

SEEING THINGS DIFFERENTLY



## **REFERENTIES RIJKSOVERHEID**

**Atos Consulting helpt organisaties bij de rijksoverheid om haar doelen te bereiken.**

De overheid is van iedereen, voor iedereen, altijd, overal

# INHOUD

<b>INLEIDING</b>	<b>3</b>
<b>BELASTINGDIENST</b>	<b>4</b>
<b>MANAGEMENTONDERSTEUNING TOESLAGEN</b>	
<b>ICTU – PROGRAMMA OVERHEID HEEFT ANTWOORD<sup>®</sup></b>	<b>5</b>
<b>METADATASTANDAARD VOOR OVERHEIDSINFORMATIE</b>	
<b>MINISTERIE VAN JUSTITIE</b>	<b>6</b>
<b>OPSTELLEN VISIE EN ARCHITECTUUR VOOR DE VREEMDELINGENKETEN     IN NEDERLAND</b>	
<b>MINISTERIE VAN LNV</b>	<b>7</b>
<b>HET ONWIKKELEN VAN DE INKOOP- EN FINANCIËLE FUNCTIE</b>	
<b>PROGRAMMA DKD</b>	<b>8</b>
<b>DIGITAAL KLANTDOSSIER WERK EN INKOMEN</b>	
<b>RIJKSWATERSTAAT</b>	<b>9</b>
<b>AGENTSCHAPSVORMING EN -VERANKERING</b>	
<b>SENTERNOVEM</b>	<b>10</b>
<b>MEERJARENPROGRAMMA E-DIENSTVERLENING</b>	
<b>UWV</b>	<b>11</b>
<b>INRICHTING BUSINESS SERVICES</b>	
<b>MINISTERIE VAN VROM</b>	<b>12</b>
<b>INRICHTEN SYSTEMATIEK VOOR JAARPLANNING EN ONTWIKKELEN     MANAGEMENTINFORMATIESYSTEEM</b>	
<b>UITBESTEDING HUURSUBSIDIE DOOR VROM</b>	
<b>OVER ATOS CONSULTING</b>	<b>14</b>



# INLEIDING

## **De overheid is van iedereen, voor iedereen, altijd, overal**

Van geboorte-aangifte tot de wet op de lijkbezorging, van het stimuleren van theaterbezoek tot het bestrijden van de zware misdaad. Op tal van terreinen neemt de overheid maatregelen, vaardigt wetten uit, ziet toe op naleving. Op veel andere terreinen speelt de overheid een meer terughoudende rol, stelt slechts algemene voorwaarden. Deze rollen en taken zijn een voortdurend onderwerp van gesprek. Tegelijkertijd verwacht de samenleving snelle en slagvaardige dienstverlening, openheid en transparantie en eenvoud bij het zakendoen met de overheid. En economische omstandigheden dwingen de overheid momenteel veel meer verantwoordelijkheid te nemen voor onze welvaart. Kortom: de uitdagingen voor de overheid om effectiever en efficiënter te opereren zijn niet gering.

## **Succesvol innoveren**

In deze dynamiek is het van belang oog te houden voor de organisatiekundige dimensies. Succesvol innoveren van de dienstverlening en de bedrijfsvoering: de bestuurlijke verdeling van taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden, de stroomlijning van processen, de realisatie van een prestatie- en klantgerichte organisatiecultuur en de veranderingen in politieke machtsverhoudingen. Ontwikkelingen op het gebied van IT bieden een uitstekende basis om aan deze uitdagingen het hoofd te bieden.

## **Onze bijdrage**

Atos Consulting helpt organisaties in de publieke sector om haar doelen te bereiken. Onze ervaring ligt onder andere op het gebied van het herinrichten van de organisatie, het realiseren van transparante werkprocessen, het helder verantwoorden van de inzet van publieke middelen, kostenefficiënt werken introduceren op basis van duidelijke kostprijzen en moderne systemen en het innoveren van diensten die goed aansluiten op de primaire processen. We beschikken over veel ervaring met integrale ICT-strategie en besturing en organisatieverandering. We passen onze kennis toe in tal van projecten, zoals de inrichting van shared services, frontoffices en competence centers. De kracht van Atos Consulting schuilt in de combinatie van inhoudelijk adviseren en duurzaam implementeren. Juist die combinatie stelt onze klanten in staat om een effectieve bedrijfsvoering te realiseren.

