



SIAM Community NL - Seminar

Woensdag 11 juni 14:00 – 17:00



Agenda



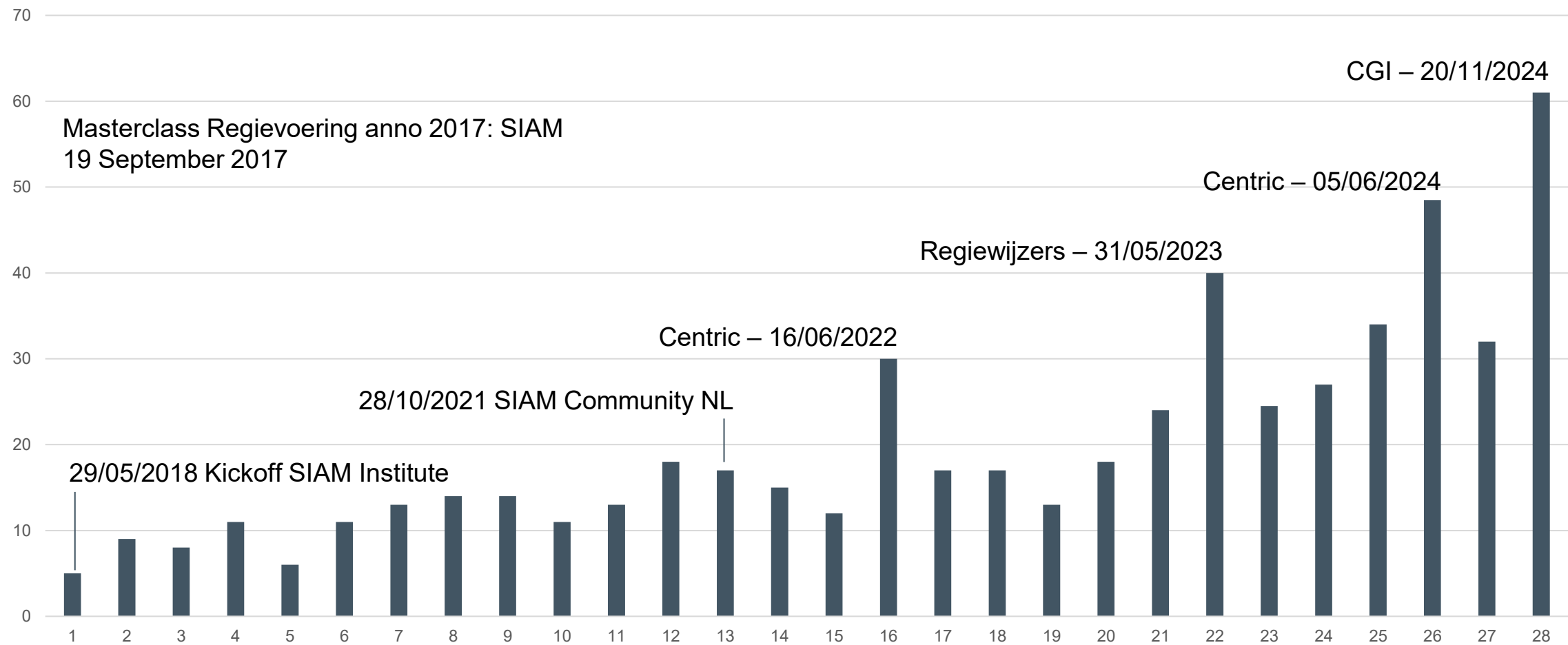
- 13.30 - 14.00 Welkom / Inloop
- 14:00 - 14:20: Introductie & bestuur update
 - Welkom door Eraneos
 - Bestuur update
- 14:20 - 15:20: Casus - Gemeente Amsterdam
- 15:20 - 15:50: Pauze
- 15:50 - 16:50: Casus - Ministerie van Buitenlandse Zaken
- 16:50 - 17:00: Afronding
 - Toevoegingen, vragen, opmerkingen etc. graag richten aan: info@siam-community.nl
- 17:00 - 18:00: Borrel & netwerken

Uw dagvoorzitter vandaag:
Patrick Follon



patrick@follon.nl
+31 627881087

Aantal deelnemers events





Ben Toekiran
Partner Eraneos Netherlands,
Practice Lead Sourcing & IT Advisory

Welcome to Eraneos



Boutique excellence, scaled for impact

The European challenger
for sustainable transformation,
empowering organizations
to thrive.

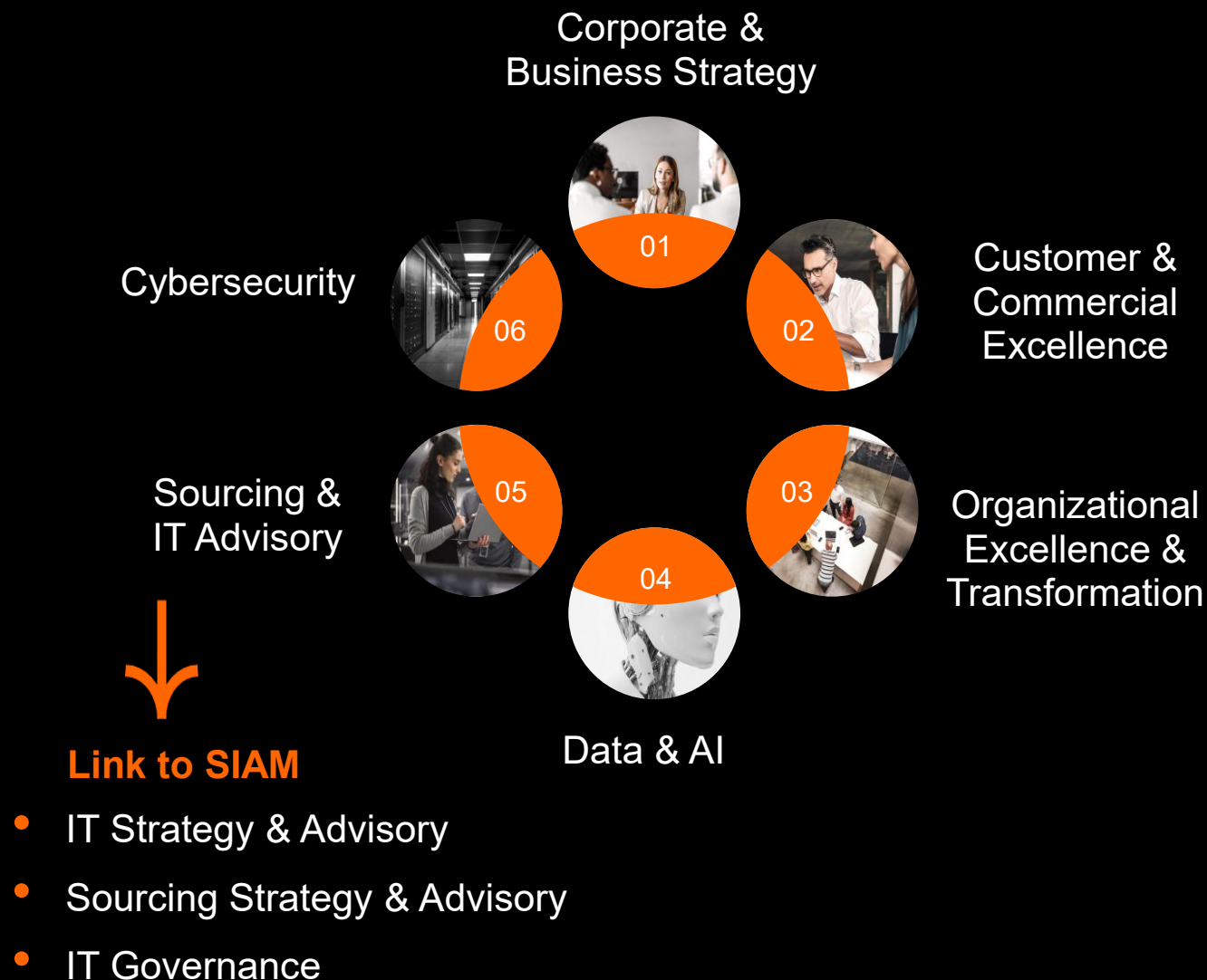
16 offices in
9 countries

1100+ dedicated
professionals

>250m EUR revenue
in 2024



Driving successful transformations, where business meets people and technology



Korte terugkoppeling onderwerpen bestuur



Korte terugkoppeling onderwerpen bestuur

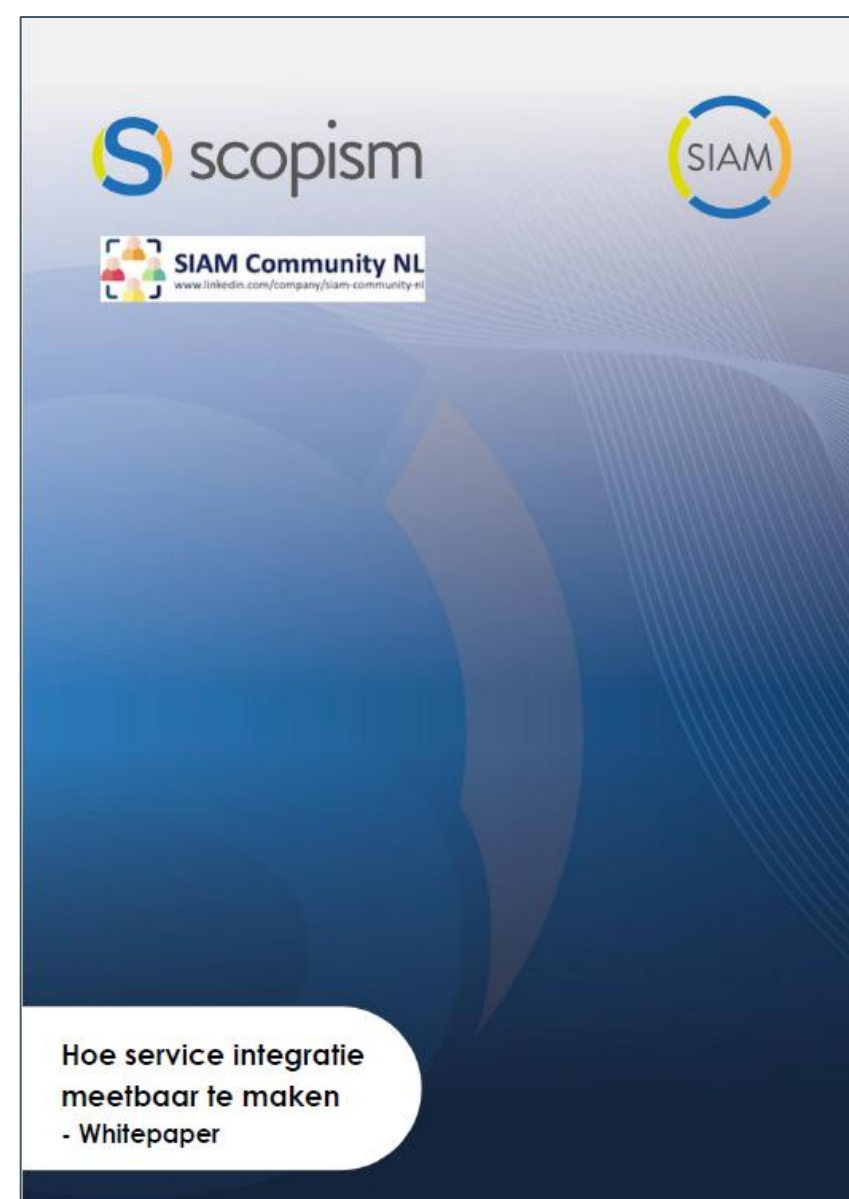


- **Planning komende events**
 - 17 september online
 - 19 november @ Capgemini
- **Nieuwe publicaties:**
 - Vertaling Whitepaper “Hoe Service Integratie meetbaar te maken? “
 - Artikelen i.s.m. Digital Ecosystems Institute (DEI)
- **SIAM Body of Knowledge - refresh update**
- **SITS – Service Desk and IT Support Show**
- **XLA-norm ontwikkeling**
- **Update bestuur samenstelling**

