



MAATWERKTRAINING ADMINISTRATIEVE ORGANISATIE MAAKT UITBESTEDEN ONNODIG:

Forensisch Psychiatrische Dienst brengt AO op eigen kracht op orde

Als ICT-opleider is een ISES International een prominente speler in de markt. Toch zijn niet alle opleidingen in het programma van ISES exclusief gericht op ICT-organisaties. De Forensisch Psychiatrische Dienst, onderdeel van het Ministerie van Justitie, beschouwt een door ISES verzorgde training eigenlijk meer als aanvulling op een ICT-oplossing. Edwin Gons, stafmedewerker bij de FPD: "Je kunt wel mooie softwarepakketten aanschaffen, maar als je de administratieve organisatie daaromheen niet goed inricht is het 'rubbish in, rubbish out'. Ook ISES heeft dit goed opgepakt, zoals de training Administratieve Organisatie voor ons heeft bewezen."

De Forensisch Psychiatrische Dienst verzorgt vanuit 20 vestigingen de psychiatrische zorg in het gevangeniswezen in heel Nederland en adviseert de rechtbanken over het psychiatrisch toestandsbeeld in het strafrecht. Edwin Gons: "We hebben op die twee gebieden een landelijke taakstelling en daarvoor hebben we een automatiseringspakket ontwikkeld. Enerzijds een soort medisch dossier, anderzijds ook een systeem voor rapportages in

de advisering aan de rechterlijke macht. We hebben dat systeem gebaseerd op ons productportfolio, dat met name is gericht op de inhoudelijke werkzaamheden van onze organisatie: de hoogst professionele medische en psychiatrische kant waarbij de aandacht niet primair is gericht op management. Dat was bij de EDP Auditing ook al duidelijk geworden." Om de werkzaamheden van de FPD kwalitatief goed te kunnen

beoordelen is een goed pakket beheersmaatregelen nodig. "Psychologen en psychiaters die de meerderheid van het lijnmanagement vormen zijn meestal toch meer professionals dan echte managers," legt Gons uit, "dus hebben we een projectgroep gevormd waar we naast Functioneel Beheer onder meer ook de coördinatoren van de vijf medische secretariaten bij hebben betrokken: de mensen die dichterbij de uitvoering zitten van hoe de administratieve werkzaamheden worden uitgevoerd. Opzet was om het principe in te bedden dat de output overal hetzelfde moet zijn om een goede beoordeling mogelijk te maken, en vanuit die optie de administratieve organisatie in te richten. Dat wilden we niet uitbesteden, maar in de eigen organisatie was gewoon onvoldoende kennis aanwezig."

Maatwerk uitstekend bevallen

De FPD koos voor ISES, en opteerde aanvankelijk voor de standaardopleiding Administratieve Organisatie. In samenspraak met ISES-trainer Jaap Teeuwen werd het toch een maatwerktraining. "Eigenlijk een bevestiging van onze keuze voor ISES," vindt Edwin Gons: "We wilden niet te sterk op de ICT insteken. Waar het ons om ging was bij de mensen die ermee moeten werken de kennis op peil te brengen, de protocollen goed vast te leggen. Zorgen dat er goed over nagedacht is. Dat moet je, zeker in een decentrale organisatie als de FPD, vanuit de praktijk doen. Jaap Teeuwen kwam al snel tot de conclusie dat het traject heel goed in-company kon worden verzorgd."

Vervolg op pagina 4

Bovendien adviseerde Jaap ons een maatwerktraject vanwege de specifieke organisatie en deelnemersgroep. Dat is echt uitstekend bevallen. Ik heb Jaap voorzien van zoveel mogelijk informatie over de FPD-organisatie en we hebben voorafgaand aan de training twee oriënterende gesprekken gehad. Op basis daarvan heeft hij een cursus ontwikkeld die een mooie mix bevatte van de basiskennis die je nodig hebt, op het gebied van ICT, financiën en dergelijke, en

commissaris. Daar moeten de nodige stukken bij komen, die gaan naar een professional in het land voor rapportage. Wij bewaken de voortgang, toetsen het rapport en sturen de stukken terug. Bij zorg en detentie is het proces net zo simpel. Er zit een professional in de bajes – bij wijze van spreken natuurlijk – en die brengt verslag uit.”

Werkbare methode

Voor de in-company training is wel een locatie buiten de deur gekozen.

risico's 'plakken'. Bijvoorbeeld: komt de informatie wel op de juiste manier binnen, is die wel betrouwbaar en controleerbaar? Soms kwamen immers bij ons ook telefonische aanvragen binnen, wat één van de oorzaken was dat een heleboel mensen dubbel in onze database waren opgenomen.”

