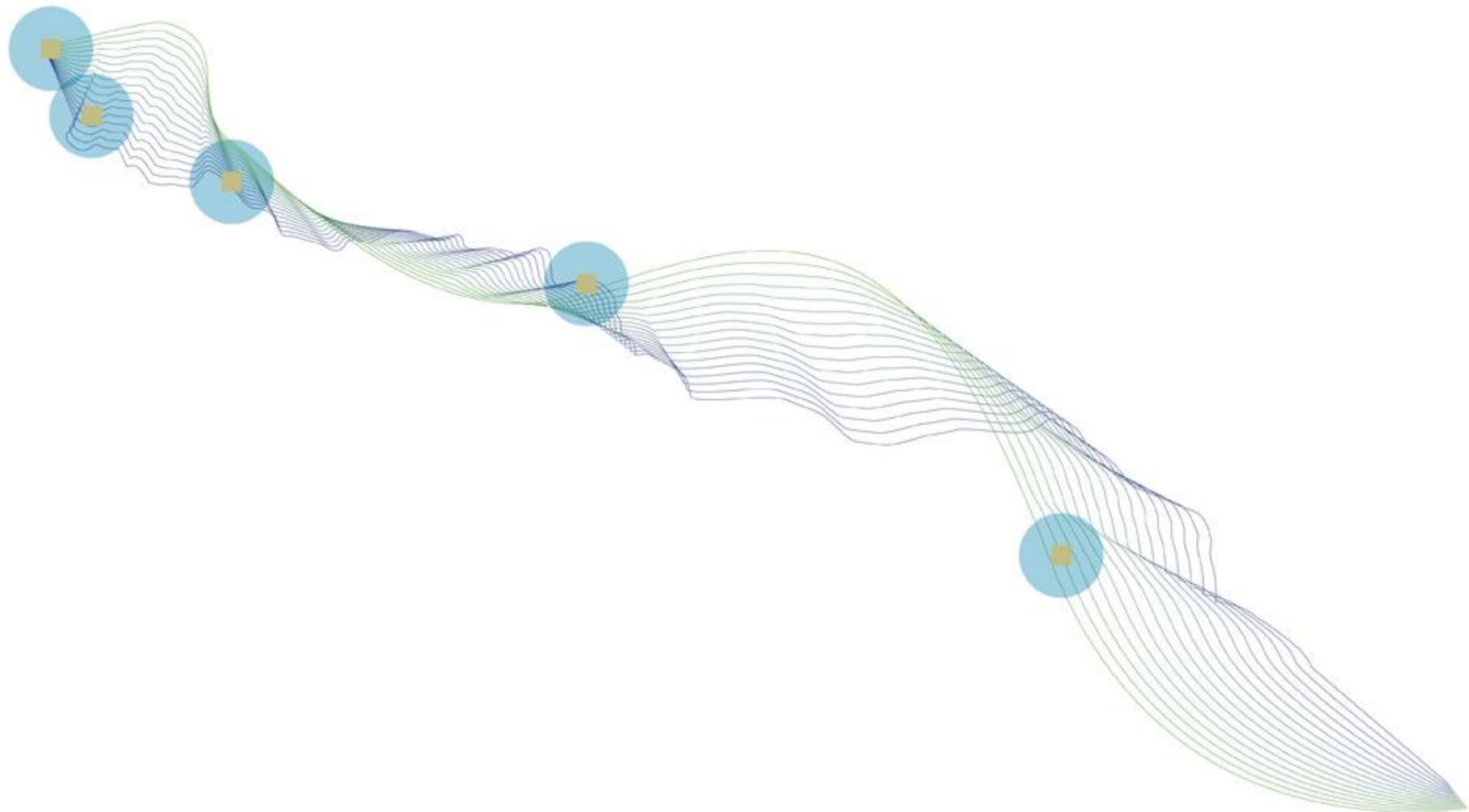


DeLimes  
DeLimes

DeLimes | Nieuw Organiseren  
Plein 1 | 2471 AN Zwammerdam  
+31 (0)172 63 04 90  
[www.delimes.nl](http://www.delimes.nl)