Vertaling SIAM Whitepaper

“Hoe Service Integratie meetbaar te maken? “

- Samenwerking met Scopism
- Vertaling door werkgroep SIAM Community NL:
 - Harry Lamers, **Simac IT NL**
 - Michiel Boom, **Kyndryl**
 - Patrick Follon, **Follon & Partners**
 - Suzanne Galletly, **EXIN**
- Free download via QR-code en [website](#)



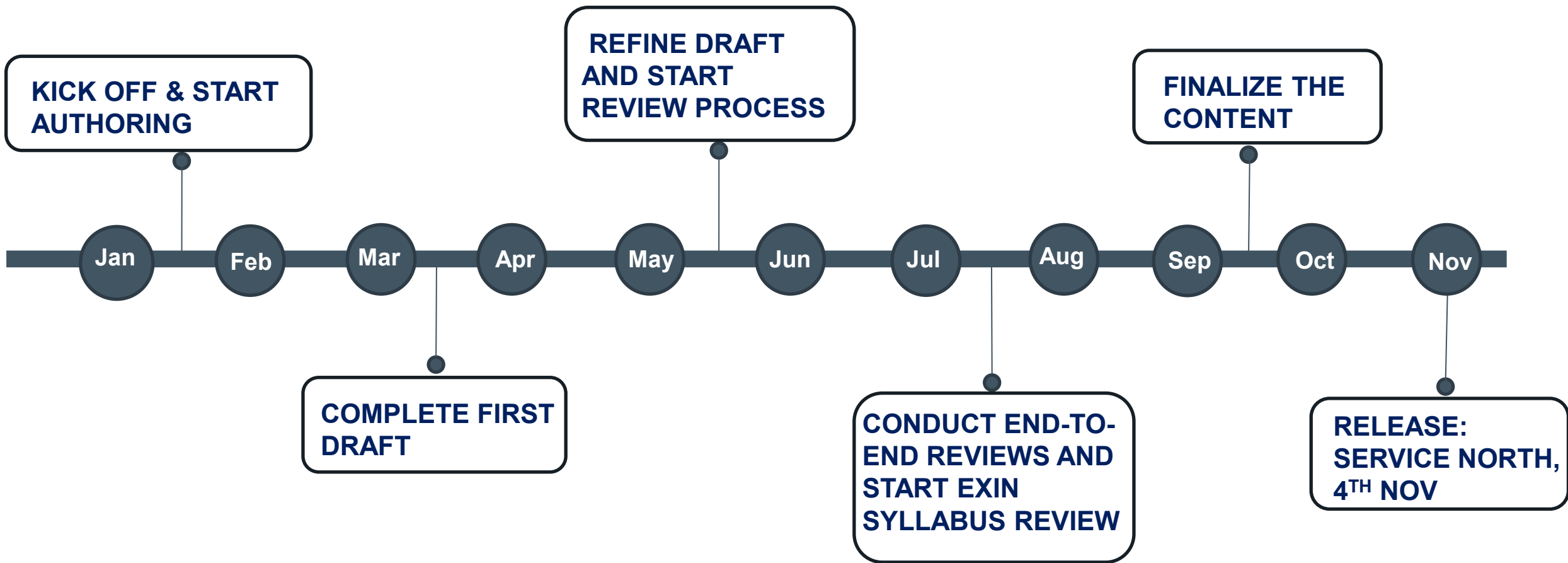
Copyright © Scopism 2024. Learn more at [Scopism.com](#) and join the SIAM community

For information about commercial reuse, email contact@scopism.com.
SIAM™ is a registered trademark of EXIN

Samenwerking met DEI



Tijdslijn Scopism SIAM BOK Refresh



**SITS komt naar
Europa!**



16 SEPTEMBER 2025
UTRECHT

SIAM Foundation NL - Bestuur



Suzanne Galletly
EXIN
suzanne.galletly@exin.com



Patrick Follon
Follon & Partners
patrick@follon.nl



Albert van Toor
Centric
albert.van.toor@centric.eu



Peter Luijendijk (tot 1 juni 2025)
Eraneos
peter.luijendijk@eraneos.com



Arjan van der Poel
Suerte
arjan.van.der.poel@suerte.nl



Maurice Klein
Capgemini
maurice.klein@capgemini.com

SIAM Community NL

SIAM gemeente Amsterdam



Stefan Kuiper
11 juni 2025

✖ Gemeente
✖ Amsterdam
✖

Stefan Kuiper



Teammanager MSI/SIAM gemeente Amsterdam

steef.kuiper@amsterdam.nl

+31 6 5259 5685

[linkedin.com/in/stefan-kuiper-4871344](https://www.linkedin.com/in/stefan-kuiper-4871344)

Programma



1. De IT-leveringsorganisatie van Amsterdam
2. De ontwikkeling MSI/SIAM
3. Lessons learned

Amsterdam en de gemeentelijke organisatie



Amsterdam in enkele kentallen:

- 931.748 inwoners (2024), 24 miljoen bezoekers (2023), 206.190 bedrijven (2024)
- De gemeentelijke organisatie bestaat uit vijf clusters, een bestuurs- en concernstaf, zeven stadsdelen en 1 stadsgebied.
- Er werken ongeveer 22.000 medewerkers voor de gemeente

Informatievoorziening IV en IT:

- Informatievoorziening (IV) is georganiseerd in het I-domein sinds 2022.
Het I-domein is een van de 5 clusters van de stad en er werken ongeveer 1.300 mensen

Beeld van de dienstverlening:

- 24.000 accounts op de digitale werkomgeving, 15.000 fysieke werkplekken
- Hosting, platformen, SAAS, applicatieontwikkeling: toegang tot 1.500+ business applicaties
- Connectiviteit in en tussen 200+ gebouwen in de stad
- Servicedesk 15.000 IV- en IT-calls per maand



Het I-domein en DDV



Organisatie van de gemeente



Digitale transformatie

Informatievoorziening
gemeente Amsterdam

Data

Digitale Strategie en Informatie

Digitale Voorzieningen

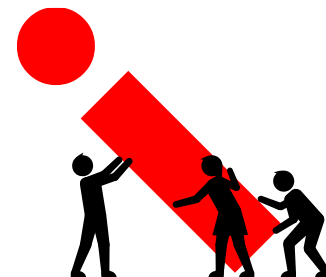
Digitalisering en Innovatie

Stadsarchief



Digitale Voorzieningen

- **Missie**
"Samen met onze collega's leveren wij digitale voorzieningen voor de opgaven van Amsterdam"
- **Visie**
De directie Digitale Voorzieningen is de integrale leveringsorganisatie van een grote variëteit aan moderne, digitale voorzieningen en levert daarmee een fundamentele bijdrage aan de leveringscapaciteiten van de gemeente.
- **Kernwaarden**
Klantgericht, pro-actief, betrouwbaar en kostenbewust.





Vertaling doelen i-domein naar DDV

Doelen i-domein

Strategische doelen DDV

Efficiënt omgaan met beschikbare middelen

We zijn efficiënt en effectief

Betrouwbare en veilige (digitale) diensten

Duurzame toegankelijkheid en openbaarheid van informatie

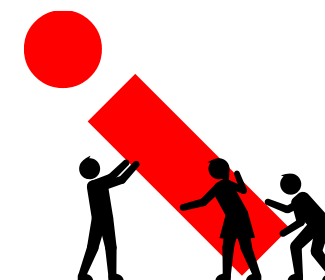
Modern ICT- en datafundament: betrouwbaar, veilig, gestandaardiseerd, schaalbaar

Competenties voor de toekomst

We leveren aanbod-gedreven en ontwikkelen opgavegericht

We zetten onze medewerker centraal

1. Onze dienstverlening heeft een gezonde basis: we sturen op een efficiënte, effectieve en generieke inzet van mensen en middelen. We borgen de rechtmatigheid en de efficiency van inkoop, duurzaamheid in het proces van levering en beheer van onze diensten en producten.
2. We leveren betrouwbare en veilige digitale voorzieningen conform vastgestelde dienstverleningsafspraken. Daarbij stellen we de klant (collega) centraal en sturen we op basis van onderzoek en rapportages op continue verbetering van de dienstverlening.
3. Medewerkers werken met plezier en met de juiste kennis en competenties in lijn met onze doelen.





Digitale voorzieningen: de diensten

GENERIEKE VOORZIENINGEN I-DOMEIN

Producten en diensten die centraal worden georganiseerd binnen het i-domein ten behoeve van alle Opgaven en Clusters in de stad.

Applicatiefunctionaliteit

Deskundigheid op het gebied van gebruikersondersteuning, analyse van wijzigingenbehoeften, requirements management, wijzigingenbeheer en het managen van de keten en applicatiebeheer.

> 600 businessapplicaties waaronder i-Burgerzaken, Centric Belastingen, Salesforce.com

Generieke functionele componenten

Een logische eenheid van functionaliteiten die in meerdere businessprocessen kan worden ingezet. Wordt gebruikt voor de realisatie van generieke functionaliteit binnen business-specifieke applicaties of toepassingen

Bijvoorbeeld:

- Zaakadministratie
- Document en recordmanagement
- Ondersteuning digitaal werken

Platformen

Een generieke technische abstractielaag die de gebruiker in staat stelt om functionaliteit of informatie te creëren die direct waarde toevoegt. Wordt gebruikt voor realisatie van functionaliteit of informatie die uniek en onderscheidend is naar de burger.