In dit boekje vindt u een aantal van onze meest belangrijke klantreferenties.

# BELASTINGDIENST

## PROJECT

### Managementondersteuning Toeslagen

#### Naam klant

Belastingdienst

#### Korte omschrijving

De Belastingdienst werd in 2007 verantwoordelijk voor het verstrekken van de huur- en zorgtoeslagen. Medio 2007 is een project gestart voor het definitief toekennen van de toeslagen. Atos Consulting was verantwoordelijk voor het procesontwerp van een tijdelijke productiestraat van circa 450 fte. Gedurende de productieperiode was Atos Consulting ook verantwoordelijk voor het definitief toekennen dat door de reguliere organisatie werd uitgevoerd. Daarnaast was Atos Consulting verantwoordelijk voor het ontwerp en de inrichting van het gehele kwaliteitssysteem voor Definitief Toekennen.

Tijdens het project heeft Atos Consulting de Belastingdienst Toeslagen ook geadviseerd in het inrichten van de besturing en planning & controlecyclus. Voor de inrichting en besturing van de planning & controlecyclus werd een dashboard, de formats en de bijbehorende procedures en overlegstructuur geleverd.

Voor de aanpak van het transformatieproces, heeft Atos Consulting haar Business Performance Improvement (BPI) methodiek gehanteerd, bestaande uit de volgende 8 fasen:

1. Bewustwording: wat is de noodzaak tot verandering?
2. Visie: wat willen we bereiken als organisatie?
3. Focus: waar moeten we dan goed in zijn en hoe goed?
4. Globaal ontwerp: het nieuwe proces en de nieuwe organisatie op hoofdlijnen
5. Detailontwerp: detaillering van het nieuwe proces en de nieuwe organisatie
6. Bouw: het bouwen van de nieuwe IT-systemen en fysieke faciliteiten
7. Implementatie: implementeren van het nieuwe proces, organisatie en systemen
8. Verbetering: beheer en continue verbetering

#### Opgeleverde producten

- > Procesontwerp en -beheer
- > Productiebesturing
- > Kwaliteitsmanagement
- > Managementinformatie

#### Meerwaarde

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

Het centrale kwaliteitsteam werd bemand door medewerkers van Atos Consulting. Het 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.

Atos Consulting heeft het centrale bedrijfsbureau ingericht en bemenst. Dit bedrijfsbureau was verantwoordelijk voor het vaststellen en genereren van de vereiste stuur- en managementinformatie, zowel ten aanzien van financiële- als niet-financiële gegevens.

# ICTU – PROGRAMMA OVERHEID HEEFT ANTWOORD<sup>©</sup>

## PROJECT

### Metadastandaard voor overheidsinformatie

#### Naam klant

ICTU – programma Overheid heeft Antwoord<sup>©</sup>

#### Korte omschrijving

Het programma Overheid heeft Antwoord<sup>©</sup> werkt aan het (pro-actief) ontsluiten en vindbaar maken van overheidsinformatie via webapplicaties en standaardisatie. Burgers, bedrijven en instellingen hebben zo rechtstreeks toegang tot deze informatie.

De Overheid.nl WebMetadataStandaard (OWMS) is een van de standaarden die Overheid heeft Antwoord<sup>©</sup> ontwikkelt om de transparantie van overheidsinformatie te vergroten.

