



Arco Janse MaSC
Arco.janse@advicterim.nl
06-20608625



PROFIEL

Ik acteer graag in opdrachten waarin vernieuwing en beheer samenkomen, vaak gericht op het meer grip krijgen op IT. Ik ben goed in het vertalen van complexe technische vraagstukken naar business keuzes en andersom. Ik houd van de verschillende facetten van opdrachten, van het in diepte uitwerken van requirements tot het bewaken van alle losse lijntjes, in de rol van adviseur, (interim) manager, projectleider of begeleider. Ik word ook veel ingezet als onafhankelijk adviseur in situaties waar klanten met leveranciers onenigheid hebben.



KENMERKEN

Enthousiast, analytisch sterk, brede expertise. In staat ICT opdrachtgevers en leveranciers te verbinden in oplossingen.



ERVARING

In de afgelopen 11 jaar heb ik rond de 100 opdrachten uitgevoerd bij meer dan 30 organisaties als adviseur op het gebied van IT vraagstukken. Hierin heb ik vaak de rol van inhoudelijk projectleider, (onafhankelijk) adviseur en verbinder. De diverse opdrachten zijn uitgevoerd bij publieke en private organisaties van waterschap tot advocatenkantoor en van zorgverlener tot financiële dienstverlener. Veel van de opdrachten zijn uitgevoerd bij ministeries en publieke uitvoeringsorganisaties.



EDUCATIE

2010 - 2012 Master of Informatics / Specialisatie Global IT Sourcing, HU

1993-1997 PABO Ichthus Hogeschool

Div. opleidingen en certificeren waaronder: ITIL, ASL, BSL, Agile, Azure, DevOps, MSD, Microsoft Certified



WERKERVARING

AdvICTerim

Senior IT adviseur en eigenaar (2024-heden)
Januari 2024 t/m heden

Business Case Entrepreneurs

Senior IT adviseur (2023-2024)

Verdonck, Klooster & Associates

Management IT adviseur (2020-2023)

Senior IT adviseur (2013-2019)

Immigratie en Naturalisatie Dienst

Product owner Indigo, hoofd modelleerteam en ad interim manager regieteam (2010-2012)

Contract en service level manager (2007-2010)

Senior applicatie beheerder, projectleider migraties (2003-2006)

Centric / Trigger IT services

Arbeidsvoorziening - Coördinator Servicedesk (2001-2002)

Axa Verzekeringen - Servicedesk medewerker (2000-2001)

Leraar basisonderwijs

Rotterdam Zuid - Leraar groep 3, 4 en 6 (1997-2000)

Alblasserdam - Leraar groep 5/6 (1997)

Overzicht adviesklussen naar thema

ICT regie / ICT organisatie / ICT besturing / sourcing

- Greenwheels - Volwassenheidsmeting Architectuur & roadmap (2024)
- Servicecentrum Drechtsteden - Uitwerken Regieprocessen (2022-2023)
- Gemeente Groningen - Tweemeting regie en functioneel beheer processen (2022)
- Autoriteit Financiële Markt (AFM) - Evaluatie uitbesteding en regievoering (2022)
- CCV - Ontwerp cloudregie / cloud competence center (2022)
- Gemeente Rijswijk - Ontwerp (cloud)regie (2022)
- Algemene Rekenkamer - Opstellen sourcingstrategie Netwerk (2022)
- Rijkswaterstaat - Volwassenheidsmeting Regie (2021)
- Servicecenter Drechtsteden - Verdiepende benchmark I-functies (2021)
- Philadelphia - Ondersteuning opstellen sourcingsstrategie (2021)
- Philadelphia - Verbeteren leveranciersbesturing en contractafspraken (2020-2021)
- KPN - Volwassenheidsmeting tactische ITIL processen (2020)
- CIBG - Ontwikkelen ICT organisatie strategie en ontwerp (2020)
- DJI - Opstellen ontwerp en projectplan Shared Service Organisatie Justitie (2019-2020)
- Volkshuisvesting Arnhem - Opstellen sourcingstrategie ICT beheer (2019)
- CIBG - Opstellen sourcingsstrategie KlantContactCentrum (2019)
- Gemeente Groningen - Éénmeting regie en functioneel beheer processen (2019)
- ROC Amsterdam Flevoland - Volwassenheidsmeting ITIL processen (2018)
- Gemeente Groningen - Nulmeting regie en functioneel beheer processen (2018)
- De Nederlandsche Bank - Adviseur inrichting regie (2018)
- Rijkswaterstaat - Adviseur inrichting regie (2017)
- Gemeente Amsterdam - Inrichten governance Informatiebeveiliging (2017)
- Rijkswaterstaat - Formatiebenchmark Vast onderhoud DVM keten (2017)
- Openbaar Ministerie - Second opinion O&F rapport IT (2017)
- Rijkswaterstaat - Uitwerken rolbeschrijvingen regierollen (2017)
- Gemeente Gouda - Volwassenheidsmeting regieprocessen (2016)
- Gemeente Almere - Volwassenheidsmeting regie organisatie (2014)
- Gemeente Amsterdam - Volwassenheidstoets processen voor opschaling (2013)
- Immigratie en Naturalisatiedienst - a.i. teamleider regie (2010-2011)
- Immigratie en Naturalisatiedienst - contract en service level manager (2007-2010)