Cloud (PaaS)

Data

Applicatie-integratie

Low code / Interactieplatform

Basis IT-diensten

Een generieke oplossing voor één of meer onderliggende technologieën die noodzakelijk zijn in elk ICT-landschap. Wordt gebruikt om functionaliteit of informatie, los van de manier waarop deze gesourced wordt, te kunnen consumeren

IT4IT

Connectiviteit

Beveiliging

Identity & access management

Werkplek

Datacenter hosting

Sourcingsfilosofie en partner-ecosysteem



Applicatiefunctionaliteit

Generieke functionele comp.

Platformen

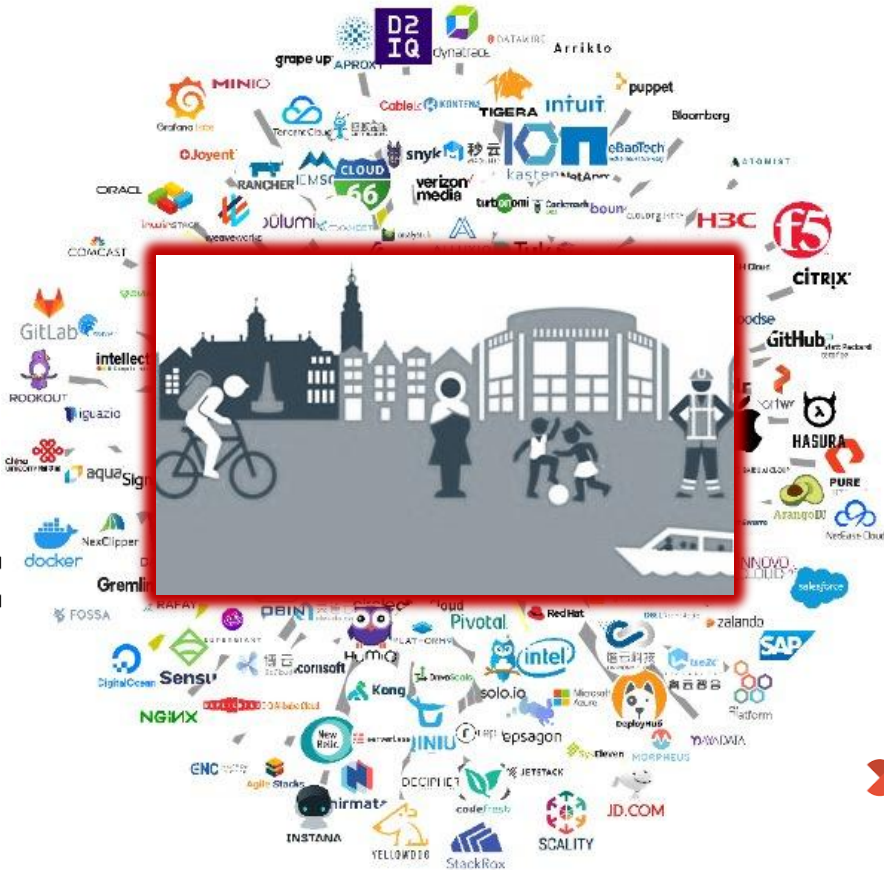
Basis IT-diensten

Capgemini

TSS pinkroccade
LOCAL GOVERNMENT

centric

salesforce



accenture

kpn

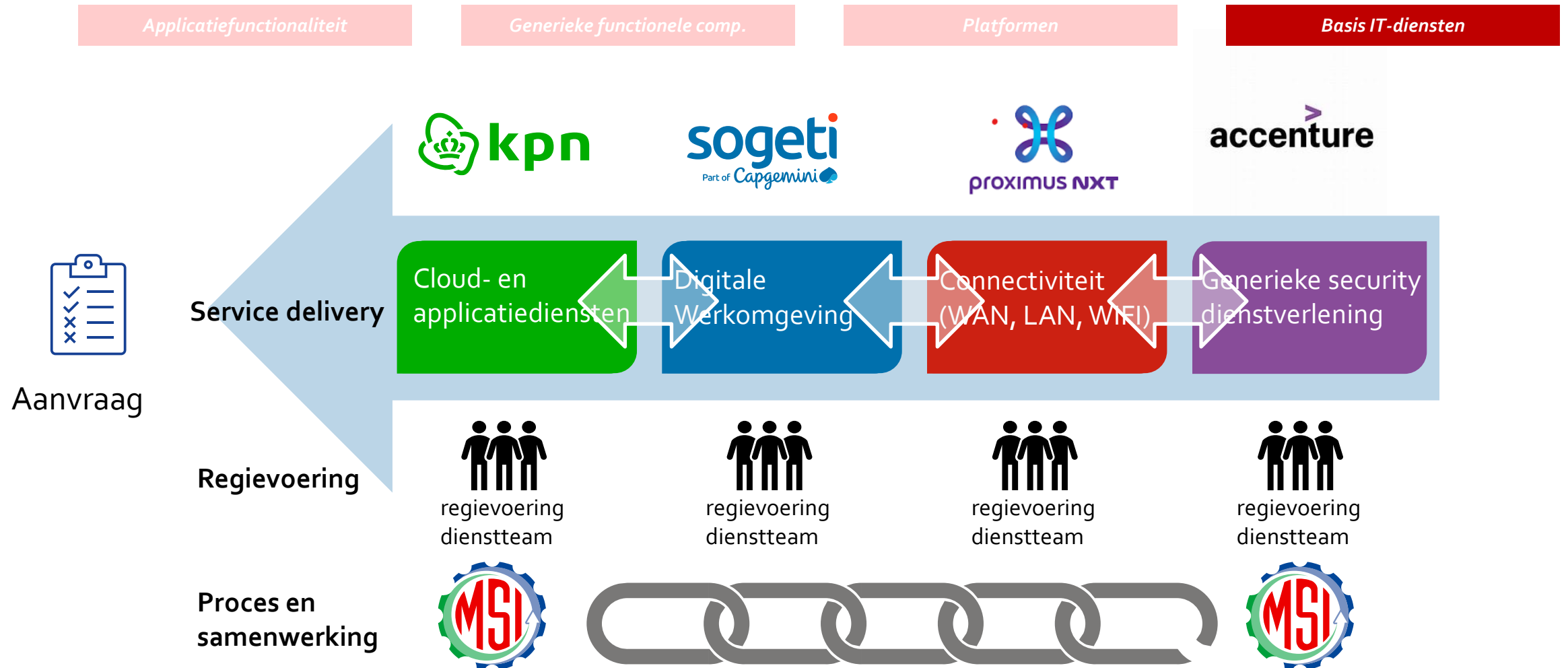
sogeti
Part of Capgemini

proximus NXT

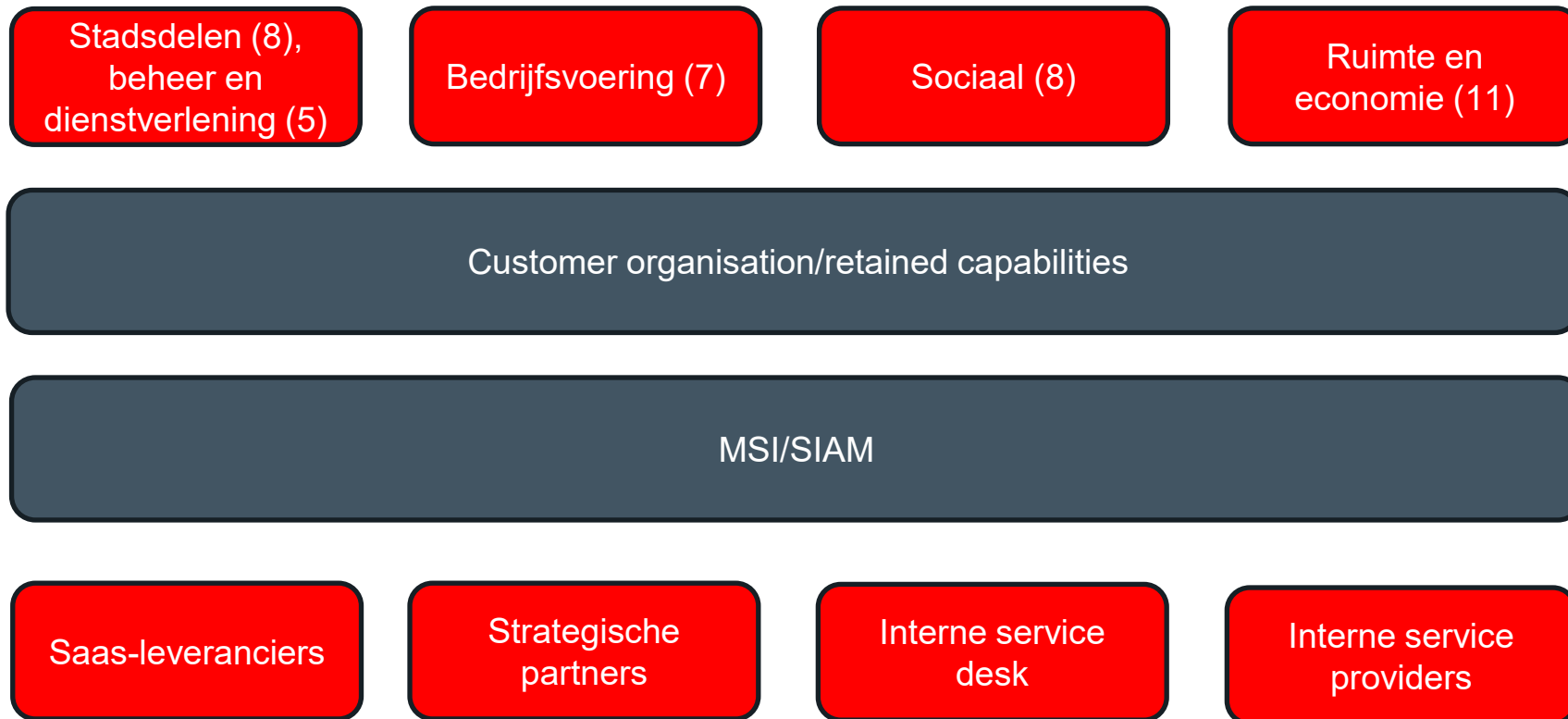
TOPdesk



Regiemodel



Het SIAM ecosysteem



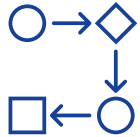


SIAM Amsterdam: taken en verantwoordelijkheden



Samenwerkingsafspraken

Kaders en afspraken, samenwerkingsprocessen.
Sturing op implementatie, verzorgen van workshops



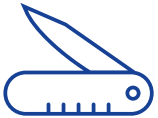
Procesmanagement

Ondersteuning processen, procesboards (CAB, PAB etc).
Issue solving, management van prio's 1 en calamiteiten
Ketenbrede governance



Informatievoorziening

Facts en figures, vaststellen inrichten en sturen op single
source of truth
Dashboards



Tooling

Externe koppelingen met Topdesk (B2B)
Inrichting en onderhoud Self Service Portal



Waardeketenregie

Inrichten ketensturing en IT-monitoring (observability)