Overheden ontsluiten allerlei informatie online. Denk bijvoorbeeld aan raadsinformatie, maar ook de publicatie van bekendmakingen en vergunningen. Door al deze informatie te voorzien van een gedefinieerde set metadata wordt het mogelijk om alle overheidsinformatie tegelijk te doorzoeken, waardoor de aanwezige samenhang inzichtelijk wordt. Zo kan bijvoorbeeld informatie van verschillende instanties die betrekking heeft op hetzelfde onderwerp of dezelfde regio in samenhang worden ontsloten. Een burger krijgt beter inzicht in de beschikbare informatie en hoeft niet langer bij iedere overheidsinstantie informatie op te zoeken.

OWMS definieert een achttal metadata elementen, de zogenaamde kernelementen, die door overheidsinstanties toegevoegd moeten worden aan de informatie die zij online ontsluiten. Voorbeelden van kernelementen zijn: vindplaats online, locatie en datum laatst gewijzigd. Daarnaast is er nog een elementenbibliotheek van ongeveer vijftig elementen, die kunnen worden toegevoegd, maar niet verplicht zijn. Per element is aangegeven welke informatie de overheidsinstantie daarin precies moet opnemen en op welke wijze. Dit resulteert in een overheidsbrede collectie van informatie die op dezelfde wijze is voorzien van metadata. Wanneer de collectie wordt doorzocht is dus niet meer van belang van welke instantie de informatie afkomstig is: de inhoud van de metadata elementen wordt leidend. Omdat OWMS aansluit bij de internationale metadastandaard Dublin Core is de informatie niet alleen te

begrijpen voor technologie die bekend is met OWMS, maar ook voor andere zoekmachines. Behalve een conceptueel model, waarin de metadata inhoudelijk is vastgelegd, biedt OWMS ook een technisch model, het zogenaamde XML-framework. Dit framework dient als gereedschap om de technische aansluiting bij OWMS voor een overheidsorganisatie te vereenvoudigen.

Atos Consulting heeft gedurende een jaar in teamverband meegewerkt aan de verdere ontwikkeling van OWMS, inhoudelijk en procesmatig. Er is onder andere meegewerkt aan de verdere conceptuele aanscherping van de kernelementen, een aantal aansluittrajecten van landelijke collecties is begeleid en het beheerproces van de online publicatie van OWMS is in kaart gebracht. Ook is een werkproces ingericht voor de afhandeling en inhoudelijke beoordeling van wijzigingsverzoeken voor OWMS.

#### Opgeleverde producten

- > Inhoudelijke beschrijving van de OWMS / Dublin Core metadata elementen.
- > Beheerplan online publicatie OWMS.
- > Werkproces wijzigingsverzoeken, inclusief format.
- > Technische documentatie OWMS.
- > Aansluitprotocollen voor de landelijke collectie Vergunningen en Bekendmakingen.
- > Plan van aanpak inrichting 'proeftuin' voor doorontwikkeling OWMS.

#### Meerwaarde

Met de release in augustus 2008 is een gedegen conceptuele basis neergezet, aangevuld met gedegen technisch gereedschap. OWMS was klaar voor de toets van de praktijk. Reacties van aansluitende overheidsorganisaties, technologische ontwikkelingen en voortschrijdend inzicht door nieuwe toepassingen (bijvoorbeeld in berichtenverkeer) nopen tot continue review en waar nodig aanpassing van de standaard.

De ontwikkeling van OWMS blijft aandacht vragen, maar het accent verschuift. Waar eerst de nadruk lag op het creëren van een gedegen conceptueel en semantisch model en een solide technisch framework, wordt het steeds belangrijker om de dienstverlening aan aansluitende partijen te verbeteren, interoperabiliteit en andere toepassingen te faciliteren en het beheer structureel te organiseren.

# MINISTERIE VAN JUSTITIE

## PROJECT

### Opstellen visie en architectuur voor de vreemdelingenketen in Nederland

#### Naam klant

Het Ministerie van Justitie – Stafdirectie Coördinatie Vreemdelingenketen

#### Korte omschrijving

De Stafdirectie Coördinatie Vreemdelingenketen (SCV) is verantwoordelijk voor de coördinatie binnen de vreemdelingenketen. Als zodanig is SCV verantwoordelijk voor de gemeenschappelijke informatievoorziening binnen de keten.