Leverancierselecties en aanbestedingen

- De Sociale Maatschap - Selectie nieuwe IT leverancier (2022)
- Van Traa Advocaten - Selectie advocatuur software (2021)
- Minters - Selectie nieuwe IT leverancier (2021)
- Volkshuisvesting Arnhem - Begeleiden leveranciersselectie (2020)
- CIBG - Begeleiden aanbesteding KlantContactCentrum (2019)
- Ten Holter Noordam - Selectie nieuwe IT beheerpartij (2018)

Onafhankelijk onderzoek / audit

- BCC - Advies optimalisatie IT verwerking voorraad (2023)
- Autoriteit Financiële Markt (AFM) - Evaluatie uitbesteding en regievoering (2022)
- CIBG - Validatie afhandeltijden KlantContactCentrum (2022)
- Philadelphia - Second opinion offerte monitoring tooling (2021)
- Waterschap Vechtstromen, Waterschap Hunze en Aa's en Hoogheemraadschap Rijnland - Volwassenheidsmeting Informatiebeveiliging (2021)
- Van Traa advocaten - Quickscan ICT (2020)
- Minters - Quickscan ICT (2020)
- Consumentenbond - Quickscan ICT (2019)
- DJI SSC-I - Due diligence (2019)
- WonenBreeburg - Quickscan ICT (2019)
- Noordelijk Belastingkantoor - Risicoanalyse informatievoorziening (2018-2019)

- Waterschap Noorderzijlvest, Waterschap Hunze en Aa's en Hoogheemraadschap Rijnland - Volwassenheidsmeting Informatiebeveiliging (2018)
- Logius - Benchmark berichtenverkeer (2018)
- Ten Holter Noordam - Quickscan ICT (2018)
- Logius - Beoordeling herbruikbaarheid authenticatiedienst (2018)
- NVAO - Quickscan ICT (2018)
- Volkshuisvesting Arnhem - Quickscan ICT (2018)
- RINO groep - Quickscan ICT (2017)
- Gemeente Gouda - Quickscan ICT (2017)
- Gemeente X - Onderzoek beveiligingsincident (2017)
- Gemeente Den Haag - Evaluatie project publieke werkplek (2016)
- ProRail - Analyse overdrachtsmogelijkheden Sharepoint en Databasebeheer (2016)
- SSC-ICT Haaglanden - Due diligence DeHuurCommissie (2016)
- CBS - Analyse toekomstvastheid Configuratie management systeem (2016)
- Ministerie sociale zaken en werkgelegenheid - Advies sourcing LeerManagementSysteem (2016)
- DUO - Validatie werkplekconcept op de RijksWerkOmgeving kaders (2015)
- Universiteit Twente - Validatie PvE service en facility management tooling (2015)
- SSC-ICT Haaglanden - Due diligence (2014)

Projectleiding

- Belastingdienst - Projectleider signalenproces (2023-heden)
- Sanquin Reagents (Essange-reagents) - Projectleider ICT ontvlechting (2022-2023)
- ProRail - Projectleider Inrichten Servicedesk Spoordata (2019 - 2020)
- ProRail - Analyse en overdracht Running the business taken applicatiebeheer (2017)
- KPN Interned services - Projectleider invoering pay per use systeem (2015-2016)
- Sanquin - Projectleider optimalisatie service management tooling (2015)
- Immigratie en Naturalisatiedienst / Centraal orgaan Opvang Asielzoekers - Projectleider ontvlechting en migratie service management tooling (2003-2006)

Overig

- Rijkswaterstaat / KPN - Acceptatiemanagement migratie netwerkdienstverlening (2020)
- ProRail - Licentie rationalisatie (2014)
- ProRail - TCO modellen actualisatie accounts, werkplekken en servers (2013)
- Interned Services - Uitwerken requirements primair informatiesysteem (2013)
- Immigratie en Naturalisatiedienst - Product owner & aansturing modelleerteam (2011-2012)
- Arbeidsvoorziening - Coördinator Servicedesk (2001-2002)
- Axa Verzekeringen - Servicedesk medewerker (2001)

Overzicht adviesklussen met toelichting

Belastingdienst - Projectleider signalenproces (2023-heden)

Na aanleiding van de toeslagenaffaire is de Belastingdienst gestart met de professionalisering van het signalenproces. Als projectleider heb ik de rol om planmatig een ontwerp te maken van het proces, de governance, hulpmiddelen zoals classificatiekaders en instructiemateriaal en rapportage. Daarnaast samen met Klantinteractie de realisatie van een ondersteunend systeem op basis van Mendix aangestuurd, van opstellen ontwerp en requirements tot coördinatie van testen. Van oorspronkelijke route met verschillende processen per directie stakeholders overtuigd van meerwaarde gezamenlijk proces en hulpmiddelen. Afronding van afspraken, ontwerpen, governance en de nieuwe IV ondersteuning in Q3.

