

Gemeente Amsterdam wint ASL BiSL Award 2008

De gouden ASL BiSL Award 2008 is toegekend aan het Servicehuis ICT (SHI) van de gemeente Amsterdam. Dat was voor het project 'BiSL as a Service' (BaaS). De vakjury bestaande uit Gerard Wijers (TU Delft), Theo Thiadens (Fontys Hogescholen) en Remko van der Pols (auteur), roemde vooral het effect van de bereikte verandering en de toegevoegde waarde voor de ASL BiSL-gemeenschap. Ingrid Scheijven, manager IV Groep, en Yvette de Adelhart Toorop, senior adviseur bij dezelfde afdeling, namen de prijs in ontvangst.

door: Cok de Zwart

Net als heel veel andere gemeenten worstelt ook Amsterdam met de vraag of en in welke mate de informatievoorziening centraal dan wel decentraal moet worden aangestuurd. Een belangrijke vraag, want Amsterdam is leverancier van meer dan vijfhonderd verschillende producten en diensten aan zijn inwoners en het bedrijfsleven. Dat gebeurt door minstens vijftig gemeentelijke instellingen. Daarbij komt ook nog dat het centrale stadsbestuur een groot deel van zijn bevoegdheden heeft overgedragen aan de veertien stadsdelen die Amsterdam (nog) rijk is.

Complexe aangelegenheid

Ingrid Scheijven: 'Binnen al die diensten wordt vanuit de filosofie van het integraal management de informatievoorziening van oudsher decentraal ingevuld. Maar de laatste jaren zien we een kentering. Burgers verlangen een andere, beter functionerende overheid. De burger vraagt om stroomlijning en – soms – herontwerp van processen. Dat betekent dat de logica van de overheidsorganisatie niet langer dominant kan zijn. Samenwerking tussen verschillende instellingen (diensten, bedrijven en stadsdelen) wordt steeds belangrijker. Met als logisch gevolg dat informatie die in meerdere processen wordt gebruikt, moet worden gedeeld. Denk daarbij aan de gegevens die in de basisregistraties liggen opgeslagen. Het zal duidelijk zijn dat de sturing van de informatievoorziening binnen de

gemeente Amsterdam een complexe aanleg is. Om die reden is dan ook in 2007 het Servicehuis ICT (SHI) opgericht: gemeentelijke organisaties kunnen op basis van vrijwilligheid – dus zonder dat van bovenaf dwingend centrale inrichting en sturing van de informatiehuishouding wordt opgelegd – besluiten om de ict en informatievoorziening door SHI te laten ondersteunen.'

Samenhang

SHI is door een kopgroep van diensten opgericht. Grote delen van de netwerkinfrastructuur, de hosting en de kantoorautomatisering worden nu centraal beheerd. 'We merkten dat er binnen de organisatie niet alleen vraag was naar centrale sturing van infrastructureel beheer, maar ook van functioneel beheer en informatiemanagement. De IV Groep binnen het Servicehuis ICT is daarop ingesprongen met het ontwikkelen van BaaS dat staat voor 'BiSL as a Service', aldus Yvette de Adelhart Toorop, die het BaaS-project heeft geleid. Volgens De Adelhart Toorop werkte de IV Groep al volgens de itil-principes, die volgens haar uitstekend kunnen worden toegepast in de operationele beheertaken. Maar itil biedt vanuit gebruikersperspectief onvoldoende houvast op zowel tactisch en strategisch niveau. 'Steeds meer ontdekten we dat we in itil het instrumentarium misten om de vraag van de gebruikersorganisaties af te stemmen op het aanbod van de leve-

ranciers. Die afstemming is toch een van de kerntaken van een beheerorganisatie. Toen we BiSL nader gingen beschouwen, bleek dat juist datgene wat we in die regiefunctie deden, heel goed in die methodiek wordt beschreven. We zagen de samenhang tussen het operationele, tactische en strategische niveau van ons werk. De BiSL best practice speelt hier juist op in. Dus hebben we allemaal een BiSL-certificaat gehaald en eigen Amsterdamse BiSL best practises ontwikkeld.'

Best Practises

De Adelhart Toorop ontwikkelde samen met de businessseignars twee best practises, waaronder Wmo Zorgketen. De gemeente Amsterdam is verantwoordelijk voor het beleid en de uitvoering van de Wet maatschappelijke ondersteuning. Er komen jaarlijks zo'n 40.000 aanvragen van burgers binnen die een beroep doen op een Wmo-voorziening. Het proces van klantencontact tot en met levering van een voorziening (dat kan een rolstoel of een scootmobiel zijn, hulp in de huishouding of een woningaanpassing) wordt uitgevoerd door verschillende organisaties binnen en buiten de gemeente onder regie van de Dienst Zorg en Samenleven. De IV Groep draagt zorg voor het functioneel beheer ten behoeve van alle partijen in de keten op zowel operationeel als sturend niveau. Ook wordt de eigenaar van het proces, de dienst Zorg en Samenleven, op richtinggevend niveau

(informatiemanagement) ondersteund. Dat geheel is ingericht volgens BiSL.

Kwaliteitsverbetering

'We hebben een BiSL-toolkit ontwikkeld waarin zich onder meer bevinden een dienstencatalogus functioneel beheer & informatiemanagement, een handboek met uitgebreide werkprocedures, sjablonen voor een SNO (serviceniveauovereenkomst) tussen SHI en de businessseignaar, een kenniskaart van medewerkers en een checklist in beheername volgens BiSL (wie doet wat). Hiermee kunnen we ook nieuwe opdrachtgevers tegemoet treden', aldus Scheijven, die aangeeft dat door het BiSL-raamwerk de dienstver-

lening rond het functioneel beheer sterk is geprofessionaliseerd, terwijl ook het inzicht in de daadwerkelijke inspanningskosten van het functioneel beheer voor zowel gebruikers als het management is verbeterd. 'Door de producten, diensten en rollen met BaaS goed in te richten en op elkaar af te stemmen is het mogelijk beter te sturen op de kosten en de kwaliteit van de informatievoorziening zonder afhankelijk te zijn van inrichtingsvraagstukken. Dit geeft de businessseignaar de mogelijkheid de informatievoorziening beter te besturen, ook inzake investeringsbeslissingen om daarmee de Amsterdamse burger beter van dienst te kunnen zijn. Want daar doen we het uiteindelijk allemaal voor.'

Uit het juryrapport:

Het nieuwe van het BaaS-model is het leveren van functioneel beheer diensten als een service. De resultaten zijn goed en praktisch. De beschreven diensten kunnen van belang zijn voor elke gefragmenteerde, heterogene organisatie, welke functioneel beheer moet uitvoeren voor organisatiebreed ingezette informatiesystemen. Het idee om duidelijk BiSL-diensten te onderscheiden, ze te beschrijven en ze te vermarkten is een asset op zich. Daarbij speelt mee dat de beschreven diensten helder zijn ingebed in een theoretisch model, welke diverse rollen onderkent en beschrijft. Hierdoor wordt de plaats van de informatiemanager, de functioneel beheer manager en de functioneel beheerder voor elke opdrachtgever helder.'

Ingrid Scheijven, manager IV Groep,
en Yvette de Adelhart Toorop, senior adviseur
bij dezelfde afdeling met de ASL BiSL Award