# Wie het weet mag het zeggen

*(Het Rijnland Model, wat is dat en wat moet ik ermee?)*

#ITSMFNL Jaarcongres, 26 oktober 2010

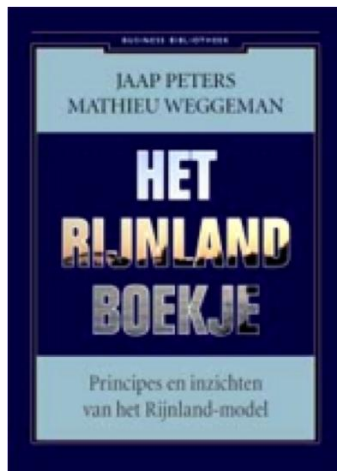
[jaap.peters@delimes.nl](mailto:jaap.peters@delimes.nl)

[www.twitter.com/jaappeters](http://www.twitter.com/jaappeters)

# Vanplan

**Deel 1 algemeen**

**Deel 2 ict-er als professional**



# Jaap Peters?

- Getrouwd met Petra
- Drie kids (21,19,15)
- Penningmeester Oranjecomité Zwammerdam
- Organisatie-Activist bij DeLimes (niet boos worden dus)
- Schrijver (5) & columnist
- Uitgever van Slow Management



# Gras groeit vanzelf, ...

*(buiten is het gras altijd groener: Loesje)*





AMSTERDAMSCHER FOOTBALL CLUB AJAX SINDS 18 MAART 1900

ajax.nl

# Voorbeelden

## Restaurant 1



## Restaurant 2

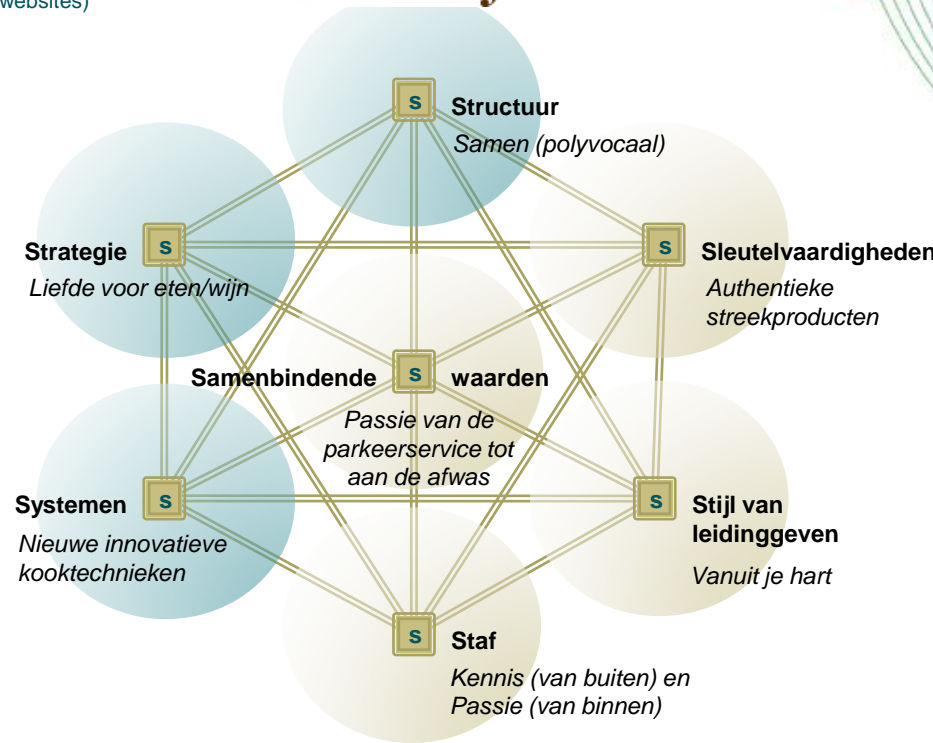
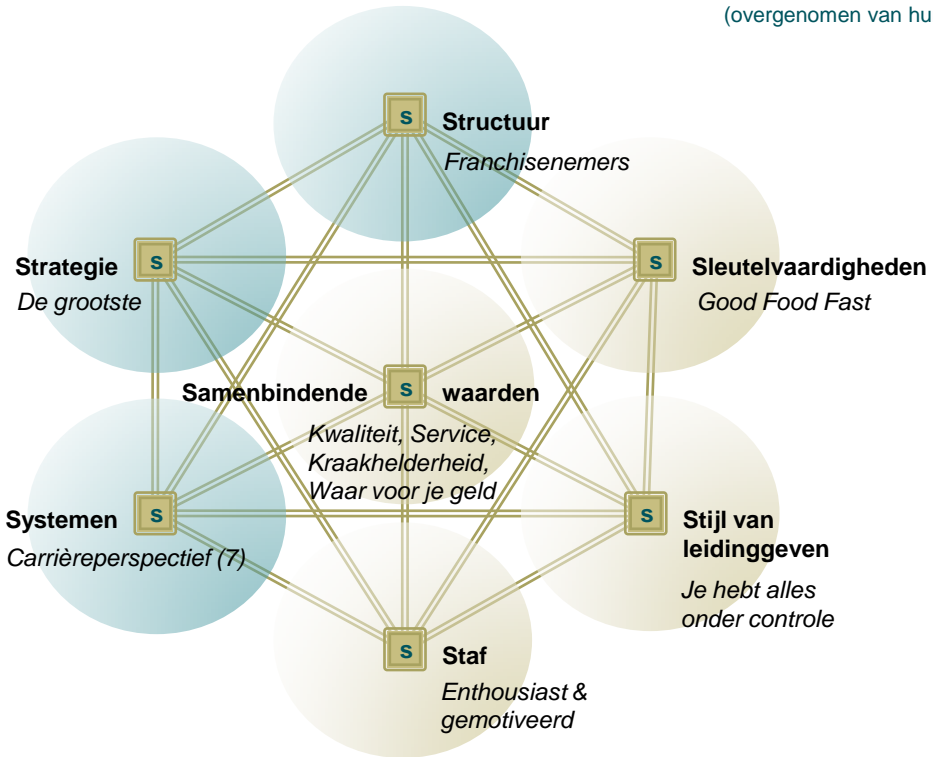




