

CTAC ONDERSTEUNT RAAD VOOR RECHTSBIJSTAND BIJ REGIEMANAGEMENT OP HET LANDSCHAP VAN IT-LEVERANCIERS

Juridische problemen hebben te maken met wetten en regels. Bijvoorbeeld als je ontslagen bent, wilt scheiden of je uitkering is stopgezet en je het daarmee niet eens bent. Voor deze en andere juridische problemen wijst de Raad voor Rechtsbijstand de weg bij het vinden van een oplossing.



Via een gepubliceerde aanbesteding zette de Raad in 2018 een uitvraag uit, met daarin onder andere de vraag naar ondersteuning bij het voeren van regie over het multi-vendor landschap waar zij in hun strategie voor gekozen hebben. De Raad koos voor Ctac, mede dankzij de sterke regiemangement propositie.

Terug naar de kern

William van der Velden, hoofd Informatiemanagement bij de Raad vertelt: "Door deze keuze voor externe ondersteuning bij de controle op de uitvoering door de diverse ICT-leveranciers, is het mogelijk goede focus op die regie te houden en tegelijkertijd aandacht te hebben voor de diverse andere kerntaken en – verantwoordelijkheden die de afdeling Informatiemanagement kent. Ctac ziet in opdracht van de Raad toe op het nakomen van de door ons gemaakte afspraken met de verschillende vendors, ziet toe

op de kwaliteit van de geleverde diensten en stuurt in overleg met de Raad indien nodig bij."

Naar een extern gesourced model

De invoering van de ondersteuning door de operationele en tactische regisseur van Ctac is geleidelijk doorgevoerd.

Om de overstap naar regiemangement in goede banen te leiden, werden de verschillende leveranciers geonboard in het regiemodel. Samen met alle betrokken partijen inventariseerden Ctac en Raad de operationele afspraken (KPI's), de wijze van besturen (governance) en de gewenste overlegvormen. Daarnaast is een multi-disciplinair change advisory board (CAB) opgericht en hebben alle leveranciers inzicht in de geplande werkzaamheden via een online gepubliceerde kalender gekregen.





Samenwerken op basis van respect en vertrouwen

Bij de regievoering op operationeel niveau is het belangrijk dat processen op elkaar aansluiten. Het belang van samenwerken in vertrouwen tussen de diverse uitvoerende partijen is daarbij cruciaal. In opdracht van de Raad vinden er daarom ook op tactisch en strategisch niveau gesprekken tussen de diverse leveranciers plaats, die erop gericht zijn om met respect voor elkaars domein, te onderzoeken hoe het eigen portfolio optimaal benut kan worden binnen de samenwerking.

William van der Velden: "De samenwerking met Ctac in ons regiemanagement van het landschap van ICT-leveranciers maakt dat de aandacht kan uitgaan naar innovatie en doorvoeren van verbeteringen die passen bij de ambitie die we als Raad hebben voor ons ICT-landschap."

"Het belang van samenwerken in vertrouwen tussen de diverse uitvoerende partijen is cruciaal"