Greenwheels - Volwassenheidsmeting Architectuur & roadmap (2023-heden)

Greenwheels is als eerste marktbetreder van het deelauto concept marktleider binnen Nederland maar de positie staat onder druk door opkomst van concurrenten. Greenwheels heeft een IV landschap waar delen

van de afgelopen decennia beperkend werken op de beheersbaarheid en vernieuwbaarheid van de IV en daarmee de business. Om meer grip te krijgen op vernieuwing en toekomstvastheid heeft Greenwheels gevraagd om de huidige werking van architectuur te meten en advies met een roadmap op te stellen voor verhoging van de volwassenheid. Deze opdracht wordt begin maart afgerond.

BCC - Advies optimalisatie IT verwerking voorraad (2023)

BCC gebruikt verschillende kanalen voor verkoop van centrale voorraad (winkels, BOL.com, Blokker.NL, BCC.nl). Hierbij ontstaan regelmatig problemen met meer verkoop dan voorraad. Ik heb zowel technisch de systemen, verbindingen en doorlooptijden in kaart gebracht als procesmatige issues. Advies uitgewerkt hoe de problemen geminimaliseerd kunnen worden, zowel op technisch vlak als een aantal procesverbeteringen.

Sanquin Reagents (Essange-reagents) - Projectleider ICT ontvlechting (2022-2023)

Sanquin heeft in 2022 haar Reagents divisie verkocht om verder te gaan als nieuw bedrijf. De ICT ondersteuning van de Sanquin moederorganisatie zou nog maximaal 1 jaar doorlopen, wat betekent dat de nieuwe organisatie al haar ICT opnieuw dient op te zetten. Als projectleider heb ik leveranciers geslecteerd (werkplek, telefonie, printers), de ontvlechting begeleid, ICT regie ontworpen en alle migratieactiviteiten en partijen gecoördineerd. Belangrijkste wapenfeit: binnen 7 maanden volledig gerealiseerd.

Servicecentrum Drechtsteden - Uitwerken Regieprocessen (2022-2023)

De shared service organisatie besteedt haar IT dienstverlening in delen uit. De regieprocessen zijn hiervoor nog onvoldoende uitgewerkt. Ik heb samen met de adviseur procesmanagement van de gemeente portfolio, leveranciers, asset, licentie, crisis, incident en change management uitgewerkt in de vorm van klantreizen, swimlanes, RACI's, KPI's en uitzonderingen. Hiernaast diverse werkzaamheden uitgevoerd zoals voorstellen tot aanpassing rollen en functieboek, review van DAP en het begeleiden van sessies rondom leveringsmodellen.

Gemeente Groningen - Tweemeting regie en functioneel beheer processen (2022)

Rijkswaterstaat - Volwassenheidsmeting Regie (2021)

KPN - Volwassenheidsmeting tactische ITIL processen (2020)

Gemeente Groningen - Éénmeting regie en functioneel beheer processen (2019)

ROC Amsterdam Flevoland - Volwassenheidsmeting ITIL processen (2018)

Gemeente Groningen - Nulmeting regie en functioneel beheer processen (2018)

Gemeente Gouda - Volwassenheidsmeting regieprocessen (2016)

Gemeente Almere - Volwassenheidsmeting regie organisatie (2014)

Gemeente Amsterdam - Volwassenheidstoets processen voor opschaling (2013)

Voor al deze opdrachtgevers: Uitvoering van een volwassenheidsmeting van demand en supply regieprocessen middels een zelf ontworpen volwassenheidsscan op basis van Cobit, ITIL en BiSL. Resultaat van de scan is een overzicht van volwassenheid, sterke punten en knelpunten inclusief een set adviezen en een roadmap voor verbetering. In enige gevallen tevens een cultuuranalyse uitgevoerd.

Autoriteit Financiële Markt (AFM) - Evaluatie uitbesteding en regievoering (2022)

Evaluatie uitgevoerd van het 'first time' outsourcingstraject van technisch beheer en applicatieontwikkeling en de huidige invulling en het functioneren van de regie. Hierbij zowel vraagmanagement, kaderstelling en leveringsmanagement onderzocht alsmede de wijze van samenwerken met de leverancier. Adviezen uitgewerkt rondom de sturing op applicatie ontwikkeling, versterking van regie en op te lossen randvoorwaarden.

CCV - Ontwerp cloudregie / cloud competence center (2022)

Primaire systemen van CCV zijn en worden zelf ontwikkeld en overgebracht naar de cloud. Opdrachtgever heeft gevraagd welke cloudbesturing nodig is en waar deze het beste belegd kan worden. Ontwerp op maat opgesteld op basis van het gebruik van de cloud, de huidige inrichting en de adoptiefase. Het ontwerp bestaat uit een overzicht van capabilities, omvang en zwaarte waarin deze benodigd zijn en een voorstel voor bundeling in rollen en ophanging van de rollen in de organisatie.