Facts & Figures



Stedelijke Meldingen proces i-domein

Ruim meldingen
160.000 per jaar



Gemiddeld Aantal
P1 meldingen **33** p/j

79% Binnen afgesproken tijd



Meer dan 700
Behandelaars



222 Behandelaars
groepen

Reis mee met MSI gemeente Amsterdam

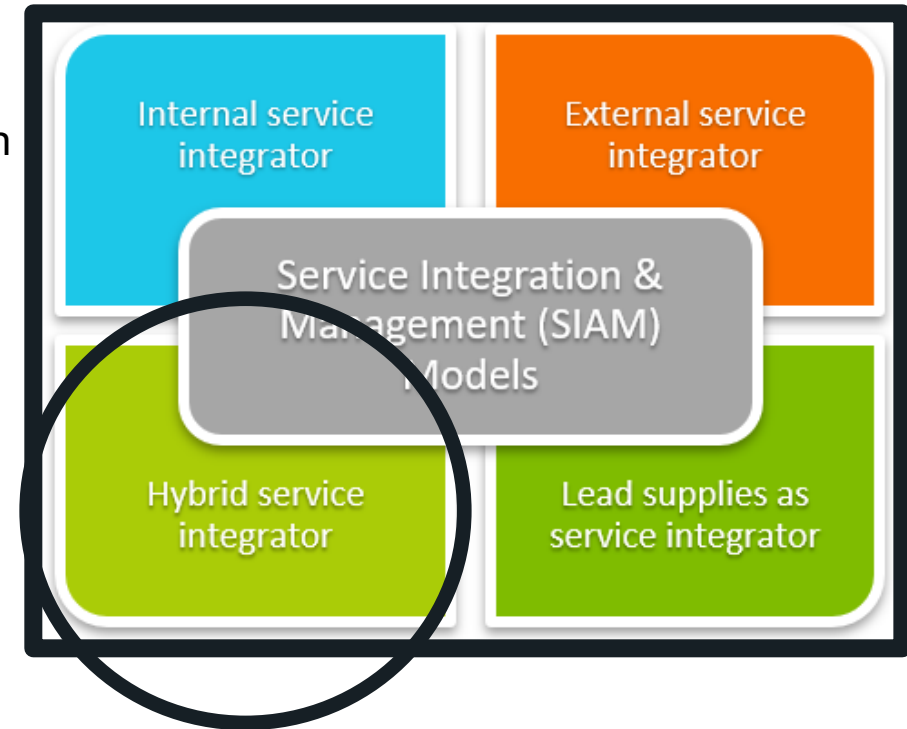


Aanbesteding digitale werkomgeving en MSI



Strategie voor de MSI: hybride en dun

- Gemeente en partner brengen kennis en competenties in en werken samen
- Leren van de markt: partner levert strategische bijdrage
- Combinatie met kavel digitale werkomgeving
- Sogeti-ers binnen MSI opereren als Amsterdammer: Chinese walls
- Vanwege operationele regie door partners kan de MSI klein blijven
- Bedoelde scope: basis IT-diensten



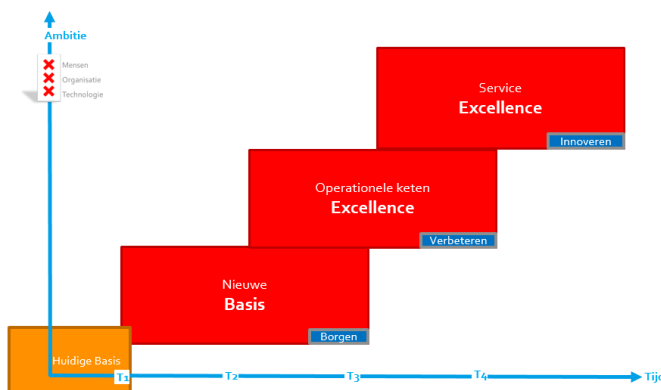
Sogeti winnaar van de aanbesteding en stelt een MSI-lead aan

Visievorming en voorbereiding



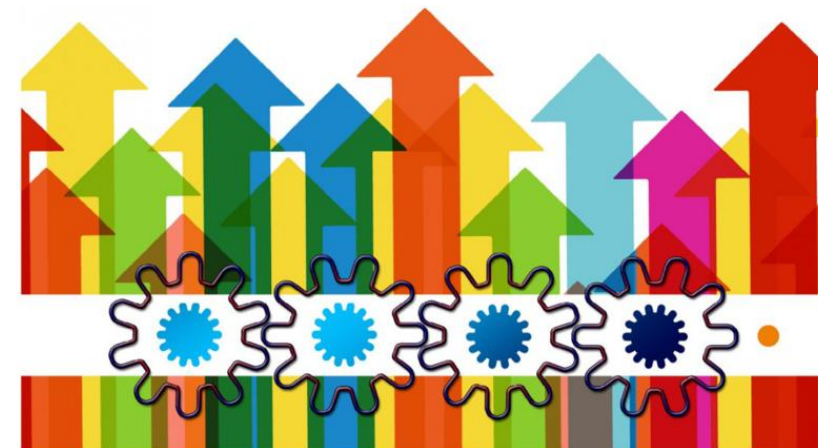
Integrale visie Amsterdam-Sogeti

- Definiëren, organiseren en besturen van de samenwerking tussen de afnemers van IT-diensten in de business en de interne en externe leveranciers zodat de gemeente haar doelen kan bereiken.
- Grip op de dienstverlening, single source of truth en dynamische stabiliteit
- Stedelijke processen, procesmanagement waardeketenmanagement
- Adoptie van SIAM
- Realisatie MSI obv plateaus



Multi-sourcing Service Integration: Waardecreatie door samenwerking en ketenregie

Visie op MSI directie ICT/directie Digitale Voorzieningen



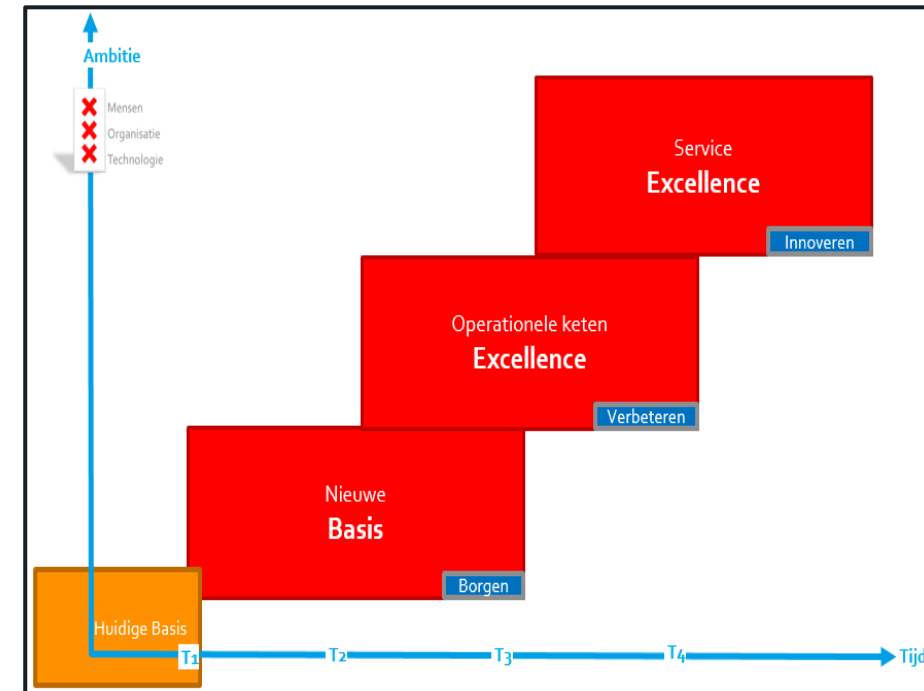
Het eerste jaar



Leren samenwerken en werken aan de basis

- Matching en werving
- Amsterdam: 4 procesmanagers, 3 waardeketenregisseurs, teamleider
- Sogeti: procesmanager, business analist, informatiemanager, lead
- Stedelijke processen vernieuwen en vaststellen
- Stakeholderanalyses
- Focus op strategische partners basis IT-diensten, de regievoerende dienstteams en de interne service desk
- Inzet Power BI, bouw dashboards
- Verwarring over rollen en verantwoordelijkheden

Rol en scope binnen de organisatie onduidelijk, nog geen werkelijke deliverables

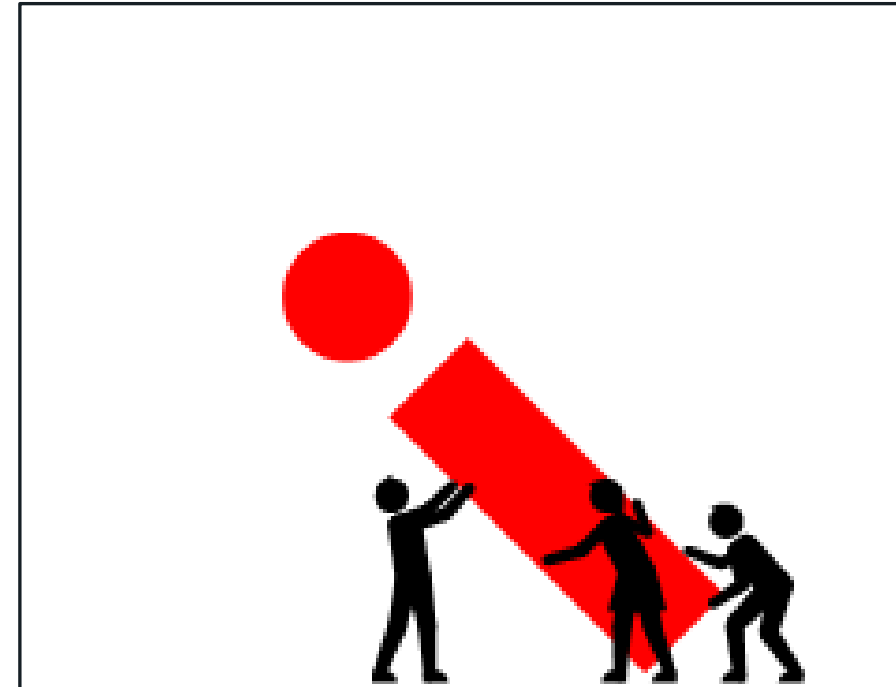


Start van het I-domein



Het speelveld van de MSI verandert

- 5 directies waaronder 1 leveringsorganisatie
- Integrale levering van IT- en IV-diensten onder 1 managementteam
- Opgavegericht werken op basis van Agile-safe
- We zetten vol in op de cloud
- Wel een organisatie-ontwerp, geen implementatie



We moeten onze weg vinden in een organisatie die zichzelf gaat uitvinden zonder enige vorm van implementatie (m.u.v. opgavegericht werken op basis van Agile)