Bijvoorbeeld

(overgenomen van hun websites)

De  
Librije



# Onderliggende principes

## Anglo-Amerikaans

- Ik-wereld
- Werkt van B naar A
- Aandeelhouder centraal
- Regelgedreven
- Reductionisme (KPI's)
- Leken in de frontoffice door managers aangestuurd

## Rijnland Model

- Wij-wereld
- Werkt van A naar B
- Klant centraal
- Principegedreven
- Holisme
- Professionals met regie in de frontoffice door de klant 'aangestuurd'

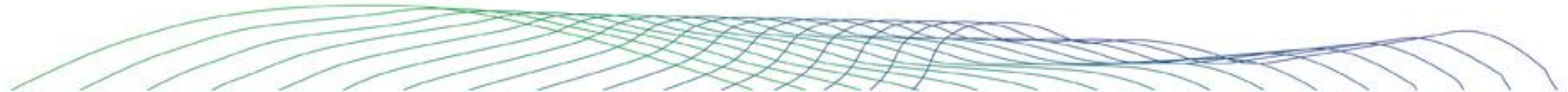
## Vraag

Hoe kijk je naar je eigen werk? Werk je bij een Anglo-Amerikaans georganiseerd bedrijf? Ben je zelf een inhoudelijk professional en hoe zou je aangestuurd willen worden?

Hoe ben je als IT-er bij de klant bezig? Als Anglo-Amerikaan of als Europese Rijnlander?