Gemeente Rijswijk - Ontwerp (cloud)regie (2022)

De gemeente heeft als sourcingsstrategie gekozen voor een SaaS tenzij strategie. Opdrachtgever heeft gevraagd welke regievoering en welke (cloud)competenties hiervoor nodig zijn. Ontwerp op maat opgesteld op basis van de strategie en rekening houdend met de bestaande situatie. Het ontwerp bestaat uit een overzicht van regie en cloudrollen, omvang en zwaarte waarin deze benodigd zijn en een voorstel voor ophanging van de rollen in de organisatie.

Algemene Rekenkamer - Opstellen sourcingstrategie Netwerk (2022)

De opdrachtgever heeft een ontwerp gevraagd voor een toekomstvast netwerk inclusief de vraag hoe dit het beste kan worden ingekocht. Mijn rol was gericht op de inkoop en sourcingsvraag. In de opdracht geanalyseerd hoe het beheer van het huidige netwerk is ingeregeld en een voorstel gemaakt voor de nieuwe situatie. Hiervoor uitgebreide financiële analyse uitgevoerd en middels workshops met de organisatie het optimale scenario's vastgesteld. Uitwerking gemaakt van de roadmap rekening houdend met de bestaande contractafspraken.

CIBG - Validatie afhandelzeiten KlantContactCentrum (2022)

De partij waaraan de 1e lijn werkzaamheden van het KCC zijn uitbesteed heeft een analyse opgesteld over de afhandelzeiten op grond waarvan zij een forse tariefsverhoging heeft aangevraagd. Ik heb onafhankelijk deze analyse getoetst op dezelfde periode en een vervangende periode. Op basis van de bevindingen van deze analyse en het advies zijn beide partijen gekomen tot overeenstemming van een nieuw, tussenliggend tarief.

De Sociale Maatschap - Selectie nieuwe IT Leverancier (2022)

De opdrachtgever heeft gevraagd een nieuwe partner te vinden voor de kantoorautomatisering. Via verschillende stappen - een Longlist - shortlist en een offertetraject een nieuwe leverancier geselecteerd en gecontracteerd. Ik heb hierbij het gehele traject gedaan: van opstellen van het pakket van eisen, de coördinatie en communicatie van het selectietraject en een review van de contractdocumenten binnen planning een nieuwe leverancier geselecteerd.

Van Traa Advocaten - Selectie advocatuur software (2021)

Opstellen strategie, requirements en offertevraag. Begeleiden selectietraject, van communicatie tot organisatie demo's, van organiseren beoordeling tot onderhandeling & voorwaarden analyse.

Minters - Selectie nieuwe IT Leverancier (2021)

De opdrachtgever heeft gevraagd een nieuwe partner te vinden voor de kantoorautomatisering. Via verschillende stappen - een Longlist - shortlist en een offertetraject een nieuwe leverancier geselecteerd en gecontracteerd. Ik heb naast het gehele selectietraject ook een begeleidingsrol gekregen in de migratie.

Servicecenter Drechtsteden - Verdiepende benchmark I-functies (2021)

Voor de samenwerkende gemeentes Drechtsteden een verdiepingsonderzoek uitgevoerd op een overkoepelend onderzoek om te bepalen of de functies Informatie management, informatie advies, data advies/analist, functioneel beheer en informatie beveiliging per gemeente afdoende zijn ingevuld. Hierbij een analyse gemaakt van complexiteitsfactoren per gemeente en de digitale ambitie om te bepalen waar in de benchmark de gemeente thuis zou horen. Het advies hiervan is overgenomen door de gemeentesecretarissen van de aangesloten gemeenten.

Philadelphia - Ondersteuning opstellen sourcingsstrategie (2021)

Philadelphia wilde haar IT dienstverlening opnieuw in de markt zetten en wilde hiervoor een route uitwerken welke rekening hield met afloopdata bestaande contracten, business behoefte, benodigde nieuwe netwerkkarchitectuur en lopende trajecten rondom vernieuwing werkplek. Scenario's uitgewerkt en workshops gehouden om gezamenlijk met het MT een multicriteria beoordeling van de scenario's te doen.

Philadelphia - Second opinion offerte monitoring tooling (2021)

Philadelphia heeft een aanbod gekregen voor monitoring van haar IT landschap. Op verzoek van Philadelphia deze aanbieding geanalyseerd in kosten, flexibiliteit en verwachting op meerwaarde. Een negatief advies afgegeven op grond van de analyse. Philadelphia heeft dit advies overgenomen.

Waterschap Vechtstromen, Waterschap Hunze en Aa's en Hoogheemraadschap Rijnland - Volwassenheidsmeting Informatiebeveiliging (2021)

Voor 3 waterschappen onderzoek gedaan naar de mate van implementatie van de Baseline Informatiebeveiliging Overheid. Onderzoek naar kantoorautomatisering en managementcyclus uitgevoerd, onderzoek naar procesautomatisering en privacy gereviewd. Geresulteerd in 3 rapporten inclusief aanbevelingen voor door groei naar het volgende niveau.