Business-2-businesskoppelingen



Geautomatiseerde informatieoverdracht is key

- Bestaande koppelingen vertonen gebreken en zijn lastig te beheren
- Besluit tot nieuwbouw op basis van gemeenschappelijk functioneel ontwerp op basis van API's
- Meldingen-incidenten, aanvragen en wijzigingen
- Partnerlandschap wijzigt
- Ook druk op koppelingen interne systemen

We startten met een langdurig, intensief, kostbaar en kwetsbaar traject, maar dat uiterst noodzakelijk is



Eerste vingeroefeningen waardeketenmanagement



Waardeketenmanagement

- Inzichtelijk maken van de werking en de kwaliteit van alle IV- en IT-componenten in een primair proces met als doel kwaliteitsverbetering
- Zinvolle aanvulling op ons regiemodel
- Voor kritieke gemeentelijke processen vanuit het perspectief van de business
- Uitgebreide rapportage met service management informatie
- De bereidheid tot deelname binnen de gemeente is klein
- Start pilot in het sociaal domein voor een gemeentelijke regeling



De pilot maakt duidelijk dat de methode tot waarde en verbeterpotentieel leidt in service management;

Real time inzicht ontbreekt; pro-actief handelen is niet mogelijk

Workshops voor procesimplementatie



Het juist gebruik van de stedelijke processen laat te wensen over

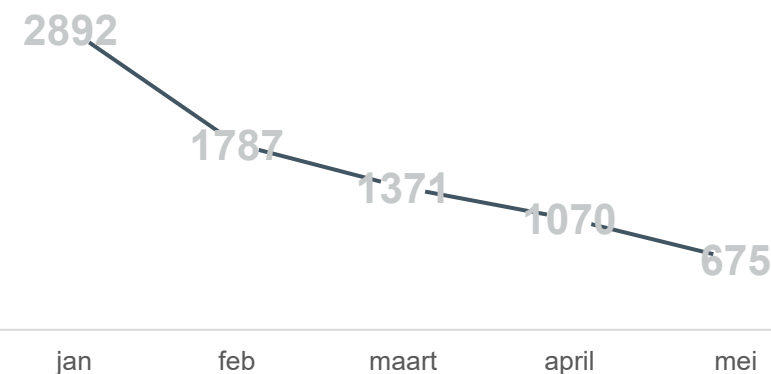
- Er is te weinig aandacht voor de afhandeling van meldingen. Bovendien worden er veel fouten gemaakt. Cultuur speelt een rol
- Workshop gericht op: terugdringen openstaande meldingen, onterechte prio 1-meldingen, juist gebruik Topdesk
- De vooraf gestelde doelen zijn ruimschoots behaald
- Workshop geeft een boost aan bekendheid MSI
- Overige noodzakelijke verbeteringen komen aan het licht

(Her)implementeren van stedelijke processen blijkt een kerntaak voor MSI

Workshops zijn een krachtig middel voor het realiseren van verandering én het ophalen van overige noodzakelijke verbeteringen



**AANTAL LANG OPENSTAANDE
MELDINGEN**



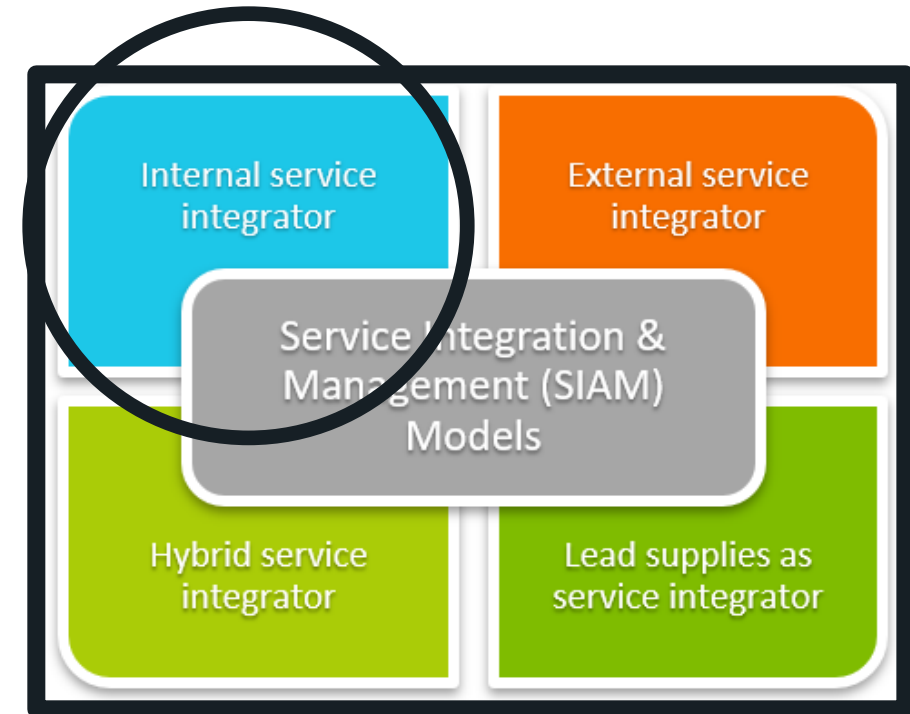
Van hybride MSI naar internal



Model switch; Sogeti blijft partner

- Service-integratie is een kerncompetentie en wint aan belang
- Amsterdam is een complexe organisatie; organisatiekennis is key
- Kennisopbouw binnen het MSI-team is geslaagd
- Amsterdam wordt alleen verantwoordelijk
- Sogeti heeft een uitstekende dienst geleverd en blijft onze partner voor tijdelijk ontbrekende capaciteit en capabilities

De MSI heeft een flinke stap gemaakt naar volwassenheid

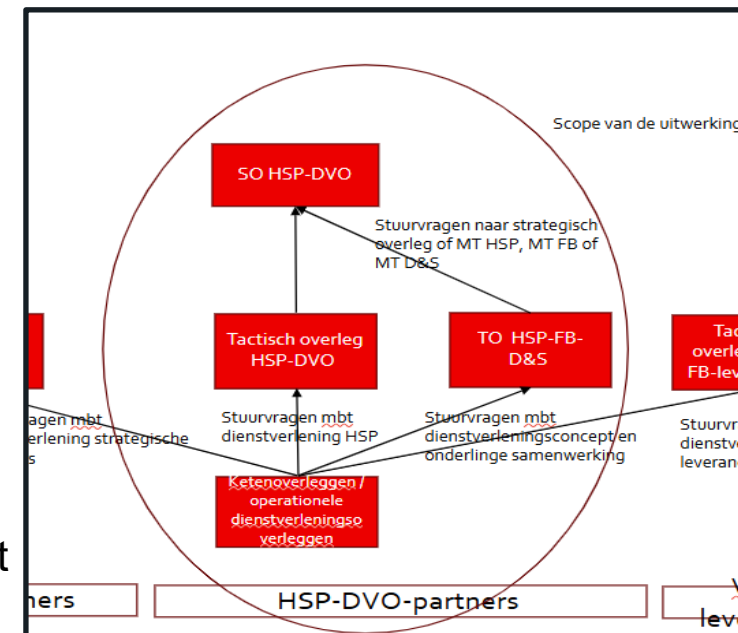


Nieuwe governance leveringsketens



We sturen te weinig vanuit de leveringsketens

- Elke partij in de leveringsketen stuurt op eigen doelen en belangen, er is beperkte sturing vanuit het perspectief van de leveringsketen als geheel
- Nieuwe opzet waarbij alle partijen in de keten elkaar periodiek ontmoeten. Waar mogelijk samengevoegd met bestaande overleggen
- Opzet: scope en doel, deelnemers, inhoudelijke agenda, verwachte besluiten, escalatielijnen
- 3 maandelijks integraal service managementoverleg inclusief netwerkborrel
- De noodzakelijke stuurinformatie is niet altijd beschikbaar en van voldoende kwaliteit
- De voorbereiding en het onderhoud van de governance is niet te onderschatten



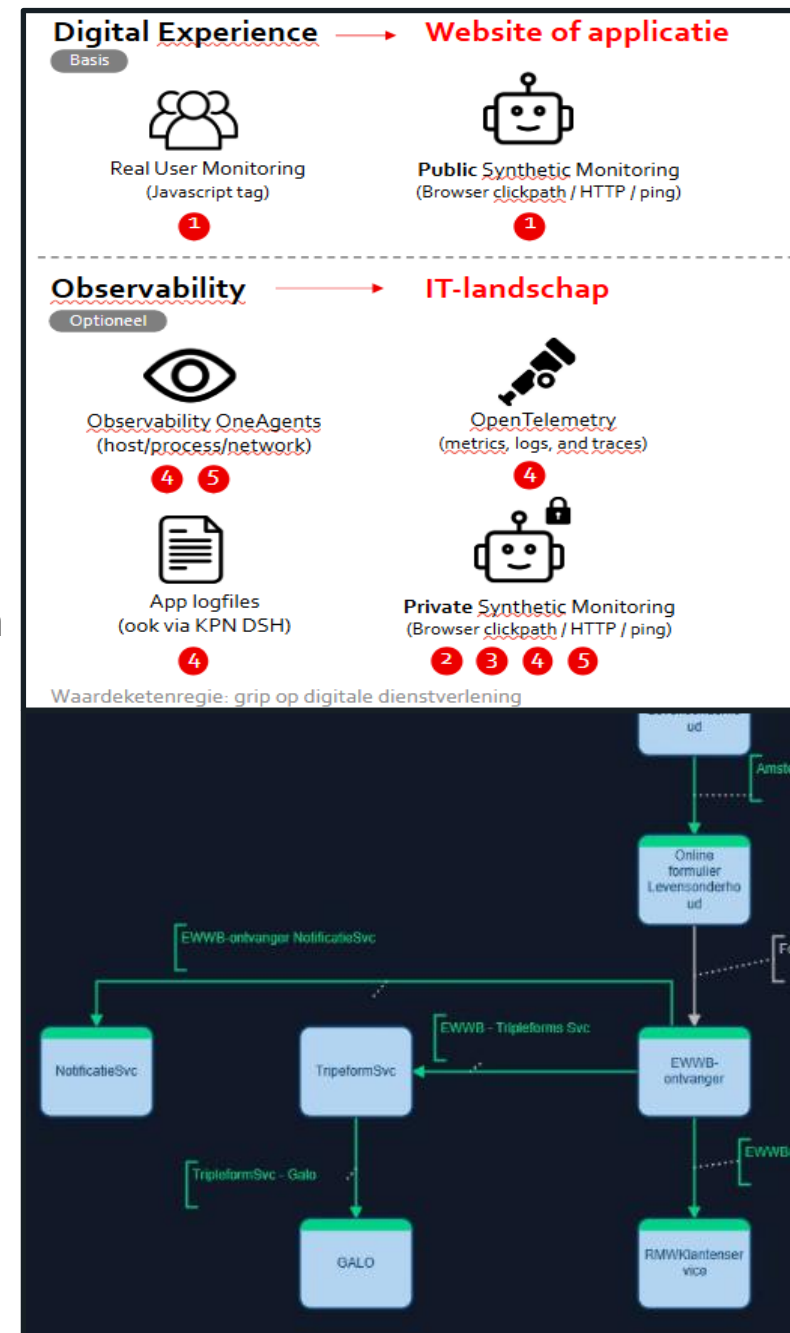
De bereidheid om de ketensturing te verbeteren is aanwezig maar ook dit moeten we leren

Tweede pilot waardeketenregie

Waardeketenmanagement

- Een geleerde les van de eerste pilot is dat real time inzicht en daardoor pro actief kunnen handelen om verstoringen te voorkomen gewenst is
- Nieuwe pilots gestart voor processen 'verstrekken reisdocument' en 'aanvragen levensonderhoud'. Bestaande methode wordt aangevuld met IT-monitoring/observability.
- Focus ligt op real user monitoring en synthetische monitoring. Aanvullingen mogelijk
- Deliverable van de pilot is waardeketenregie incl monitoring als PDC-dienst voor kritieke processen

Het concept slaat aan bij de business. Pilot wordt Q3 geëvalueerd.

