

## De weg naar optimale ondersteuning van bedrijfsprocessen door systemen

### ‘OPERATIONAL EXCELLENCE’ BEHALEN MET BEHEERSBARE KOSTEN

Als ik Michel vraag naar de oorsprong van de samenwerking tussen BCE en Kiwa dan begint hij te vertellen over de periode voordat hij zelf in dienst was bij Kiwa. Ongeveer 10 jaar geleden is na een uitplaatsing van het proces van uitgifte van vergunningen vanuit de inspectie Leefomgeving & Transport (een toezichthouder van het Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat) Kiwa Register opgericht. Toen dit een aantal jaren succesvol draaide werd duidelijk dat bepaalde systemen en processen verouderd waren en dat hier wat in zou moeten worden verbeterd om klaar te zijn voor de toekomst.

Er is gekeken naar een partij die een blauwdruk kon maken van het ICT-landschap en alle lopende processen. Welke functionaliteiten zijn er, wat willen we be-

houden en wat willen we anders? Bij BCE is toen de vraag neergelegd om dit mooie, complexe landschap in kaart te brengen.

Michel: “Uiteindelijk levert Kiwa een standaardproduct, maar dit willen we wel leveren met ‘operational excellence’: korte ketens en zo zoveel mogelijk processen digitaliseren is hierbij belangrijk, zodat de doorlooptijden voor de klant zo kort mogelijk zijn, de kwaliteit op orde is en we de medewerkers een fijne werkplek kunnen blijven bieden. Daarnaast willen we het ICT-landschap goed kunnen onderhouden en de kosten beheersen.”

## IN KAART BRENGEN VAN EEN MOOI & COMPLEX ICT-LANDSCHAP

Om een helder overzicht te krijgen van de huidige situatie en de gewenste situatie, heeft BCE een Enterprise Architectuur gemaakt. Hierbij is duidelijk in kaart is gebracht welke processen er zijn en welke functionaliteiten hierin zitten. Er zijn clusters gemaakt per functionaliteit en vervolgens is gekeken hoe dit het beste in te richten. Het gaat dan om een heleboel kleinere processen waar een beslissing over gemaakt moet worden. Neem bijvoorbeeld het genereren van brieven, dit kan per vergunning-verleensysteem of hier kan 1 centraal systeem voor worden ingericht.

Michel: "Edwin van Kalkeren (ex-adviseur bij BCE) heeft de Enterprise Architectuur ontworpen en vervolgens heeft Arvid van der Bruggen (adviseur, BCE) het stokje overgenomen voor de uitvoering en monitoring van het plan.

Arvid bewaakt de vastgestelde roadmap, vertaalt deze naar projecten en bewaakt de toepassing van de Enterprise Architectuur. "Het is mooi om te zien dat BCE'ers, en BCE als geheel, goed weten waar hun sterke kanten liggen. Zij weten de juiste collega in te zetten voor een bepaald project of onderdeel daarvan."

Michel: "Het sterke van BCE is dat de mensen die er werken goed weten waar zij goed in zijn. De Enterprise Architectuur is ontworpen door Edwin en wordt nu uitgevoerd door Arvid. Het werkt heel prettig dat de adviseurs bij BCE, en BCE als organisatie, weten wie je waar het beste voor kan inzetten."

## ARVID KENT DE PROCESSEN EN SPREEKT DE TAAL VAN ALLE BETROKKEN PARTIJEN

De uitvoering van de roadmap Enterprise Architectuur zal nog een aantal jaar in beslag nemen. Er wordt gewerkt met behapbare brokken zodat de doorgevoerde verbeteringen beheersbaar blijven. De continuïteit van de lopende processen blijft hierdoor bestaan zodat collega's hun werk kunnen blijven uitvoeren. Alles wat we beslissen toetsen we aan dit plan en als we afwijken, dan doen we dit heel bewust.

Omdat er veel mensen betrokken zijn bij de uitvoering van de roadmap, is het van belang om te blijven toetsen of iedereen de vervolgstappen goed op het vizier heeft. De taak van Arvid is dan ook om de processen goed te kennen, de betrokkenen te informeren, zo nodig deel te nemen aan leverancier selectietrajecten en de planning van de roadmap continu te monitoren. Hij spreekt de taal van alle partijen, zowel de techneuten als de verschillende leveranciers en medewerkers binnen Kiwa.