Philadelphia - Verbeteren leveranciersbesturing en contractafspraken (2020-2021)

Ik ben gevraagd om de problemen met de generieke ICT dienstverlener van Philadelphia op te lossen. Hiervoor drie lijnen gehanteerd: 1. Afspraken verbeteren. Hiervoor een nieuwe producten en dienstencatalogus uitgewerkt met nieuwe financiële en kwaliteitsafspraken. Hierbij de financiële afspraken herzien en omgewerkt naar een bijna volledig P*Q model. 2. Leveranciersmanagement uitgewerkt met strategische, tactische en operationele sturing. Deze omgezet in een blauwdruk voor brede implementatie. In sessies met MT vastgesteld. 3. Relatie verbeteren door afstemming en objectieve rol in te nemen en gesprekken te begeleiden.

Rijkswaterstaat / KPN - Acceptatiemanagement migratie netwerkdienstverlening (2020)

Ik ben door de leverende partij KPN en ontvangende partij RWS gevraagd om het kwaliteits- en acceptatieproces van de migratie van het netwerkbeheer uit de impasse te halen. Samen met een KPN kwaliteitsmanager het pakket van eisen, NvI en overige eisen uitgewerkt en acceptatiecriteria aan verbonden. In sessies deze criteria met beide partijen vastgesteld. Leveringen gevalideerd op de criteria en in sessies de criteria met beide partijen afgetekend inclusief een restpuntendocument. Na afloop de aanpak gestandaardiseerd van kwaliteitsmanagement naar acceptatiemanagement. Unieke onafhankelijke rolinvulling.

CIBG - Ontwikkelen ICT organisatie strategie en ontwerp (2020)

Het CIBG heeft VKA gevraagd een ICT organisatiestrategie met een bijpassende sourcingstrategie en organisatie ontwerp op te leveren. Ik heb de strategie en het ontwerp opgeleverd. Hierbij alle ICT processen en functies uitgewerkt op basis van het kwaliteitenprofielen raamwerk Rijk inclusief ontwikkelpaden, de organisatie van kennis en de benodigde bemensing. Dit alles interactief met het CIBG. Het advies is overgenomen en betrof een kanteling naar domeingerichte, multidisciplinaire teams.

Van Traa advocaten - Quickscan ICT (2020)

Minters - Quickscan ICT (2020)

Consumentenbond - Quickscan ICT (2019)

WonenBreeburg - Quickscan ICT (2019)

Ten Holter Noordam - Quickscan ICT (2018)

NVAO - Quickscan ICT (2018)

Volkshuisvesting Arnhem - Quickscan ICT (2018)

RINO groep - Quickscan ICT (2017)

Gemeente Gouda - Quickscan ICT (2017)

Voor al deze opdrachtgevers: Analyse van de ICT status op de onderwerpen techniek, leveranciersbesturing, ICT processen, ICT besturing, beveiliging en in enige gevallen op functionele aspecten. Op basis van best practices en per opdracht specifieke focus onderzocht hoe toekomstvast de ICT is. Resultaat was per opdracht een rapport met de sterke en aandachtspunten per onderwerp waarbij techniek was opgesplitst in werkplek, infra en netwerk. Adviezen voorzien van een roadmap rekening houdend met de verandercapaciteit en situationele aspecten van een organisatie.

Volkshuisvesting Arnhem - Begeleiden Leveranciersselectie (2020)

Na aanleiding van de gewijzigde sourcingstrategie (van zelf doen naar uitbesteden) een leveranciersselectie begeleid tot en met de contractondertekening. Begeleiding bestond uit advies, inbrengen kennis en templates, reviewwerk en ondersteunen van het beoordelingstraject.

DJI - Opstellen ontwerp en projectplan Shared Service Organisatie Justitie (2019-2020)

DJI heeft VKA gevraagd een ontwerp te maken van de beoogde nieuwe SSO voor V&J. VKA heeft hiervoor de gewenste organisatievorm, governance, rollen, financiering en toekomstige dienstverlening uitgewerkt en in sessies afgestemd. Ook heb ik een uitwerking gemaakt van de rollen die die door de ontvlechting wijzigen of gespiegeld moeten worden. Tot slot heeft VKA met DJI uitgewerkt hoe de SSO vervoers-facilitaire, inkoop en andere diensten in kan vullen. Opvolgende opdracht betrof het opstellen van een concept projectplan realisatie. Ik heb hierin meegeschreven aan de agentschapsaanvraag welke is goedgekeurd.

Volkshuisvesting Arnhem - Opstellen sourcingstrategie ICT beheer (2019)

Ik heb middels workshops een sourcingstrategie opgesteld ten aanzien van het beheer van de ICT omgeving. In verschillende sessies zijn de scope van het sourcingsvraagstuk, de te bereiken strategische doelen, de overige criteria en de scenario's uitgewerkt. Vervolgens zijn de scenario's gescoord op de doelen en de criteria en is een financiële vergelijking gemaakt. Tot slot zijn mitigerende maatregelen voor de risico's van het voorkeursscenario en een roadmap uitgewerkt.