Circa vijf jaar geleden is er door SCV een visie en architectuur opgesteld waarin drie dominante ketenproblemen zijn geïdentificeerd. Dit heeft onder meer geresulteerd in het realiseren van de BasisVoorziening Vreemdelingen. De Coördinatie Groep Vreemdelingen heeft SCV gevraagd om te onderzoeken in welke mate de drie dominante ketenproblemen zijn opgelost en een visie te formuleren op de informatievoorziening voor de komende vijf jaar.

SCV heeft Atos Consulting gevraagd om haar te helpen bij het opstellen van deze visie en architectuur.

#### Opgeleverde producten

De nieuwe visie en architectuur van de Vreemdelingenketen bevat:

- > De strategische context en ambitie (inclusief de stand van zaken van de drie ketenproblemen en de dienstverleningsconcepten van de keten).
- > De eisen aan de informatievoorziening.
- > De toekomstige ketenvoorzieningen.
- > De plateauplanning en visualisatie.

#### Meerwaarde

Atos Consulting heeft met een groep medewerkers in korte tijd samen met de ketenpartners een traject doorlopen om te komen tot een nieuwe visie en architectuur voor de Vreemdelingenketen in Nederland. De heer B. Jansen, plv. directeur/clusterhoofd keteninformatie, was tevreden over de dienstverlening van Atos Consulting en waardeerde vooral de reactiesnelheid en de betrouwbaarheid van Atos Consulting.

# MINISTERIE VAN LNV

## PROJECT

### Het ontwikkelen van de inkoop- en financiële functie

#### Naam klant

Het Ministerie van Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit (LNV)

#### Korte omschrijving

Het ministerie van LNV is onderweg om de inkoop- en financiële functie door te ontwikkelen. Het uniformeren van de tactische en operationele inkoopprocessen maakt daar onderdeel van uit. De huidige inkoopprocessen blijken onderling sterk te verschillen, management informatie is niet volledig, de beheersing en sturing van het inkoopproces kan beter en een goede aansluiting tussen inkoopsystemen en financiële systemen ontbreekt. De invoering van een e-procurement systeem en een nieuw financieel systeem (op basis van Oracle EBS) is aan de orde.

#### Opgeleverde producten

Atos Consulting heeft aan de hand van desk research, interviews en workshops de inkoopprocessen doorgelicht. Er zijn ontwerpcriteria (o.a. voor efficiency, betrouwbaarheid en klantvriendelijkheid) voor de nieuwe inkoopprocessen vastgesteld en veel aandacht is besteed aan het creëren van draagvlak voor de invoering van geüniformeerde inkoopprocessen en de aansluitende ICT. In een impactanalyse en businesscase heeft Atos Consulting de opdrachtgevers duidelijk gemaakt aan welke voorwaarden voldaan moet worden om een succesvolle e-procurement implementatie te realiseren.

#### Meerwaarde

LNV heeft de beschikking gekregen over een uniforme opzet van operationele en tactische inkoopprocessen naast documenten ter voorbereiding van de beslissing om de nieuwe processen in te voeren en de beoogde ICT-oplossingen toe te passen. De implementatie van deze processen en ICT voor zowel het inkoop- als het financiële domein is onderweg, en zal naar verwachting begin 2009 'live' gaan.

“De samenwerking met het ingezette team van Atos Consulting is voorbeeldig verlopen. De opgeleverde producten hebben geleid tot het besluit de nieuwe processen en ICT in te voeren.

De Atos Consulting consultants hebben met de beschikbare proces- & ICT-kennis en met goed resultaat de brug geslagen tussen de mogelijkheden van vernieuwing & professionalisering en de vereisten van het ministerie van LNV.”