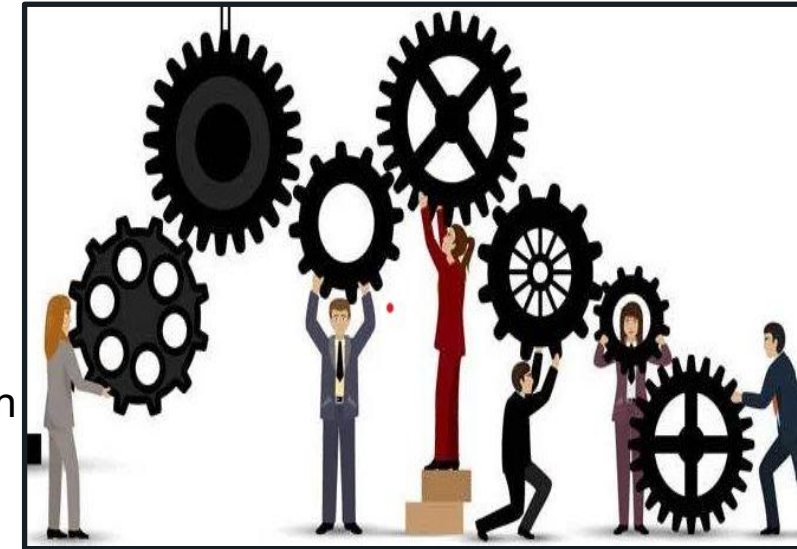


Team voor technische ondersteuning onder MSI



Als alle IT in kavel is uitbesteed, zijn integratievraagstukken soms lastig oplosbaar

- Er is een team gevormd met technisch specialisten en de strategische parterers dat kennis heeft en behoudt van de integrale IT-infrastructuur
- Deze kennis wordt ingezet bij migraties, het oplossen van technische knelpunten waarbij meerdere partijen betrokken zijn en het sturen op de realisatie van technische doelarchitecturen
- Het team fungeert als vraagbaak. Opgebouwde kennis wordt beschikbaar gesteld in de vorm van 'ways of work'
- De verantwoordelijkheid voor dit team is op 1 januari 2025 ondergebracht bij MSI



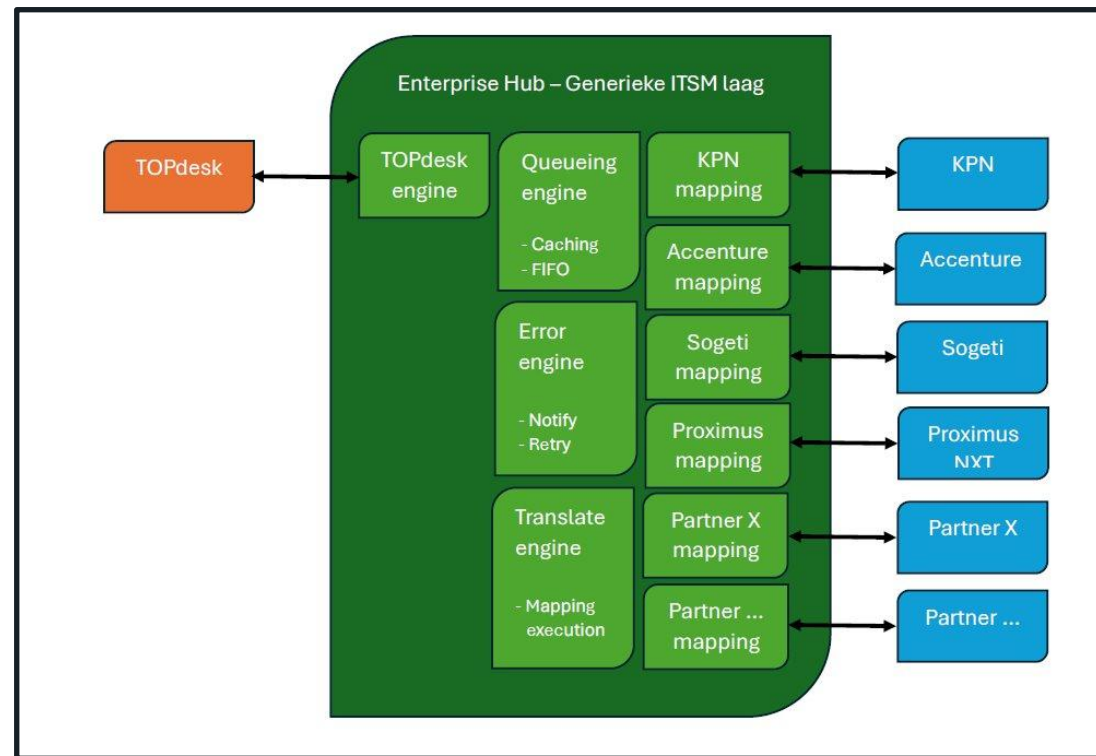
Nieuwe doelarchitectuur business-2-businesskoppelingen



Generiek, uniform en gestandaardiseerd koppelen

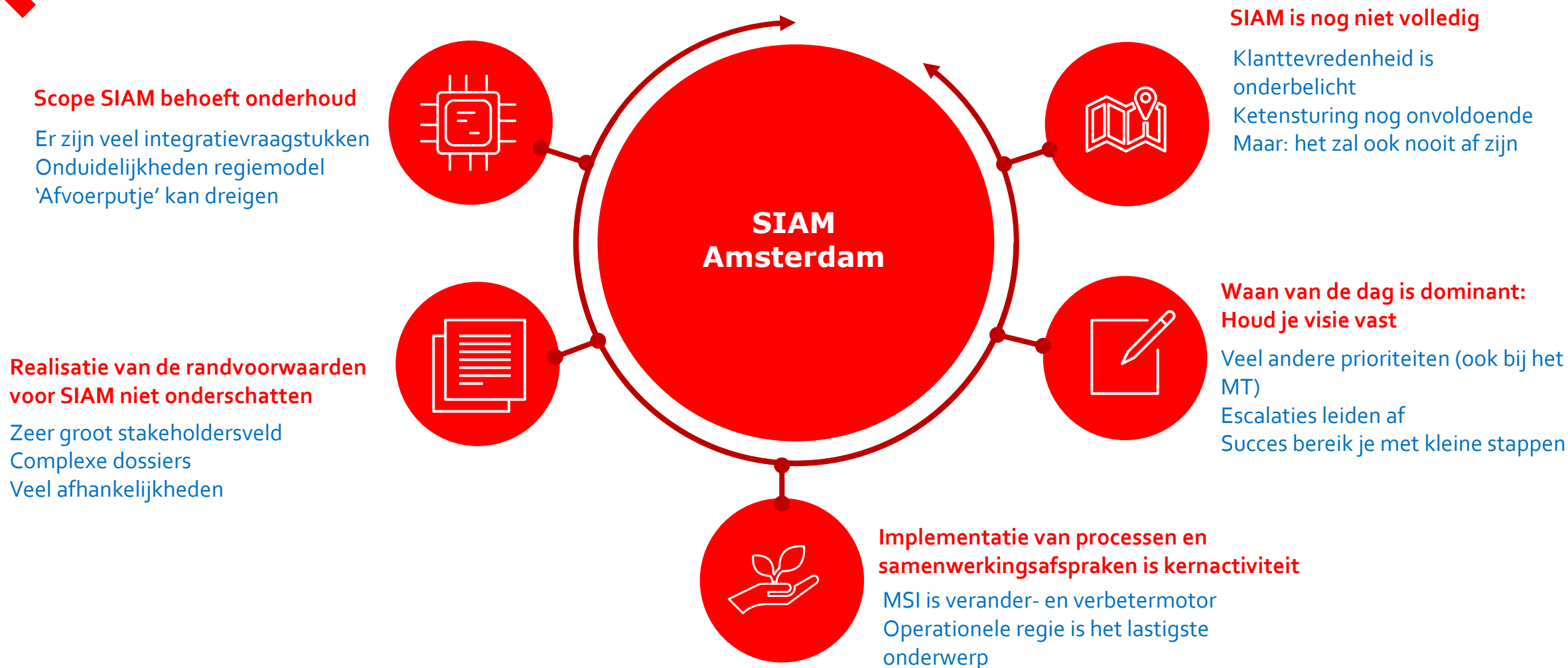
- E-hub als centrale koppeling
- Continuïteit applicatieketens borgen
- Afhankelijkheid Topdesk verlagen
- Gestandaardiseerd en uniform
- Sneller koppelingen kunnen realiseren

E-hub is geïmplementeerd en voor security incident management in gebruik genomen. Nu worden overige koppelingen overgenomen en koppeling met Pink Roccade gerealiseerd.





Lessons learned





Bedankt voor jullie aandacht!

SIAM Community NL

SI in de praktijk bij min. BZ.



11 juni 2025



Ministerie van Buitenlandse Zaken



Capgemini

Voorstellen



Stuart Baird
Service Integratie Manager &
Product Owner SI



Sylve Nordhausen
Projectleider Aanbesteding
Applicatiediensten



Jan van der Vlist
Senior Service Management
Consultant, Capgemini
Scrum Master BZ SI-Team

SIAM bij Ministerie van Buitenlandse Zaken



1. Introductie Ministerie van Buitenlandse Zaken
2. Informatievoorziening bij BZ
3. Aanbesteding en keuzes die in de uitvraag gemaakt zijn
4. SIAM bij BZ in de praktijk
5. Lessons learned

Ministerie van Buitenlandse Zaken (BZ)



- Opgericht in 1798
- Wereldwijd ongeveer 150 ambassades, consulaten en andere vertegenwoordigingen
- 2 ministers
- 6.500 medewerkers, waarvan ruim 2.000 lokaal in dienst in de landen waar Nederland te gast is
 - 50-50 verdeling tussen Den Haag en de posten
 - PV's aan de VN, NAVO, EU en andere internationale instanties vallen ook onder BZ



Het ministerie van Buitenlandse Zaken. We zijn er. Voor Nederland, wereldwijd.