CIBG - Begeleiden aanbesteding KlantContactCentrum (2019)

Samen met een VKA team de aanbestedingsstukken opgesteld. Mijn bijdrage lag op het financiële model, het opleveren van aantalleninformatie en het beschrijven van gewenste kwaliteit en service levels.

CIBG - Opstellen sourcingsstrategie KlantContactCentrum (2019)

Uitwerking van de sourcingsstrategie van het klantcontactcentrum. Arco heeft hierin de onderdelen strategische doelen en criteria geleid. Hierbij heeft hij een uitwerking gemaakt van de gewenste wijze van besturen van de nieuwe situatie en bijbehorende KPI's.

DJI SSC-I - Due diligence (2019)

Ik heb een due diligence uitgevoerd om de assetwaarde, dienstverlening, risico's, klanten, functies, afhankelijkheden en huidige werking van de SSC-I van DJI in kaart te brengen met het oog op de beoogde omzetting naar een agentschap onder V&J.

ProRail - Projectleider Inrichten Servicedesk Spoordata (2019 - 2020)

Vragen over spoorinformatie van ketenpartners komen verspreid door de organisatie binnen en hierop is weinig grip. ProRail wilde haar dienstverlening hierin verbeteren. In 2019 hiervoor een technische oplossing ingericht waarbij vragen direct in de informatiesystemen ingediend kunnen worden en worden gerouteerd naar de juiste informatiebeheerders op grond van het type data waar de vraag over gaat. Hiernaast een FAQ site ontworpen en laten vullen. In 2020 is gevraagd om deze oplossing aan te vullen met een personele eerste lijn voor bewaking en kennisdeling. Hierbij tevens de informatievoorziening en de FAQ site verbeterd.

Noordelijk Belastingkantoor - Risicoanalyse informatievoorziening (2018-2019)

Deze nieuwe fusie organisatie van gemeentelijke en waterschapsbelastingen worstelde met de implementatie van de gezamenlijke informatievoorziening. Onderzoek gedaan naar de oorzaken en rol van de pakketleverancier, generieke ICT leverancier en het belastingkantoor zelf. Verklaringen gevonden voor de problematiek en handvatten geformuleerd voor verdere succesvolle implementatie.

Waterschap Noorderzijlvest, Waterschap Hunze en Aa's en Hoogheemraadschap Rijnland - Volwassenheidsmeting Informatiebeveiliging (2018)

Voor 3 waterschappen onderzoek gedaan naar de mate van implementatie van de Baseline Informatiebeveiliging Waterschappen. Geresulteerd in 3 rapporten inclusief aanbevelingen voor doorgroei naar het volgende niveau.

Logius - Benchmark berichtenverkeer (2018)

Financiële benchmark uitgevoerd over de contractkosten bouw en beheerdiensten van overheidsberichtenverkeer. Vanwege de beperkte marktvergelijkingsmogelijkheden een diepte analyse gedaan van werkzaamheden, uurtarieven en overige kosten ten opzichte van de markt. Tevens het gebruikte rekenmodel geanalyseerd en de geschiktheid van het model voor een nieuw deel berichtenverkeer en hierop een benchmark uitgevoerd.

De Nederlandsche Bank - Adviseur inrichting regie (2018)

Ik heb als sparringspartner gefungeerd voor het project inrichten regie voor de nieuwe, uitbestede situatie. Daarnaast leidde ik workshops om de procesinrichting van regieprocessen uit te werken.

Ten Holter Noordam - Selectie nieuwe IT beheerpartij (2018)

Marktconsultatie en leveranciersselectie uitgevoerd voor de nieuwe IT beheerpartij voor het advocatenkantoor (technisch, werkplek en netwerkbeheer). Volledige selectie uitgevoerd, inhoudelijk (van opstellen pakket van eisen en RfP) en procesmatig georganiseerd. Nieuwe leveranciers gekozen en contractonderhandeling begeleid.

Logius - Beoordeling herbruikbaarheid authenticatiedienst (2018)

VKA is gevraagd om een binnen de overheid ontwikkelde routeringsdienst voor authenticatie diensten te analyseren op bruikbaarheid voor opschaling tot het niveau van een landelijke voorziening. Hierbij is VKA gevraagd te kijken naar architectuur, schaalbaarheid, softwarekwaliteit en beheer. Ik heb hierin de analyse van het beheer, kennis, documentatie en de governance uitgevoerd.

Rijkswaterstaat - Adviseur inrichting regie (2017)

Ik heb als sparringspartner gefungeerd voor het project inrichten regie voor het traject aanbesteden service integratie. De kernvraag hierin was hoe de bestaande regie organisatie geraakt wordt door de aanbesteding van integratietaken. Ik heb hiervoor in workshops leidende principes uitgewerkt en een aantal vraagstukken middels scenario vergelijkingen geanalyseerd.