Edwin Tierlier, programma manager E-procurement & Finance van het ministerie van LNV

# PROGRAMMA DKD

## PROJECT

### Digitaal Klantdossier Werk en Inkomen

#### Naam klant

Programma DKD (samenwerkingsverband van CWI, UWV, VNG, Divosa/CP-ICT en BKWI)

#### Korte omschrijving

Op verzoek van de staatssecretaris Van Hoof van het ministerie van SZW is in 2006 en 2007 een digitaal klantdossier werk en inkomen (DKD) gerealiseerd. Het DKD stelt de 40.000 medewerkers van CWI, UWV en gemeenten in staat om gegevens ketenbreed digitaal te delen. Dit maakt hergebruik van gegevens mogelijk, zodat ze niet meerdere keren aan de klant hoeven te worden gevraagd. Ook kunnen burgers hun eigen gegevens over uitkering, arbeidsverleden ed. op internet bekijken en kunnen zij elektronisch voorzieningen aanvragen waarbij al bekende gegevens vanuit DKD voorgevuld worden.

De koppeling van de 450 gemeenten aan het DKD was een complexe operatie. Atos Consulting heeft een belangrijke rol gespeeld in het landelijke implementatieprogramma. Vanuit de ervaring vanuit vergelijkbare programma's als het millenniumproject en de invoering van de Euro is een online referentie-aanpak voor gemeenten ontwikkeld onder de naam 'operatie DKD'. Via deze aanpak worden gemeenten stap voor stap door het implementatieproces geleid met documenten en tools op maat. Daarnaast is het management van het implementatieprogramma verzorgd door Atos Consulting.

#### Opgeleverde producten

- > Programmamanagement landelijk implementatieprogramma.
- > Online kennissysteem, referentie-aanpak en toolbox voor de implementatie van het digitaal klantdossier door de gemeentelijke diensten werk en inkomen.

#### Meerwaarde

Atos Consulting is gespecialiseerd in de ontwikkeling en management van landelijke implementatieprogramma's voor de gemeentelijke sociale zekerheid. Landelijke doelstellingen worden hierbij vertaald in praktische lokale stappen met de daarbij behorende ondersteuning.

# RIJKSWATERSTAAT

## PROJECT

### Agentschapsvorming en -verankering

#### Naam klant

Rijkswaterstaat

#### Korte omschrijving

Rijkswaterstaat (RWS) werkt als uitvoeringsorganisatie van het Ministerie van Verkeer en Waterstaat onder andere aan “droge voeten, schoon en voldoende water en aan vlotte en veilige doorstroming van het verkeer over weg en water”.

RWS streeft naar een organisatie die publieksvriendelijk is, helder wordt aangestuurd en die bedrijfsmatig werkt. Hiertoe is het “Huis op Orde” programma gestart. Het project Agentschapsvorming (inclusief de overgang naar een baten/lastendienst) was een belangrijke pijler van het programma.

#### Opgeleverde producten

Atos Consulting heeft Rijkswaterstaat op onder andere de volgende aspecten ondersteund bij dit agentschapsvormingstraject:

- > Het ontwikkelen en implementeren van het nieuwe besturing- en bedrijfsmodel van de staf en de diensten.
- > Het ontwikkelen en implementeren van een nieuw kostprijsmodel, en nieuwe managementcyclus en de bijbehorende managementinformatie voor de staf en de diensten.
- > Het opstellen van een programma van eisen voor de invoering van SAP.
- > Het opstellen van procesbeschrijvingen van primaire en bedrijfsvoeringsprocessen.
- > Implementatie van processen in SAP-modules (FI, CO, PS, MM, BW, SEM, Workflow en Portal).
- > Opzetten en uitvoeren van communicatie en verandermanagement op bovenstaande gebieden (organisatorische implementatie).
- > De professionalisering van de inkoopfunctie.

#### Meerwaarde

Vanuit het ministerie van Financiën is verheugd gereageerd op de kwaliteit van de door het project Agentschapsvorming opgeleverde producten. Hetgeen ertoe heeft geleid dat RWS op 1 januari 2006 de status van Agentschap heeft verkregen. RWS stuurt in deze rol nadrukkelijk op producten, diensten en beoogde resultaten. Na de agentschapsvorming heeft het project een doorstart gemaakt onder de naam agentschapsverankering, met als doel om de organisatie verder te professionaliseren en om van RWS de meest publieksgerichte dienstverlener van Nederland te maken.

