

ROA IMPACTPRIJS

Opzet en implementatie Kiwa divisie Publieksdiensten en Vergunningen

Uitgevoerd: WagenaarHoes Organisatieadvies (WH) in partnership met Kiwa

Doel:

Na gunning door ministerie V&W van taken van Inspectie V&W (IVW) betreffende verstrekken waardedocumenten (vliegbevetten, taxipassen, monsterboekjes etc) start het project om te komen tot opzetten, inrichten en implementeren van een volledig nieuwe divisie binnen Kiwa. Daarbij moeten we de overkomst van een grote groep ambtenaren faciliteren, de werkprocessen herinrichten én de bijbehorende ICT-oplossingen implementeren. Start was januari 2009, oplevering volledig werkende divisie (+/- 80 Fte) per 1 juli 2010. Zie ook www.kiwaregister.nl

Klanttevredenheid

Ondanks zeer hoge tijdsdruk zijn alle afgesproken onderlinge deadlines in het project gehaald. Door interne besluitvorming bij V&W is het project complexer geworden, en is totale doorlooptijd langer dan vanuit project gepland. Kiwa is zeer tevreden over het eindresultaat van opzet en werking divisie. Zeer belangrijk: ook de ambtenaren die 'verleid' moesten worden over te stappen zijn zonder uitzondering nu enthousiaste Kiwa medewerkers. Deze conclusie is bevestigd door een recent uitgevoerd medewerkerstevredenheidsonderzoek. Over het optreden van het WagenaarHoes team (vijf mensen, twee organisatieadviseurs en drie ICT adviseurs) bestaat grote tevredenheid. Na grote aarzelingen bij de afnemers (o.a. koepelorganisaties) constateert Kiwa dat ook zij nu tevreden zijn. Leereffect voor Kiwa is dat zij nu ook 'geleerd' hebben hoe binnen Kiwa Concern de IT een vergaande modernisering vraagt.

Vakmatig belang

Bijzonder was bij de aanpak een duo-rol van de twee trekkers, één gericht op alle interne kwesties, één gericht op alle externe kwesties. Een vennoot van WagenaarHoes acteerde als interne projectmanager transitie in de rol van zowel organisatieadviseur (voor strategie- en organisatieontwerp) als 'divisiedirecteur a.i.' van de divisie i.o. Een divisiedirecteur van Kiwa – tevens beoogd divisiedirecteur nieuwe divisie – leidde de onderhandelingen met IVW en onderhield contacten met leveranciers en afnemers én zorgde voor de juiste context binnen Kiwa (klantsysteem én project volledig geïntegreerd). Bijzonder waren ook de start met MT i.o. (mini) conferenties, waar later ook IVW in betrokken werd. Slimme rolwisseling (soms 'on the spot' tussen beide trekkers) had een heilzaam effect voor alle problemen die we onderweg tegenkwamen. Verwevenheid tussen organisatie- en ict-vraagstukken is in opmerkelijk soepel verband opgelost.

Zorgvuldigheid

Directie Kiwa had vooraf duidelijk doel. WH maakte eigen toetsbaar plan, alles steeds afgestemd met Plannen van Aanpak die door IVW zelf werden gemaakt. IVW-eisen aan zorgvuldigheid proces en aanpak zijn steeds gehaald, inclusief grootschalige audit door IVW voorafgaand aan 'live' gaan. En betrokken medewerkers tevreden!

Impact/toegevoegde waarde/ Impact voor wie?

Het betreft een majeure operatie, met een groot maatschappelijk belang, en met groot afbreukrisico. Dit lijkt ons een nu wél geslaagd voorbeeld voor complexe publiek-private transitie: zeer korte doorlooptijd, grote impact voor zeer veel mensen en organisaties in Nederland en daarbuiten. Zij allen hebben groot belang bij effectieve divisie, omdat zij volledig afhankelijk zijn in hun eigen bedrijfsvoering en operatie van een betrouwbare, juiste en tijdige levering van hun waardedocumenten.