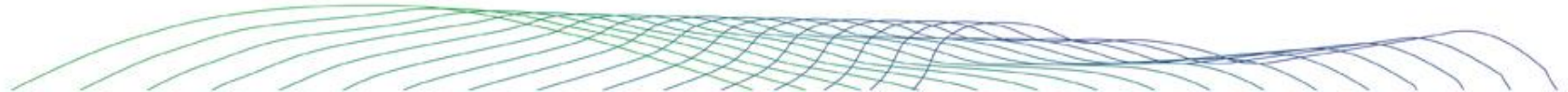
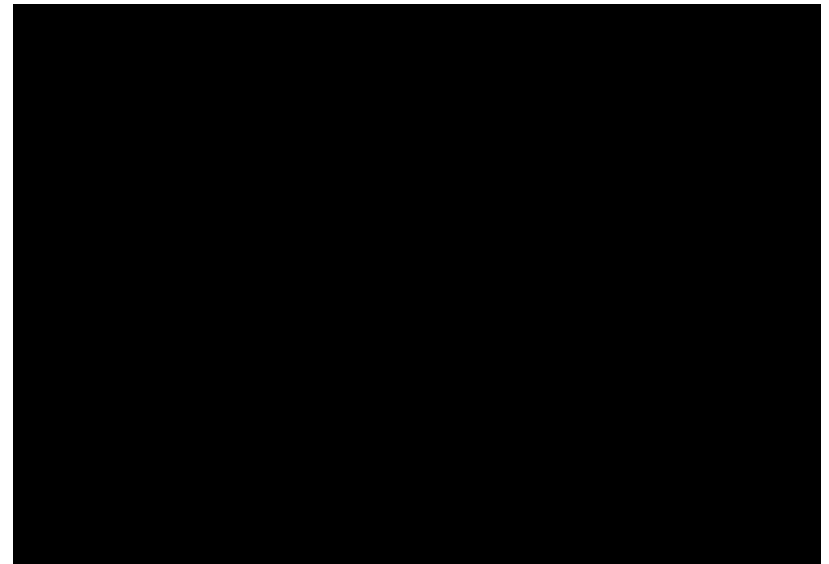
# Voorbeeldje M



# Voorbeeld

**Ik-wereld**

**Wij-wereld**



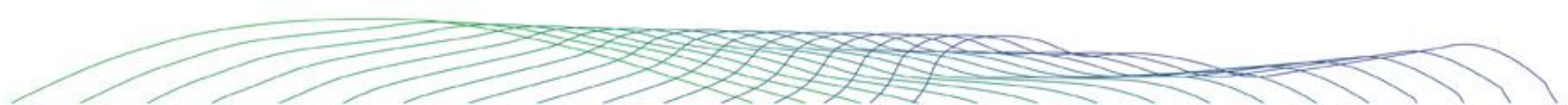
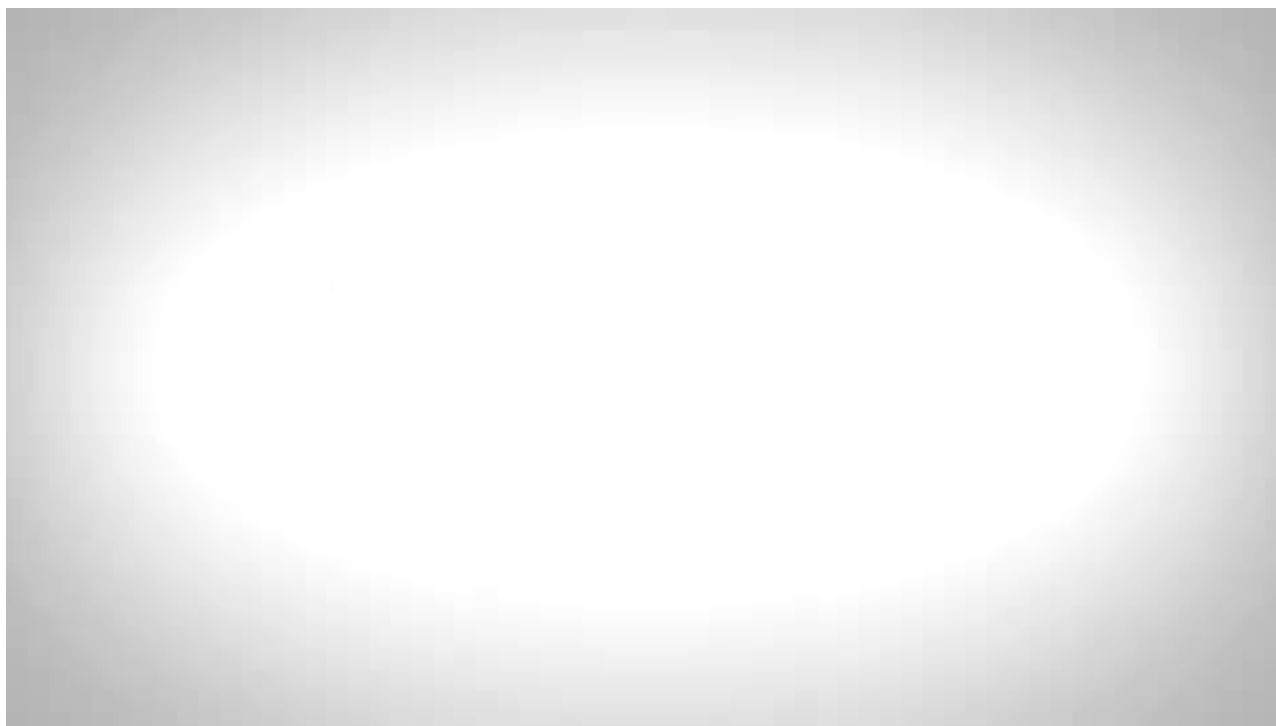
# Commissie Maas