# SENTERNOVEM

## PROJECT

### Meerjarenprogramma e-dienstverlening

#### Naam klant

SenterNovem

#### Korte omschrijving

In de periode augustus 2008 – februari 2009 heeft SenterNovem samen met Atos Consulting in een visietraject het programmaplan opgesteld voor het Meerjarenplan (MJP) e-dienstverlening.

Onderstaande visie is in het programmaplan vastgesteld:

“In 2011 is er sprake van een klantgerichte toegang en inzicht in de klanten. De bedrijfsprocessen zijn efficiënt en effectief ingericht. Ten opzichte van 2008 is een substantiële reductie van administratieve lasten gerealiseerd. Politieke en beleidsveranderingen kunnen snel worden vertaald naar de uitvoering”.

Met het MJP e-dienstverlening geeft SenterNovem ruimschoots invulling aan veranderende klantverwachtingen, de ambities van het kabinet én de ambities van SenterNovem als kennisintensieve en innovatieve uitvoeringsorganisatie. Om het doel te bereiken is het programmaplan opgesteld, waarin 16 projecten en verschillende programma-activiteiten zijn gedefinieerd. Het programmaplan is de routekaart voor de uitvoeringsfase waarmee SenterNovem in 2011 behoort tot de koplopers op het gebied van e-dienstverlening.

Naast de medeverantwoordelijkheid voor het opstellen van het programmaplan is Atos Consulting gevraagd om een team van specialisten te leveren die de huidige programmaorganisatie tijdens de definitiefase (maart 2009 – mei 2009) assisteert bij:

- > Het opstellen van project briefings, projectplannen en offerteaanvragen voor verschillende projecten. Atos Consulting heeft expertise geleverd die aansluit bij de projectonderwerpen (overheidsbouwstenen, architectuur, procesoptimalisatie en contentmanagement).
- > Het opstellen van een aanbestedingsstrategie voor het MJP e-dienstverlening.
- > Het opstarten van een begeleidingstraject om te borgen dat de programmaorganisatie in de huidige organisatie van SenterNovem wordt opgenomen.

Na afronding van de definitiefase start de uitvoering van het programmaplan.

#### Opgeleverde producten

Visietraject:

Programmaplan MJP e-dienstverlening. Dit programmaplan bevat onder andere de volgende onderdelen:

- > SenterNovem in de huidige (2008) en gewenste (2011) situatie.
- > Zestien uitgewerkte projectvoorstellen.
- > Programma-activiteiten voor het creëren van de gewenste veranderingen in de organisatie.
- > Programmaorganisatie.
- > Communicatieplan.
- > Financieringsvoorstel.

Definitiefase:

- > Project briefings, projectplannen en offerteaanvragen voor de verschillende projecten.
- > Inkoopstrategie voor het totale programma.
- > Ingericht programmabureau MJP e-dienstverlening.

#### Meerwaarde

Door het MJP e-dienstverlening wordt de dienstverlening van de overheid aan haar klanten sterk verbeterd en wordt het beleid op een efficiënte en effectieve manier vertaald naar de uitvoering. Met de hoge mate van digitalisering van de dienstverlening levert dit programma een aanzienlijke bijdrage aan een kleinere en betere overheid.



## PROJECT

### Inrichting Business Services

#### Naam klant

UWV

#### Korte omschrijving

Voor de inrichting van een nieuw onderdeel van UWV, Business Services, is een inrichtingsplan met plan van aanpak opgesteld. Hierin zijn de afzonderlijk op te zetten afdelingen (vier stuks) van Business Services als deelprojecten gemanaged.