We werken vanuit Den Haag en via ons wereldwijde netwerk van ambassades en posten aan de belangen van Nederland. Dat doen we door samen te werken en te onderhandelen. Ook in de Europese Unie en binnen internationale organisaties als de NAVO en de Verenigde Naties maken we ons sterk. In Nederland werken we nauw samen met andere ministeries, grote gemeenten, NGO's, de reisbranche, kennisinstellingen en bedrijven. Onze medewerkers staan klaar voor Nederlanders in het buitenland. Diplomatie is ons vak.

Klik op een werelddeel voor meer informatie

Westelijk halfrond

Ambassades

- 1 Bogota
- 2 Brasilia
- 3 Buenos Aires
- 4 Caracas
- 5 Havana
- 6 Lima
- 7 Mexico-Stad
- 8 Ottawa
- 9 Panama-Stad
- 10 Paramaribo
- 11 Port of Spain
- 12 San José
- 13 Santiago
- 14 Santo Domingo
- 15 Washington

Consulaten-generaal

- A Atlanta
- B Chicago
- C Miami
- D New York
- E Rio de Janeiro
- F Sao Paulo
- G San Francisco
- H Toronto
- I Vancouver

Permanente vertegenwoordiging

- 1 VN (New York)

Andere vertegenwoordigingen

- 1 NBSO Belo Horizonte
- 2 NBSO Córdoba
- 3 NBSO Houston
- 4 NBSO Los Angeles
- 5 NBSO Porto Alegre
- 6 NBSO Querétaro

Europa

Ambassades

- 1 Ankara
- 2 Athene
- 3 Bakoe
- 4 Belgrado
- 5 Berlijn
- 6 Bern
- 7 Boedapest
- 8 Boekarest
- 9 Bratislava
- 10 Brussel
- 11 Dublin
- 12 Helsinki

Consulaten-generaal

- 13 Jerrevan
- 14 Kiev
- 15 Kopenhagen
- 16 Lissabon
- 17 Ljubljana
- 18 Londen
- 19 Luxemburg
- 20 Madrid
- 21 Moskou
- 22 Nicosia
- 23 Noersoeltan
- 24 Oslo
- 25 Parijs

Consulaten-generaal

- 26 Praag
- 27 Pritina
- 28 Riga
- 29 Rome
- 30 Sarajevo
- 31 Skopje
- 32 Sofia
- 33 Stockholm
- 34 Tallinn
- 35 Tbilisi
- 36 Tirana
- 37 Valletta
- 38 Vilnius

Consulaten-generaal

- 39 Warschau
- 40 Wenen
- 41 Vaticaanstad
- 42 Zagreb

Permanente vertegenwoordigingen

- 1 EU (Brussel)
- 2 FAO / VN (Rome)
- 3 ICC (Den Haag)
- 4 NAVO (Brussel)
- 5 OESO (Parijs)
- 6 OPCW (Den Haag)
- 7 OVSE (Wenen)
- 8 Raad van Europa (Straatsburg)
- 9 UNESCO (Parijs)
- 10 VN (Geneve)
- 11 VN (Wenen)

Andere vertegenwoordigingen

- 1 Ambassadekantoor Chisinau
- 2 Ambassadekantoor Minsk
- 3 NBSO Barcelona
- 4 NBSO Frankfurt
- 5 NBSO Hamburg
- 6 NBSO Lyon
- 7 NBSO Manchester
- 8 NBSO Nantes
- 9 NBSO Stuttgart

Azië en Oceanië

Ambassades

- 1 Bangkok
- 2 Canberra
- 3 Colombo
- 4 Dhaka
- 5 Hanoi
- 6 Islamabad
- 7 Jakarta
- 8 Kaboel
- 9 Kuala Lumpur
- 10 Manila
- 11 New Delhi
- 12 Peking
- 13 Seoel
- 14 Singapore
- 15 Tokio
- 16 Wellington
- 17 Yangon

Consulaten-generaal

- A Bangalore
- B Chongqing
- C Guangzhou
- D Ho Chi Minh Stad
- E Hong Kong
- F Mumbai
- G Osaka
- H Shanghai
- I Sydney

Andere vertegenwoordigingen

- 1 NBSO Ahmedabad
- 2 NBSO Chengdu
- 3 NBSO Dailan
- 4 NBSO Hyderabad
- 5 NBSO Jinan
- 6 NBSO Nanjing
- 7 NBSO Qingdao
- 8 NBSO Surabaya
- 9 NBSO Taipei
- 10 NBSO Wuhan

Sub-Sahara Afrika

Ambassades

- 1 Abidjan
- 2 Abuja
- 3 Accra
- 4 Addis Abeba
- 5 Bamako
- 6 Bujumbura
- 7 Cotonou
- 8 Dakar
- 9 Dar Es Salaam
- 10 Harare
- 11 Juba
- 12 Kampala
- 13 Khartoum
- 14 Kigali
- 15 Kinshasa
- 16 Luanda

Consulaten-generaal

- 17 Maputo
- 18 Nairobi
- 19 Niamey
- 20 Ouagadougou
- 21 Pretoria
- A Kaapstad
- B Lagos

Andere vertegenwoordigingen

- 1 Ambassadekantoor N'Djamena

Noord-Afrika en Midden-Oosten

Ambassades

- 1 Abu Dhabi
- 2 Algiers
- 3 Amman
- 4 Bagdad
- 5 Beiroet
- 6 Caïro
- 7 Damascus (tijdelijk gesloten)
- 8 Doha
- 9 Koeweit
- 10 Muscat
- 11 Rabat
- 12 Riyadh
- 13 San'a'a (tijdelijk gesloten)

Consulaten-generaal

- 14 Teheran
- 15 Tel Aviv
- 16 Tripoli
- 17 Tunis
- A Dubai
- B Erbil

Andere vertegenwoordigingen

- 1 Ramallah (Vertegenwoordiging bij de Palestijnse autoriteit)



Onze posten



Buitenlandse
Zaken
zet zich in voor

Wat doet het Ministerie?



- Nederland vertegenwoordigen in het buitenland
- Door de inzet van diplomatie werken aan stabiliteit elders die bijdraagt aan veiligheid in Nederland
- BZ is er voor alle Nederlanders die in het buitenland wonen, werken of reizen en advies of hulp nodig hebben
- Kansen creëren en deuren openen voor het Nederlandse bedrijfsleven
- Internationale afspraken maken over wereldwijde uitdagingen.



Informatievoorziening bij BZ



- Directie Informatievoorziening en Digitale Innovatie (IDI)
- i-intensieve Directies met eigen IV
- IV moet voldoen aan strenge informatiebeveiligingsrichtlijnen
- Om en nabij 10 “grote” externe leveranciers
 - Grootste is de Shared Service Center ICT van de Rijksoverheid
- BZ heeft geen centrale Service Desk voor alle IV
- Geen IT Service Management processen of procesmanagement capability

Aanbesteding, en keuzes die in de uitvraag gemaakt zijn



- BZ is voor haar dagelijkse werk sterk afhankelijk van goede ICT functionaliteit en de activiteiten om die functionaliteit kwalitatief op orde te houden.
- BZ werkt hiertoe samen met marktpartijen. Ook wordt gebruik gemaakt van generieke voorzieningen zoals bijvoorbeeld de geïntegreerde werkplek (laptop met werkomgeving) van SSC-ICT.
- In 2020 was het, volgend op een nieuwe ICT sourcingstrategie voor BZ, aan de orde om onder meer applicatie-ontwikkeling, -beheer, platformbeheer (BZ Azure Cloud beheer) aan te besteden.
- BZ ging daarbij uit van een nieuwe visie die ICT nadrukkelijk(er) verbindt met de vele BZ medewerkers wereldwijd die hiervan gebruik maken:

[...dat elke medewerker in staat wordt gesteld overal ter wereld daadwerkelijk plaats-, apparaat- en tijdonafhankelijk (24/7) te kunnen werken zodanig dat het zijn verwachting overtreft en hij/zij daarvan gelukkig wordt, ofwel: “IT that makes staff happy.”]

Aanbesteding, en keuzes die in de uitvraag gemaakt zijn



Een van de doelstellingen van de aanbesteding(en) was het uit de wereld helpen van een bestaand probleem, toen als volgt omschreven:

- Issues in de ICT dienstverlening moeten vaak ketenbreed worden bekeken, omdat immers veelal sprake is van een end-to-end dienst waaraan meerdere partijen een bijdrage leveren.
- Hierbij ontstonden vaak discussies over ‘wie het fout doet’, wat leidt tot tijdverlies, onevenredige en ongewenste inspanning van BZ (directie IDI) als scheidsrechter.

De doelstelling die op basis hiervan is meegenomen, was tweeledig: namelijk (door middel van SIAM):

- Enerzijds wij-zij discussies over ‘waar in de keten gaat het mis’ terug te brengen
- Anderzijds sneller kunnen zien dat er een verstoring (dreigt) op te treden in een belangrijke business keten

En daarmee te zorgen dat de gebruiker de business keten ervaart als een soepel werkend geheel.

Hierbij hebben we een ‘vijfde Inrichtingsvorm’ bedacht op basis van de SIAM theorie:

- Een hybride team: bestaande uit eigen BZ SI managers en een PO, en leden vanuit de senior leverancier (Capgemini). Capgemini: proces, werkwijze en tooling; BZ: inhoudelijke kennis, stakeholdermgt en prioriteitstelling.

Aanbesteding, en keuzes die in de uitvraag gemaakt zijn



Hierbij is er voor gekozen SIAM aan te besteden als onderdeel van ‘perceel 3’, het perceel waarin onder andere het beheer van de BZ Azure Cloud valt. Dit omdat veel applicaties naar de cloud gebracht zijn en worden, en het organiseren van overzicht op de keten daarmee een logische plek krijgt.

Ook is overwogen SIAM bij de werkplekleverancier onder te brengen, maar BZ deelt deze met veel andere overheidspartijen waardoor maatwerk SIAM dienstverlening lastig(er) te realiseren bleek.

