kan opereren.

## Opgeleverde producten

Een team samengesteld uit operationele officieren van South Wales Police, Atos experts en Software as a Service (SAS) heeft de uitdaging met betrekking tot de informatiekwiteit in detail geïdentificeerd en een passende strategie opgesteld om tot correctie en verbetering te komen. Andere toegepaste oplossingen waren onder meer de ontwikkeling van regels voor de datavergaring, aanzienlijke iteratieve testen, de implementatie en de ontwikkeling van een tweerichtinginterface die automatisch gegevens naar de meest aangewezen systemen overdraagt.

## Welk resultaat is bereikt?

Het team heeft op belangrijke informatie gebaseerde managementoplossingen geleverd die tot een verandering in het gebruik van bedrijfs- en misdaadinlichtingen hebben geleid. Daarnaast is een vermindering van 60 procent gerealiseerd in het aantal activiteiten in het tijd-kritische systeem "Case and Custody". Hierdoor werden de middelen voor alle activiteiten gegarandeerd effectiever ingezet. De South Wales Police is nu in staat moeiteloos kwalitatief hoogwaardige data te verstrekken die voldoet aan de normen, ongeacht de vorm waarin de informatie benodigd is.

De South Wales Police is nu in staat moeiteloos kwalitatief hoogwaardige data te verstrekken

---

# Odyssey

## Internationaal / strategische informatievoorziening

---

### Project

**Verbetering van internationale informatievoorziening omtrent vuurwapengeweld en ballistisch onderzoek**

#### Naam Klant

Odyssey: Project ter ondersteuning van grensoverschrijdend onderzoek naar misdaad binnen de EU (het Verenigd Koninkrijk)

#### Periode

Juni 2004 - Januari 2005

### Korte omschrijving

De dreiging van de georganiseerde misdaad en terrorisme kan de democratische en economische basis van de maatschappij ondermijnen doordat financiële investeringen richting de criminaliteit, het witwassen van geld en corruptie gaan. Naast de ondermijning van de economie is het resultaat vaak een verzwakking van instellingen en een verlies van vertrouwen in de rechtsstaat. Een succesvolle aanpak wordt bemoeilijkt doordat gegevens over de georganiseerde misdaad en terrorisme niet over de landsgrenzen heen worden verspreid.

### Opgeleverde producten

Dit project is een samenwerkingsverband van Atos, politie-experts, industriëlen, computerwetenschappers en onderzoekers die samenwerken om een veilig en interoperabel platform te ontwikkelen dat omgevingsbewust is. Het project zal gegevens uit bestaande ballistische databases halen en deze informatie binnen de EU verspreiden, met als doel criminaliteit op te sporen en te voorkomen.

### Welk resultaat is bereikt?

Er is een pan-Europees netwerk ontstaan gericht op inlichtingen op het gebied van ballistiek en criminaliteitsinformatie om de georganiseerde misdaad en terrorisme aan te pakken en dat tevens de veiligheid van alle EU-burgers verhoogt. Odyssey zorgt voor het geautomatiseerd beheer, de verwerking, het delen, analyse en gebruik van ballistische gegevens en misdaad-informatie om de georganiseerde misdaad en terrorisme te bestrijden.

Er is een pan-Europees netwerk ontstaan gericht op inlichtingen op het gebied van ballistiek en criminaliteitsinformatie om de georganiseerde misdaad en terrorisme aan te pakken

---

# Certificeringen

---

## ISO 14001

Het milieumanagementsysteem van Atos is gecertificeerd met de ISO 14001-standaard. Dit betekent dat alle vijftien kantoorlocaties, divisies en datacenters zijn gecertificeerd overeenkomstig deze internationale standaard.

Voor de ISO 14001-certificering is verder gebouwd op de al bestaande ISO 9001 kwaliteitsmanagementsysteem. De ISO 14001-certificering markeert een belangrijke mijlpaal in het corporate responsibility programma van Atos en weerspiegelt de inspanningen van de onderneming om het duurzaamheidsintegratieproces te consolideren in al haar activiteiten. Dit programma is gericht op de uitrol van specifieke en concrete initiatieven op het gebied van duurzaam ondernemen.

## Certiked

Certiked richt zich op de verbetering en vernieuwing van bedrijfsvoering en kwaliteitsmanagement in de kennisintensieve dienstverlening. Sinds 1994 beoordeelt en certificeert Certiked organisaties conform de ISO-norm 9001:2008 aan de hand van het door ons ontwikkelde Certiked Model.

Hierin is een vertaling gemaakt van de ISO 9001-norm naar de praktijk bij kennisintensieve organisaties. Certiked beoordeelt organisaties ook op andere relevante bedrijfsvoeringsaspecten, die buiten de scope van ISO 9001 vallen, zoals MVO-beleid.

Atos Consulting is ISO 9001:2008 gecertificeerd.



---

# 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 Consulting & Technology Services.

Atos is een internationale IT-dienstverlener met een jaaromzet van 8,7 miljard euro. Het bedrijf biedt werk aan 78.500 collega's in 42 landen. Wereldwijd levert Atos aan haar klanten hi-tech transactieservices, advies en technologie, systeemintegratie en managed services. 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 staat genoteerd aan de Paris Eurolist Market. Atos opereert onder de namen Atos, Atos Consulting & Technology Services, Atos Worldline en Atos WorldGrid. Bezoek voor meer informatie [atos.net](http://atos.net)

---

## Atos Consulting

Papendorpseweg 93  
3528 BJ Utrecht  
Tel: +31 (0)88 265 88 88

Voor meer informatie: [info.consulting@atos.net](mailto:info.consulting@atos.net)