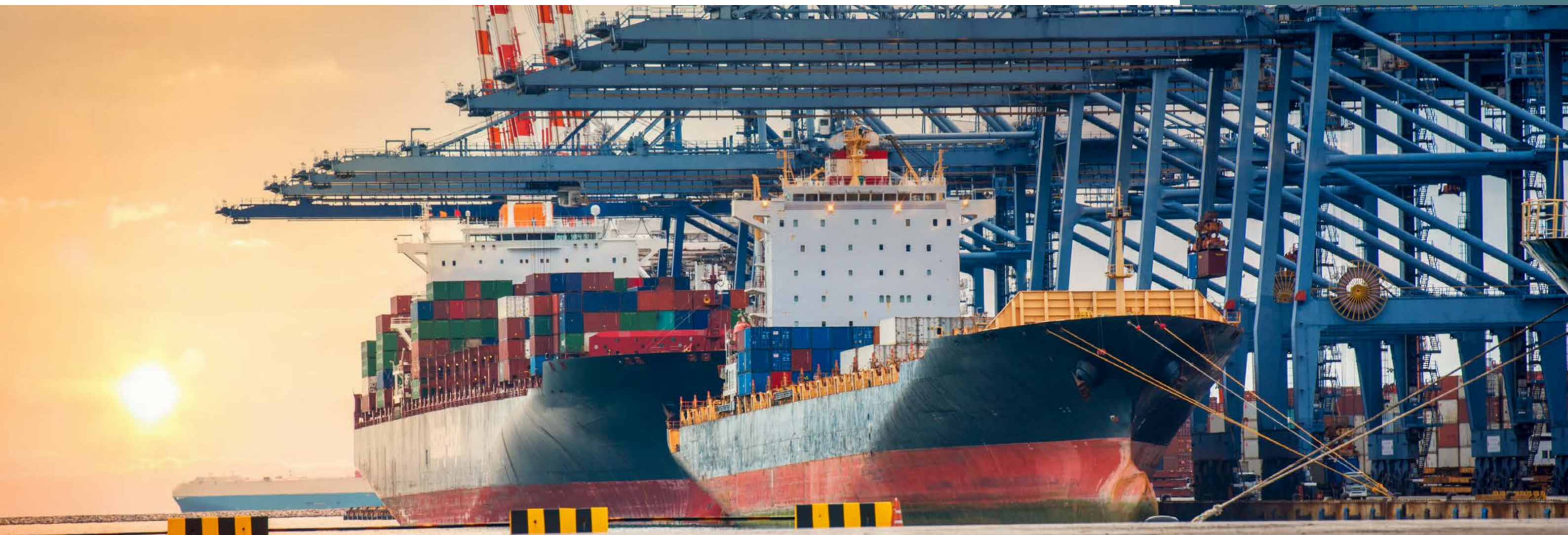
## OVER MICHEL DORSMAN

Michel is sinds 2019 werkzaam bij Kiwa Register als manager van de unit Innovatie & Ontwikkeling. In deze rol is hij verantwoordelijk voor alle grote (ICT-)veranderingen binnen Kiwa Register die projectmatig moeten worden opgepakt en aangestuurd.



## OVER KIWA

Kiwa bestaat uit meerdere onderdelen, Kiwa houdt zich in principe bezig met testen, inspecteren certificeren, training en consultancy, vooral gericht op het creëren van vertrouwen in de producten, diensten, processen, (management) systemen en medewerkers. Daarnaast is er Kiwa Register, zij zijn verantwoordelijk voor het uitgeven van vergunningen en wettelijke bevoegdheden in de transportsector voor bijvoorbeeld taxichauffeurs, vrachtwagenchauffeurs, zeevaarders en piloten namens de Minister van Infrastructuur en Waterstaat. Hier vallen ook vliegtuigmonteurs en ander gecertificeerd personeel onder.





## CONCRETE RESULTATEN

- Fase 1 van de Enterprise architectuur roadmap is succesvol afgerond
- Fase 2 van de roadmap is concreet gemaakt en er zijn leveranciers geselecteerd voor de ontwikkeling van de nieuwe systemen

## CONTINU VERBETEREN STAAT HOOG IN HET VAANDEL, MAAR WEL BINNEN EEN REALISTISCH KADER

Het verder uitwerken en monitoren van de Enterprise Architectuur, met als doel om snellere doorlooptijden te bereiken door ketenintegratie en digitalisering, gaat gestaag door. Hier is Kiwa zeker nog wel een aantal jaar mee zoet en dat is helemaal volgens plan. Dit heeft nou eenmaal tijd nodig en gaat gefaseerd. Het feit dat er een heel helder plan ligt waaraan alle beslissingen getoetst worden geeft ontzettend veel rust. Hard werken aan verbeteringen staat hoog in het vaandel, maar wel binnen een realistisch kader.

“Michel: “De samenwerking met BCE ervaren we als heel prettig. Er is een kort lijntje met Joost van Bilsen (partner, BCE). Er wordt meegedacht in oplossingen en ze zijn transparant over de afspraken & aanpak. Uiteraard liggen de werkzaamheden contractueel vast, maar als we ergens tegenaanlopen dan is dat altijd bespreekbaar.”



**Arvid van der Bruggen**  
Adviseur

Arvid@bce.consulting  
06 403 599 14



**BCE** Business Case Entrepreneurs

bce.consulting / bce.technolog  
info@bce.consulting / 030 274 03 28

Tekst en vormgeving: Suzan Kooij, BCE