#### Opgeleverde producten

Atos Consulting heeft haar diensten geleverd op de volgende aspecten:

- > Financiële en personele begrotingen.
- > Plegen van inhoudelijke overleggen, inclusief afstemming met de deelprojectleiders.
- > Periodieke rapportage aan opdrachtgever, inclusief toezien op de rapportage van de deelprojectleiders.
- > Oplevering van deliverables en afronding.
- > Presenteren van de resultaten van de deelprojecten.
- > Adviseren van opdrachtgever en het doen van concrete aanbevelingen.

#### Meerwaarde

Atos Consulting heeft ervoor gezorgd dat binnen de overeengekomen planning, binnen het overeengekomen budget vier afdelingen van het nieuwe onderdeel Business Services van UWV conform de overeengekomen kwaliteitscriteria zijn opgeleverd.

# MINISTERIE VAN VROM

## PROJECT

### **Inrichten systematiek voor jaarplanning en ontwikkelen managementinformatiesysteem**

#### **Naam klant**

VROM-Inspectie

#### **Korte omschrijving**

VROM-Inspectie beschikte over veel gegevens over de voortgang van haar activiteiten. Gegevens over plannings, inzet, geld en prestaties waren beschikbaar, maar de informatieverstrekking hierover kwam slechts moeizaam op gang.

Atos Consulting heeft in de vorm van prototyping de directie van VROM-Inspectie bewust gemaakt van deze schat aan gegevens en inzicht gegeven in de prestaties én deze prestaties gerelateerd aan de in beleidsplannen gestelde doelen.

Het is voor de VROM-Inspectie aanleiding geweest om Atos Consulting te vragen aan de slag te gaan met het ontwikkelen van een systematiek voor jaarplanning en het plannen van projecten, inzet, prestaties en financiën. Het is immers de basis voor het functioneren van de VROM-Inspectie. Ook is een proces ontworpen om de planningsgegevens te beheren.

Tegelijkertijd heeft Atos Consulting het prototype doorontwikkeld tot een tool waarmee managers en controllers zicht kunnen houden op de voortgang van de uitvoering van de plannen en de mate waarin aan de organisatiedoelstellingen wordt voldaan. De keuze is gemaakt om het instrument te ontwikkelen in Excel dat via macro's is gekoppeld aan een Access database. In de Access database worden wekelijks de gegevens ingelezen uit de bronsystemen. Er is bewust voor gekozen om niet direct aan de slag te gaan met een complex Business Intelligence tool, maar het instrument voorlopig 'dichtbij' de organisatie te houden. Het instrument dient daarmee als basis voor doorontwikkeling, omdat de organisatie nu in beeld heeft wat ze willen meten.

Atos Consulting heeft opleidingen gegeven aan managers en controllers in het gebruik van de tool en de organisatie begeleid in het gebruik ervan in de praktijk.

#### **Opgeleverde producten**

- > Systematiek voor jaarplanning activiteiten VROM-Inspectie
- > Proces- en procedurebeschrijvingen jaarplanning
- > Managementinformatiesysteem
- > Opleidingen

#### **Meerwaarde**

Door het project heeft VROM-Inspectie beter inzicht gekregen in haar activiteiten. De systematiek voor jaarplanning in combinatie met het managementinformatiesysteem maakt het voor VROM-Inspectie mogelijk beter te sturen op inzet en prestaties.

## PROJECT

### **Uitbesteding huursubsidie door VROM**

#### **Naam klant**

Het ministerie van VROM

#### **Korte omschrijving**

De uitvoering van de huursubsidie wordt per 1 januari 2006 uitgevoerd door de Dienst Toeslagen van de Belastingdienst. Dit betekende voor VROM dat al in 2005 een groot deel van de bijna 300 medewerkers Huursubsidie zou overstappen naar de nieuwe organisatie. Om de uitvoering van de huursubsidie voor het subsidiejaar 2005 te waarborgen, heeft het ministerie besloten de uitvoering geheel door externe partijen te laten verzorgen. Atos Consulting werd als één van de twee uitvoerende partijen geselecteerd. De politieke aandacht was groot: het feit dat het primaire proces werd uitbesteed droeg daar nog aan bij.