ProRail - Analyse en overdracht Running the business taken applicatiebeheer (2017)

Applicatiebeheerders bij ProRail besteden verhoudingsgewijs te veel taken aan eenvoudige repeterende handelingen. ProRail heeft mij advies gevraagd om in kaart te brengen welk deel van het werk overgedragen zou kunnen worden aan de ServiceDesk. Na de analyse ben ik gevraagd deze overdracht contractueel en inhoudelijk te regelen. Hiervoor heb ik contractafspraken gemaakt met de leverancier van de helpdesk en heeft het project in de 4 teams begeleid om de taken inhoudelijk over te dragen.

Gemeente Amsterdam - Inrichten governance Informatiebeveiliging (2017)

VKA is gevraagd om binnen de ICT afdeling van de gemeente de governance van de Informatiebeveiliging verder uit te werken. Arco heeft hierin met een collega de rollen (taken, bevoegdheden en competenties), stuur- en rapportagelijnen, uitgangspunten en belangrijkste producten uitgewerkt.

Rijkswaterstaat - Formatiebenchmark Vast onderhoud DVM keten (2017)

Rijkswaterstaat heeft haar onderhoud op de spullen naast en boven de weg uitbesteed in 5 (regio) contracten. De besturing van deze contracten verliep niet naar wens en er zijn geluiden over een tekort aan medewerkers. Huidige processen, rollen en taken in beeld gebracht en berekend wat een passende formatie zou zijn per contract en in centrale besturing. Daarnaast een advies geschreven over mogelijke verbeteringen met het verwachte effect op de benodigde formatie.

Openbaar Ministerie - Second opinion O&F rapport IT (2017)

De IT-organisatie van het OM liep tegen de grenzen van haar mogelijkheden aan, daarom was een wijziging in processen, structuur en functies noodzakelijk en had het OM een O&F-rapport opgesteld. Ik heb met collega's een toets op dit rapport uitgevoerd. Het resultaat was een set aanbevelingen waarmee de kans op een succesvolle uitvoering van de reorganisatie groter werd met beter beheersbare risico's.

Gemeente X - Onderzoek beveiligingsincident (2017)

Samen met ene collega een onderzoek uitgevoerd naar een beveiligingsincident voor een niet nader te noemen organisatie. Rapportage bestond naast een chronologische weergave van de feiten uit een analyse hoe het incident heeft kunnen gebeuren, een analyse op de kans voor herhaling en een set aanbevelingen om herhaling te voorkomen.

Rijkswaterstaat - Uitwerken rolbeschrijvingen regierollen (2017)

Uitwerking van rollen in taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden voor de regierollen op de netwerkdienstverlening. Opzet zodanig gemaakt dat deze herbruikbaar is voor andere domeinen binnen Rijkswaterstaat. Tevens de relatie uitgewerkt met het functiehuis van Rijkswaterstaat.

Gemeente Den Haag - Evaluatie project publieke werkplek (2016)

Samen met een collega een onderzoek gedaan naar het verloop van het project publieke werkplek, zowel projectmatig als inhoudelijk. Naast een uitgebreide analyse hebben we hierbij hebben we aanbevelingen gedaan in voor volgende trajecten. Hierbij heb ik niet alleen gekeken binnen het project maar met name de samenhang met andere projecten onder de loep genomen. Hiermee is een deel van de aanbevelingen gericht op de verbetering van portfolio management en afhankelijkheden besturing.

ProRail - Analyse overdrachtsmogelijkheden Sharepoint en Databasebeheer (2016)

Op verzoek van ProRail de beheerwerkzaamheden van enige beheerclusters in 2 opdrachten in kaart gebracht op basis van ALS, ITIL en BiSL. Advies voor overdracht opgesteld inclusief contractuele en personele consequenties en een plan en protocol van overdracht.

SSC-ICT Haaglanden - Due diligence DeHuurCommissie (2016)

Samen met een collega een due diligence uitgevoerd van de ICT omgeving van De Huur Commissie met het oog op onderbrengen van het ICT beheer bij SSC-ICT. Ik heb hierin de analyse gedaan van de dienstverlening, de techniek en de applicaties en risico's die hierin ontstaan.

CBS - Analyse toekomstvastheid Configuratie management systeem (2016)

Gevraagd om de nieuwe opzet van de configuratieprocessen en de CMDB inclusief de gerealiseerde en beoogde integraties te beoordelen op toekomstvastheid en waar nodig suggesties te doen om de richting bij te sturen. Ik heb organisatorische, technische en procesmatige aspecten onderzocht en uitgewerkt in een adviesrapport voor bijsturing van de huidige opzet en richting.

Ministerie sociale zaken en werkgelegenheid - Advies sourcing LeerManagementSysteem (2016)

Vanuit ervaren problemen met het huidige applicatiebeheer en hosting ben ik gevraagd te onderzoeken of het overbrengen van de hosting naar de pakketleverancier een goed alternatief zou zijn. Onderzoek gedaan naar kosten, beveiliging en beheerimpact. Advies gegeven om huidige beheerafspraken te verbeteren. In sessies met huidige beheerpartij deze verbeteringen overeengekomen.

KPN Interned services - Projectleider invoering pay per use systeem (2015-2016)

Implementatie begeleid van een systeem om het gebruik van klanten te meten, te combineren met contractafspraken en deze te verrekenen. Inclusief de verwerking en doorverrekening van Azure en Office365 gebruik.