Business drivers (voor verandering):

- Externe providers wijzen naar elkaar bij issues in de keten;
Doel: Samenwerken met Service Providers en lev.sturing optimaliseren
- BZ kan alleen reactief ingrijpen, als de meldingen (incidents) al binnenkomen;
Doel: Introductie nieuwe ketensturing en –monitoring t.b.v. effectief ingrijpen
- Onvoldoende zicht op de end-to-end dienstverlening (keten, samenhang);
Doel: Introductie nieuwe ketensturing en –monitoring t.b.v overzicht en inzicht
- Onevenredig grote inspanning door BZ om uit te zoeken wat er (nu weer) mis is.
Doel: Versnellen innovatie en instellen goed samenwerkend SI Team, issues direct kunnen adresseren en voorkomen

SIAM bij BZ in de praktijk



- Capgemini SIAM Consultants en BZ Service Integratie Managers (SIM) werken samen in 1 geïntegreerd team
 - Combinatie van expertise uit de markt (Capgemini) gecombineerd met kennis van de BZ organisatie (BZ SIM).
 - Geen onderscheid in werkzaamheden. Iedereen kan alles.
 - Veel aandacht besteed aan de interne samenwerking en groei als team
 - Wij stralen uit dat wij samen 1 BZ SI-team vormen
 - SI-team werkt aan RUN activiteiten en "Onboarding" in het SIAM ecosysteem van nieuwe diensten en dienstverleners
- Scrum werkwijze met sprints van 3 weken voor onboarding en planning

SIAM bij BZ in de praktijk



- BZ SI Principes zijn leidend:
 - Dienstverleners leveren de met BZ overeengekomen dienstverlening, werken samen met andere Dienstverleners binnen de keten(s) en met SI aan verbetervoorstellen.
 - Het SI-Team richt zich op ketens als geheel maar neemt geen operationele, uitvoerende activiteiten en/of verantwoordelijkheden over van Dienstverleners binnen die ketens.
 - BZ is en blijft verantwoordelijk voor de contractuele relatie met de Dienstverleners
 - Van Dienstverleners wordt verwacht dat zij meewerken aan het optimaliseren van de dienstverlening van de keten door optimaal en proactief samen te werken met andere spelers in het SI-Ecosysteem.

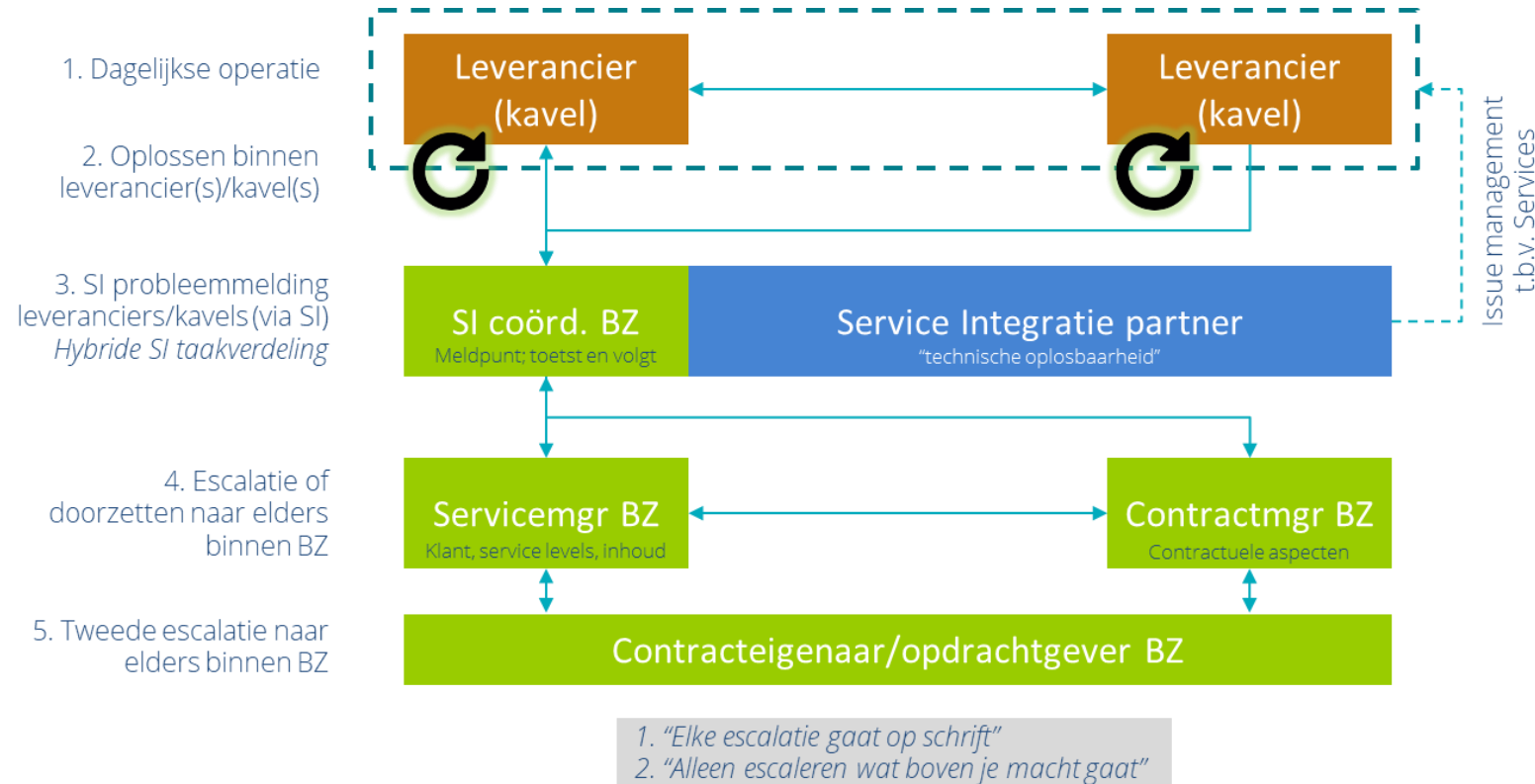
SIAM bij BZ in de praktijk



Waartoe leiden de gemaakte keuzes en de BZ SI Principes in de praktijk:

- Van Dienstverleners wordt verwacht dat zij (pro)actief samenwerken met andere ketenpartners
- In de “happy flow” is SI hooguit *Informed*
- SI focust zich op:
 - Vangnet voor als zaken niet goed lopen in de samenwerking tussen Dienstverleners: ketenissue, escalatie vanuit Dienstverlener (“unhappy flow”)
 - Tactisch regie voeren over ketens en het SI ecosysteem ter optimalisering van de dienstverlening
- Enkele zaken die buiten scope van SI staan:
 - Sturen op SLA van Dienstverleners: Service Level Management is een retained capability.
 - Keten of dienst die end-to-end door 1 Dienstverlener wordt geleverd
 - Procesmanagement: de processen van een Dienstverlener zijn leidend voor diens eigen diensten en de aansluiting bij BZ
 - SI heeft wel een aantal aansluitvoorwaarden op generieke processen gedefinieerd (bv. Adviserend change board)

SIAM bij BZ in de praktijk



SI voorziet in instrumenten om in een multi-vendor sourcing omgeving (waarbij belangrijke business ketens samengesteld zijn uit diensten van meerdere leveranciers) grip te krijgen op de beheersing van de kwaliteit van deze ketens.

SI Ketenmonitoring



- Voornoemde wordt ondersteund door de SI Ketenmonitoring: functionele monitoring van ketens
- Integraal inzicht in de beschikbaarheid en performance van IT-diensten en componenten binnen een keten
 - Keten trendanalyses en rapportages
 - Gegevens voeden CSI-proces
- Incidenten aangemaakt door Ketenmonitoring worden automatisch doorgezet naar een Dienstverlener o.b.v. relevante CI

SI Ketenmonitoring



Uitdagingen



- SI ITSM tooling strategie
 - ITSM tooling strategie van SI is niet gedragen binnen IDI
 - De SI tool wordt beschouwd als een “leveranciers tool”
 - Geen Single Source of Truth voor gehele ketens belemmert integraal inzicht en overzicht
 - In combinatie met het feit dat er geen centrale Service Desk is, zijn in sommige gevallen handmatige stappen nodig om ketenincidenten in andere ITSM tools te registreren
- Afspraken maken met projecten
 - Idealiter worden nieuwe ketens bij go-live direct opgenomen in SI-Ecosysteem
 - In de praktijk bungelt de onboarding van de keten onderaan in de prioriteiten van een project.
 - Zelfs concrete afspraken bieden geen zekerheid: prioriteiten veranderen nogal snel

Lessons learned:



SIAM Discovery/ strategy + Plan and build:

- ITSM tooling strategie eerder integraal afstemmen en plannen
- Meer aandacht voor Organizational change aspect van SIAM implementatie
- De organisatie, contracten en organisatie zijn nog ingesteld op “individuele applicaties”. In RUN en Improve moeten we dit nu ombouwen naar ketens en keten breed organiseren.
 - Hier had in de Strategy en Plan fase meer voorbereid kunnen worden.
- Bereid de klant organisatie voor op een "reis", niet een product implementatie

Lessons learned:



SIAM Implementatie fase

- Meer integrale aanpak in het meenemen van andere capabilities binnen BZ in de nieuwe werkwijze.
- Organisatie brede prioriteit / planning van het onboarden van ketens en leveranciers
- Meteen focussen op value chains, en niet op "applicaties"
- Duidelijkheid over Big bang v.s. gefaseerde invoering.

Lessons learned:



SIAM RUN and Improve:

- De overstap naar Agile (Scrum) werkwijze voor onboarding van additionele ketens werkt goed.
 - Geeft inzicht in onderhanden werk, en hoe dit bijdraagt aan de voortgang van het proces, regelmatig terugkoppeling van en naar de business en stakeholders.
 - maar kent ook uitdagingen: We zijn vaak afhankelijk van deelname van buiten de eigen team capaciteit, en dat maakt plannen complex. Om dit beheersbaar te houden plannen we waar nodig 2 sprints vooruit om tijdig afspraken te maken.

Stelling / vraag



- Hoe zou het publiek zien dat er omgegaan kan worden met een situatie met meerdere ITSM tools binnen de organisatie en bij leveranciers
- Hoe effectief kan SIAM zijn zonder SLM capabilities en proces management in het team op te nemen?

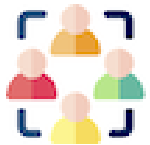
Dank voor jullie feedback!



Evaluatieformulier seminar 11 juni 2025	
Bedankt voor uw aanwezigheid!	
	Wat vond u van het onderwerp van dit seminar?
toelichting	Cijfer (1-10)
	Wat vond u van de bijdrage van Gemeente Amsterdam?
toelichting	Cijfer (1-10)
	Wat vond u van de bijdrage van Ministerie van Buitenlandse Zaken?
toelichting	Cijfer (1-10)
	Wat vond u van de bereikbaarheid van de locatie?
toelichting	Cijfer (1-10)
	Wat vond u van de ontvangst?
toelichting	Cijfer (1-10)
	Wat vond u van de seminar ruimte?
toelichting	Cijfer (1-10)
toelichting	Heeft u een onderwerp of klantcase dat u graag wil presenteren op een volgend seminar? Onderwerp: Naam en contactgegevens:

Thanks for your attention!





SIAM Community NL

www.linkedin.com/company/siam-community-nl