Naar herstel van  
**vertrouwen**

Misschien is het een idee  
de klant centraal te zetten?

Johanneke Weitjens, *Secretaris*

# Van B naar A

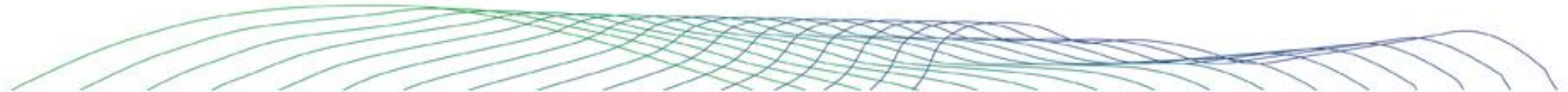


# Van A naar B

self organization in  
hanoi traffic  
feb. 24, 2009

yoav ben-dov  
[www.ybd.net](http://www.ybd.net)

# Veel systemen lopen volkomen vast



Monica de Vente, coach voor kinderen en ouders

**Hoera, we hebben een servicedesk!**

Hoera, we hebben een servicedesk in onze organisatie. Voortaan lopen alle vragen via een centraal punt en krijg je sneller antwoord op je vraag. Tenminste dat dacht ik.

**'Veel agenten niet op straat, maar achter de computer'**

AD221010

**CASPAR NABER**

**AMSTERDAM** • Dertien jaar na zijn eerste artikel over bureaucratie bij de Nederlandse politie komt freelance journalist Bart de Koning met een boek over het fenomeen. Zijn conclusie: het mismanagement is alleen maar erger geworden. We vroegen de auteur van *Operatie Blauw* om uitleg.



**Bart de Koning:**  
'Jaarlijks blijven er 700.000 aangiften liggen, waarvan er 150.000 kunnen worden opgelost.'

EIGEN FOTO

nieuwe politiemensen zijn achter het bureau beland in plaats van op

**Bureaucratie verlamt de politie?**

De Koning: „De politie presteert

# Deze week

zaterdag 23 oktober 2010 door Youp

## Klantenservice

De details zal ik u besparen, maar het gaat om een maandenlang probleem dat onze zoon, een aardige student, met T-Mobile had. Een zaak waarin hij overigens volkomen gelijk had. Dat vond ik niet alleen, maar dat vond ook T-Mobile. Ze konden het probleem alleen niet zomaar oplossen. Waarom niet?

### Klantvriendelijkheid is georganiseerde desinteresse



Afgelopen vrijdag viel het me weer op aan de te kunnen klinken terwijl ze je niet kunnen helpen zeggen hoe vriendelijker ze zijn, hoe beroerder inhoudelijke lomperd, die precies weet wat ik fo een beetje dom hé, dat had je zelf ook wel kunn en dan ook nog eens recht voor mijn raap een l kreeg ik via Twitter (van @oscarjansen02) een lezen. Inderdaad een pracht verhaal over de lei de VO-raad.