Zoals bij elke opleiding gold ook hier, resultaat telt. “De training verliep heel voorspoedig. Vooral de sterke link met de praktijk heeft naar mijn gevoel de doorslag gegeven voor het succes,” volgens Edwin Gons: “onze administratieve organisatie is een jaar of vier, vijf geleden al eens beschreven. Daar kwam toen een hoge ambtenaar voor langs en die leverde een heel dik boekwerk op met allerlei stroomschema's. We hebben dus al jarenlang een AO-boek in de kast staan... maar dat staat erin en komt er nooit meer uit. Het is namelijk niet beschreven op een manier waar de mensen die ermee moeten werken iets mee kunnen. We hebben het nu heel anders gedaan, voorzien van leuke ikoontjes en in

zijn geheel niet dikker dan een klein rapportje.”

De betrokkenen zijn de training net zo enthousiast uitgekomen als ze er zijn ingegaan. “Het waren gewoon heel leuke sessies en mensen zijn veel kritischer gaan kijken naar hun eigen activiteiten. Aan het begin zeiden de mensen nog heel laconiek ‘Nou, wij doen het zó hoor!’, maar ze hebben in korte tijd heel veel van elkaar geleerd. Ze ondervonden aan den lijve dat ze op verschillende locaties allemaal zelf het wiel opnieuw waren gaan uitvinden.” Een committent van de directie was aan het eind van de rit natuurlijk onontbeerlijk. “Voor de CMS'en, de coördinatoren Medisch Secretariaat, was dat heel belangrijk. Het houdt immers niet op bij het beschrijven van processen. Je moet ook zorgen dat je er aandacht voor krijgt in de organisatie, dat je goed nadenkt over waar bevoegdheden liggen,” aldus Edwin Gons. De beste reactie uit het veld van professionals kwam volgens Gons van een psychiater uit Roermond: “Als ik het niet meer hoef aan te sturen, prima, zo lang ik maar weet dat het maar wél goed gebeurt.”

“De methode die we van ISES aangereikt hebben gekregen is heel eenvoudig.”

anderzijds de techniek: hoe beschrijf je een proces, hoe maak je een risicoanalyse?”

De training vond plaats in mei en juni 2005. “Na de zomer zijn we direct begonnen met beschrijven. We hoefden het dus niet uit te besteden, we konden het dankzij alles wat we in de training hadden meegekregen helemaal zelf. Natuurlijk was er wel wat lef voor nodig. Als we er budget voor hadden gehad hadden we ISES of Schouten & Nelissen graag ook nog ingeschakeld voor de nodige coaching on-the-job. Maar, ik ben er als beleidsmedewerker zelf bij gaan zitten en ik kan niet anders zeggen: de methode die we van ISES aangereikt hebben gekregen is heel eenvoudig. We hebben mensen uit de regio's in kleine clubjes van 3-4 bij elkaar gezet en de processen in kaart laten brengen. Met een goede training kan dat blijkbaar prima. Het helpt natuurlijk wel dat onze processen overzichtelijk zijn. Kijk naar het tijdigheidsbeginsel, dat is eigenlijk heel simpel. Rapporten moeten op tijd worden ingeleverd! We krijgen een opdracht van de rechter-

Edwin Gons: “Onze mensen zitten toch in het hele land, voor dit doel was het zinvol om ze toch even te onttrekken aan de dagelijkse werkzaamheden.” De training vond plaats in Deventer, een mooie centrale locatie voor de 12 deelnemers. “Wat ik erg sterk vond is dat Jaap Teeuwen, die de training geheel heeft verzorgd, ook een gastspreker had uitgenodigd, die ons aan het denken zette over de administratieve organisatie als bestuurlijke informatievoorziening binnen de organisatie.” De training nam tweemaal 2 dagen in beslag. “Na het beschrijven van de processen, tijdens het eerste trainingsblok, kregen de deelnemers huiswerk mee: het uitschrijven van de procedures aan de hand van de methode die we daarvoor uitgereikt hadden gekregen, en het daarbij aangeven van de risico's. Tijdens het tweede trainingsblok bekeken we de risico's en hebben we de maatregelen en systeemcontroles bepaald die daarvoor nodig waren. Dit was voor ons een heel werkbaar methode: eerst beschrijvend, vervolgens zelf uitwerken naar een procedure-schema en daarachter dan de



Beste Update-lezer,

In deze Update willen we u informeren over opleidingen die speciaal voor en samen met de klant op maat zijn gemaakt. Lees in het artikel over de Defensie Telematica Organisatie hoe zij in korte tijd succesvol 19 projectmanagers via een opleidingstraject op maat op het gewenste IPMA niveau brachten.

Het tweede artikel over onze samenwerking met klanten betreft de Forensisch Psychiatrische Dienst. Zij wilde de ICT en de werkprocessen in haar administratieve organisatie optimaliseren. Dit opleidingstraject is een mooi voorbeeld van de effectiviteit van de combinatie werken en leren op de werkplek.