Sanquin - Optimalisatie service management tooling en koppeling met leveranciers (2015)

Deze opdracht bestond uit een aantal onderdelen. Dit betrof een onderzoek naar de bruikbaarheid van de bestaande tooling ter ondersteuning van de beheerprocessen (change, incident, servicelevel en configuratie management) in de nieuwe situatie na uitbesteding. Vervolgens projectleiding ter vernieuwing van de tooling, herinrichting en koppeling met de leverancier. Onderdelen hiervan waren tevens het optimaliseren van de rapportage en het automatiseren van standaard aanvragen.

DUO - Validatie werkplekconcept op de RijksWerkOmgeving kaders (2015)

VKA is gevraagd om het werkplekconcept van DUO te beoordelen tegen de kaders van RWO om vast te stellen of deze geschikt is of welke aanpassingen nodig zijn om deze als shared service breder binnen de overheid aan te bieden. Arco heeft hiervoor de RWO beschrijving omgezet in een normenkader en de oplossing hiertegen gevalideerd. Uitkomst was een validatierapport met adviezen om op enige punten door te ontwikkelen naar de gehele normenset vanuit de RWO.

Universiteit Twente - Validatie PVE service en facility management tooling (2015)

Opgestelde pakket van eisen geanalyseerd op consistentie, haalbaarheid, volledigheid en balans. Marktconsultatie uitgevoerd om haalbaarheid van eisen te verifiëren.

SSC-ICT Haaglanden - Due diligence (2014)

Arco heeft samen met een collega een tweetal due diligences uitgevoerd van de ICT omgeving met het oog op onderbrengen van het ICT beheer bij SSC-ICT. Arco heeft hierin de analyse gedaan van de dienstverlening, de techniek en de applicaties en risico's die hierin ontstaan.

ProRail - Licentie rationalisatie (2014)

ProRail wilde besparen op de inzet van standaard software zoals MsProject en AdobePro. Veel van deze software is toegewezen maar er waren vraagtekens of deze ook wordt gebruikt. Doel was om bij de jaarlijkse licentievaststelling de aantallen en daarmee de kosten te verminderen. Traject in 3 stappen doorlopen: analyse naar gebruik software; eenmalige schoning en inbedding periodieke schoning. Hierbij tot 90.000 euro licenties bespaard door toegekende software na 3 maanden niet gebruik in te trekken.

ProRail - TCO modellen actualisatie accounts, werkplekken en servers (2013)

Binnen ProRail is sprake van doorbelasting van IT kosten aan business units. De hiervoor gebruikte kostenmodellen waren verouderd en vernieuwing was complex met de virtuele componenten. Ik heb voor ProRail transparante modellen TCO modellen opgezet rekening houdend met hardware, virtualisatie, licenties, housing en capaciteitsbeheer.

Interned Services - Uitwerken requirements primair informatiesysteem (2013)

Gevraagd om het bestaande legacy systeem voor contracten, CMS, facturatie en deployment uit te werken in requirements voor een nieuw te bouwen systeem. Vroegtijdig geconstateerd dat het herbouwscenario grote risico's kende. Opdracht is vervolgens geworden om scenario's te onderzoeken: nieuwbouw, gefaseerde vernieuwing of optimalisatie bestaand systeem. Advies voor optimalisatie overgenomen. Hiermee voortijdige beëindiging van de opdracht maar een tevreden klant met vervolgoopdrachten.

Immigratie en Naturalisatiedienst - Product owner & aansturing modelleerteam (2011-2012)

Als Product owner Indigo releaseinhoud vastgesteld, modelleerteam (modelleurs en architecten) aangestuurd.

Immigratie en Naturalisatiedienst - a.i. teamleider regie (2010-2011)

Nieuwe team regie vormgegeven en aangestuurd (inhoudelijk).

Immigratie en Naturalisatiedienst - contract en service level manager (2007-2010)

Leveranciers voor ICT contractueel aangestuurd waaronder Defensie Telematica Organisatie. Rapportages dienstverlening opgesteld naar de business. Diverse aanbestedingen gedaan waaronder het beheer van de legacy omgeving. Taskforce invoering nieuwe werkplek - focus op beheer. En regie op legacy contracten ingeregeld.

Immigratie en Naturalisatiedienst - Beheer en migraties service management tooling (2003-2006)

Functioneel beheer van de service management tooling., Projectleider ontvlechting COA en IND service managementtooling en twee aparte HP Servicedesk implementaties uitgevoerd, zowel als projectleider als technisch specialist. Migratie. Advies procesmanagement en bouw van business objects rapportages. De eerste twee jaar via Interaccess daarna intern.

Arbeidsvoorziening - Coördinator Servicedesk (2001-2002)

Operationele aansturing servicedesk, leveranciersmanagement, 2e lijn servicedesk medewerker.

Axa Verzekeringen - Servicedesk medewerker (2001)

Afhandelen vragen en incidenten, beheren kennisbank.