#### **Opgeleverde producten**

Atos Consulting heeft een volledig self-supporting productie-unit ingericht bestaande uit zes teams met totaal ongeveer 70 medewerkers. VROM streefde naar minimale ondersteuning vanuit de VROM-organisatie. Daarom zijn vrijwel alle onderdelen van het project door Atos Consulting zelf opgezet en uitgevoerd: bemensing, training en opleiding, beheer en onderhoud van processen en werkinstructies, planning en control, kwaliteitsbewaking (de afdeling Interne Controle, de AD én de Rekenkamer keken mee), rapportage en verantwoording et cetera.

De unit gebruikte voor de planning & control van het project een eigen systeem dat aansloot (niet technisch) op de door VROM gehanteerde systemen. Een dedicated kenniscoördinator was binnen het project verantwoordelijk voor het beleid en de werkinstructies, en de borging van uniforme toepassing daarvan. Voor de kwaliteitscontroles is een zelf ontwikkelde databasetool gebruikt. Ten slotte is voor VROM een applicatie ontwikkeld ten behoeve van de managementinformatie over de primaire processen ('dashboard'). Bij de uitvoering van de primaire processen werden de systemen van VROM gebruikt. Last but not least de mensen. Atos Consulting heeft een mix ingezet van eigen mensen en uitvoerend

medewerkers die via een strenge selectie bij onze preferred suppliers zijn betrokken. Een hoog opleidingsniveau en juiste achtergrond en ervaring garandeerde een steile leercurve. Een strakke aansturing op kwaliteit én kwantiteit werd gekoppeld aan een informele werksfeer waardoor de motivatie ruim drie jaar lang op een prima niveau is gebleven.

#### **Meerwaarde**

Het project heeft uiteindelijk gelopen tot eind 2007 en was succesvol: zo is voor het eerst sinds jaren door de accountant een goedkeurende verklaring zonder voorbehouden afgegeven over 2005 waarbij werd opgemerkt dat de kwaliteit van de uitvoering aanzienlijk was verbeterd ten opzichte van voorgaande jaren.

# OVER ATOS CONSULTING

Wij, als Atos Consulting, zijn een toonaangevende, internationale business- en IT-consultancy organisatie met wereldwijd meer dan 2.500 gedreven professionals. Bij Atos Consulting hebben we een eigen kijk op zaken. Met een positief aanpak werken we aan strategische adviezen die resulteren in pragmatische oplossingen. Uiteraard samen met onze klanten. We pakken elk project onbevangen aan, zijn creatief, toegankelijk en werken gemakkelijk samen. We denken in oplossingen en daar waar we mogelijkheden zien, zorgen wij ervoor dat het lukt. De relatie met Atos Origin staat voor een voorsprong op technologisch gebied waardoor technologische kansen en innovaties voor onze opdrachtgevers maximaal worden benut. Bij Atos Consulting combineren we sector expertise met know-how van bedrijfsprocessen. Hierdoor bieden onze consultants vanuit een onafhankelijke positie passende en deskundige adviezen.

Atos Consulting is een zelfstandig onderdeel van Atos Origin, de grootste beursgenoteerde Europese IT-dienstverlener (5,5 miljard euro), waar ruim 50.000 mensen werken, van wie circa 8.000 in Nederland. Atos Origin stelt haar klanten - top 500-ondernemingen - in staat hun visie om te zetten in resultaten door strategische advisering, systeemintegratie en managed operations.

Bezoek voor meer informatie over onze werkwijze, klanten en resultaten: [www.atosconsulting.nl](http://www.atosconsulting.nl)

Atos Consulting  
Papendorpseweg 93  
3528 BJ Utrecht  
Telefoon: +31 (0)88 265 8888  
[www.atosconsulting.nl](http://www.atosconsulting.nl)

Atos, Atos inclusief het symbool met de vis, Atos Origin  
inclusief het symbool met de vis, Atos Consulting en  
het symbool met de vis op zichzelf zijn geregistreerde  
handelsmerken van Atos Origin S.A.