Graag brengen we u op de hoogte van enkele nieuwe opleidingen. Eén daarvan, Personal Branding, vind ik een bijzondere opleiding die gericht is op het versterken van uzelf als merk! Klinkt heel commercieel, maar lees verder want het gaat over u als persoon.

Henk Wilmlink
Directeur ISES International

Wilt u deze nieuwsbrief ook ontvangen? Meld u dan aan via www.ises.nl

ISES
INTERNATIONAL

www.ises.nl info@ises.nl

DEFENSIE KENT ZIJN PAPPENHEIMERS:

DTO: opleiden doe je samen



DTO, voluit Defensie Telematica Organisatie, is een full-service ICT-bedrijf met 2.200 medewerkers die worden ingezet voor de verschillende krijgsmachtonderdelen en onder meer het ministerie van Defensie. Een bijzonder werkterrein, waar security een geheel eigen dimensie heeft en waar projecten om tal van redenen zeer complex kunnen zijn. Dat vraagt om ervaren, IPMA-gecertificeerde projectmanagers. Via de reguliere masterclass-opleidingen ging dat DTO niet snel genoeg. De doorlooptijd van meer dan een jaar, en plaats voor maximaal 4 deelnemers per masterclass, strookte niet met de ambitie. Hoofd Consultancy & Projectmanagement, Ed van Driel MBA, ging op zoek naar een verkort traject om meer mensen, in kortere tijd, te certificeren. Met succes... en met ISES.

"We hebben in de zomerperiode van 2004 offertes uitgezet bij opleidingsinstituten voor een versnelde opleiding gericht op IPMA-certificering op B en C-niveau. We hebben gekozen voor ISES en zijn samen een pilot begonnen," aldus Van Driel. "Het was eerlijk gezegd best een lastig traject, want om de beoogde

tijdwinst te boeken moest ISES natuurlijk gaan snijden in het opleidingsprogramma. Dit moest zich puur richten op het begeleiden naar een zo snel mogelijke certificering, dus een aantal assessments, theorie-examens, een goede omschrijving van het project en vervolgens de aanmelding bij Cito."

Maatwerktraining administratieve organisatie maakt uitbesteden onnodig:
Forensisch Psychiatrische Dienst brengt AO op eigen kracht op orde

De nieuwe trainingen in het voorjaar van 2006!

IT Dictionary

25% opleidingsbudget bij de ICT bedrijven? Maar dan wel goed besteden!

Column
John van Beem

Boekbespreking
BiSL, een framework voor functioneel beheer en informatiemanagement

Agenda

On speaking terms

Marlies Koonen, adviseur Consultancy & Projectmanagement, heeft de pilot en het inmiddels ook afgeronde 2e traject begeleid en gecoördineerd. Bij het derde traject, dat inmiddels wordt opgelijnd, zal zij meer op de achtergrond kunnen blijven. "Vooral bij de pilot was het nodig om nauw betrokken te blijven. De deelnemers moesten wennen aan wat er allemaal van hen en de organisatie verwacht werd om bij Cito gecertificeerd te kunnen worden, en ISES moest beslist ook wennen aan DTO als opdrachtgever." Ed van Driel, formeel opdrachtgever voor ISES,

Vervolg op pagina 2

bezoekadres

Van Heemstraweg West 5
5301 PA Zaltbommel

postadres

Postbus 2003, 5300 CA Zaltbommel

telefoon 0418 - 597000

fax 0418 - 597007

e-mail info@ises.nl

www.ises.nl

L.S.

ISES is de ICT-opleider van Schouten & Nelissen. In de ISES Update van april 2006, een periodieke publicatie aan onze relaties, staat een interview met de heer Gons van de Forensisch Psychiatrische Dienst. In dit interview worden de ervaringen beschreven die de dienst heeft opgedaan met de opleiding Administratieve Organisatie van ISES. In het artikel wordt beschreven hoe ISES de dienst heeft opgeleid, zodat ze hun administratieve organisatie op eigen kracht op orde hebben kunnen brengen.

In dit artikel wordt een gastspreker genoemd die een belangrijke bijdrage heeft geleverd. Deze gastspreker was Abraham de Kruijf die zijn methodiek UNIBIS heeft ingebracht. Dit is een 'script' voor het vernieuwen van bedrijfsprocessen met inzet van ICT als enabler. De methodiek is door de cursisten toegepast op hun praktijkcasus en is uitstekend bevallen. Wij danken de heer De Kruijf voor zijn bijdrage aan deze opleiding.

Hoogachtend,



Henk Wilmink
Directeur ISES

Rabobank nr. 14.45.23.396
BTW-nr. NL 80.70.87.531.801
KvK te Tiel nr. 17070255

Naastr ISES International maken de volgende instituten deel uit van Schouten & Nelissen: ISBW, Instituut voor Psychotrauma, IvP/Pobos België, KDI, ELECTRIC, New Motivations Polen, Schouten & Nelissen België en Uitgeverij Thema.