(link): ik citeer even een paar stukjes uit het arti

- 'Vorig jaar was er weer zo'n studiedag over gegaan';
- 'Waar kun je niets tegen beginnen?' 'Tegen bureau';

## Meten kwaliteit zorg is complex

18 oktober 2010, 14:30 uur

Het plan van CZ om vanaf 2011 zes ziekenhuizen niet meer te contracteren voor borstkankerzorg en om matig presterende ziekenhuizen het financieel moeilijk te maken aan de onderhandelingstafel, heeft geleid tot grote onrust in het veld en voor brede media-aandacht.



# Veerle op stage in Maleisië

*(de onderzoekende familie)*

- Foto gedownload van Facebook
- Haar moeder (48) op Skype
- Oma Dien (70) op Skype
- Oma Co (82) op Skype
- Vriendinnen op Skype
- Vriendjes (zie ik op Hyves/Facebook)
- Bij de gemeentes waar wij werken kunnen de ambtenaren geen filmpjes bekijken, hebben geen geluidskaart, kunnen niet vrij surfen over Internet, houden niet vaak van Social Media, etc. etc.



# 'Veel agenten niet op straat, maar achter de computer'

CASPAR NABER

AD221010  
AMSTERDAM • Dertien jaar na zijn eerste artikel over bureaucratie bij de Nederlandse politie komt freelance journalist Bart de Koning met een boek over het fenomeen. Zijn conclusie: het mismanagement is alleen maar erger geworden. We vroegen de auteur van *Operatie Blauw* om uitleg.



**Bart de Koning:  
'Jaarlijks blijven  
er 700.000 aan-  
giften liggen,  
waarvan er  
150.000 kunnen  
worden opge-  
lost.'**

EIGEN FOTO

## Bureaucratie verlamt de politie?

De Koning: „De politie presteert over het algemeen gezien redelijk goed, maar kan veel beter. Bureaucratie en automatisering zijn de grootste frustraties voor de politie op straat. Een wettelijke ruimte voor de politie is er, maar die wordt niet benut.”

nieuwe politiemensen zijn achter het bureau beland in plaats van op straat.”

## Hoe heeft u...

**Aangifte vroeger 20 minuten,  
momenteel 90 minuten**

„Het is niet alleen de invoering van een nationale politie en het terugbrengen van het aantal korpsen van 26 naar tien door het kabinet-Rutte verbeterd de situatie op termijn. De bezuinigingen dwingen de politie haar mensen slimmer in te zetten.”

## De politie kreeg jarenlang toch extra geld en mankracht?

„Veel van dat geld is vermorst aan automatisering. Binnen de korpsen draaien maar liefst 850 verschillende computersystemen. De nieuwe landelijke systemen zijn gebruiksonvriendelijk. Zo'n 5000

## „Hoe heeft u met de invoering van een nationale politie en het terugbrengen van het aantal korpsen van 26 naar tien door het kabinet-Rutte verbeterd de situatie op termijn. De bezuinigingen dwingen de politie haar mensen slimmer in te zetten.”

„Gebruiksvriendelijker software en eenvoudiger aangifteformulieren zouden al duizenden uren schelen. Ook zou de politie net als in Engeland moeten afstappen van de 'targetcultuur'. De politie moet keuzes maken in plaats van overal achteraan te hollen.”

## Nog tips?

„Gebruiksvriendelijker software en eenvoudiger aangifteformulieren zouden al duizenden uren schelen. Ook zou de politie net als in Engeland moeten afstappen van de 'targetcultuur'. De politie moet keuzes maken in plaats van overal achteraan te hollen.”

Dan doe we het zelf wel



## ICT-governance 'Rijnland stijl'

### Deel II

Het enige wapen wat wij hebben is  
ons vakmanschap

**KPI's**  
**Systeemfout**  
**Rol van 2.0**