



Rijkswaterstaat
Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat

Service Integratie Operating model

Rijkswaterstaat Praktijkcase

24 juni 2026

Léon van Tiel
Marc de Beer
Brian Lammerts van Bueren



Introductie



Brian Lammerts van Bueren
SIAM Tactical Lead – IRN Netwerken
Director FIDDS Strategy



Léon van Tiel
Teamlead IRN Netwerken



Marc de Beer
Directeur Conclusion Mission Critical





Rijkswaterstaat
Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat

Rijkswaterstaat case

Opzet en inrichting SIAM model

Brian Lammerts van Bueren
24 juni 2026

SIAM OPERATING MODEL

Samen sturen op waarde, wendbaarheid en kwaliteit

Een krachtige samenwerking tussen Rijkswaterstaat en strategische leveranciers, met één gezamenlijke verantwoordelijkheid voor resultaat en continue verbetering.



Rijkswaterstaat
Ministerie van Infrastructuur
en Waterstaat

1

DISCOVERY & STRATEGY

RWS behoefte 2^e generatie outsourcing: van alles-in-1 contract naar ketenregisseur.



Behoefte, ambitie en strategische doelen helder.

2

PLAN & BUILD

Vaststellen uitgangspunten en ontwerpen 1^e versie van het SIAM target operating model.



Ontwerp, rollen, processen, governance en tooling bepaald.

3

IMPLEMENT

Inrichten en concretiseren van het SIAM operating model.



Mensen, processen, tooling en diensten operationeel ingericht.

4

RUN & IMPROVE

3^e generatie outsourcing: verder professionaliseren van de werking van het SIAM model.



Data-gedreven sturen op waarde, continue verbeteren en innoveren.

Eén gezamenlijke verantwoordelijkheid voor waarde voor Nederland.

KERNWAARDEN
VAN ONS SAMENWERKING



Vertrouwen



Transparantie



Wendbaarheid



Duurzaamheid



Maatschappelijke waarde



Samen werken we aan een veilig,
leefbaar en bereikbaar Nederland.
Nu en in de toekomst.

Rijkswaterstaat
Westraven
Utrecht

Ontwikkeling RWS IT-netwerk beheer



Rijkswaterstaat kiest KPN voor outsourcing netwerk

dinsdag 29 juli 2008 | 12:02 CET | Nieuws

Rijkswaterstaat kiest KPN als ICT-partner voor het beheer, onderhoud en exploitatie van zijn telefoonsystemen en netwerkinfrastructuur. De overeenkomst heeft een initiële looptijd van 5 jaar.



IT-Regiefunctie, Doelarchitectuur, CMDB, Backbone



Levering Hardware (5 jaar) Supportcontract (5 jaar)



Europese aanbesteding:

Integraal Beheer, Onderhouden & Aanpassen en Operationele Service Integratie (5 jaar)

2008

2018

2020

2023

2024+

Vervolg en
doorontwikkeling

2013



KPN contract
verlengd tot 28
februari 2020

2019



Field services (5 jaar)
*Netwerkbeheer, Onderhoud,
Exploitatie, Integratie (3 jaar)*



2021



Sourcing strategie:

- Behoeftestelling
- Marktverkenning
- Inkoopstrategie

- Integratie (SIAM) en Exploitatie = RWS Beheer, Onderhoud = Markt



1^e generatie:
KPN N&T



2^e generatie:
KPN BOET



3^e generatie:
Conclusion BOSI



1e Generatie:

- Looptijd contract: 2008-2020
- Alles-in-1 contract
- Uitbesteding beheer netwerken én telefonie
- Gehele dienstverlening bij één leverancier uitbesteed





Uitdagingen

1^e Generatie (2008-2020)

- ⚠ Historische groei: scope en rolverdeling uit balans
 - RWS niet meer **in control**, besturing lag teveel bij leverancier
 - Geen **duidelijke rolverdeling** tussen klant en leverancier
 - Onvoldoende kwaliteitsborging en transparantie
 - ... leidde tot **weinig wederzijds vertrouwen**

- ⚠ Versteviging RWS regiefunctie: regieorganisatie en -processen
 - Verbeterprogramma in 2018 om dit recht te trekken, én
 - Voorbereiding aanbesteding in 2019/2020 (2^e generatie)



2^e Generatie: Ketenregisseur

Looptijd contracten: 2020-2025

Verkaveling scope IT-Netwerk:

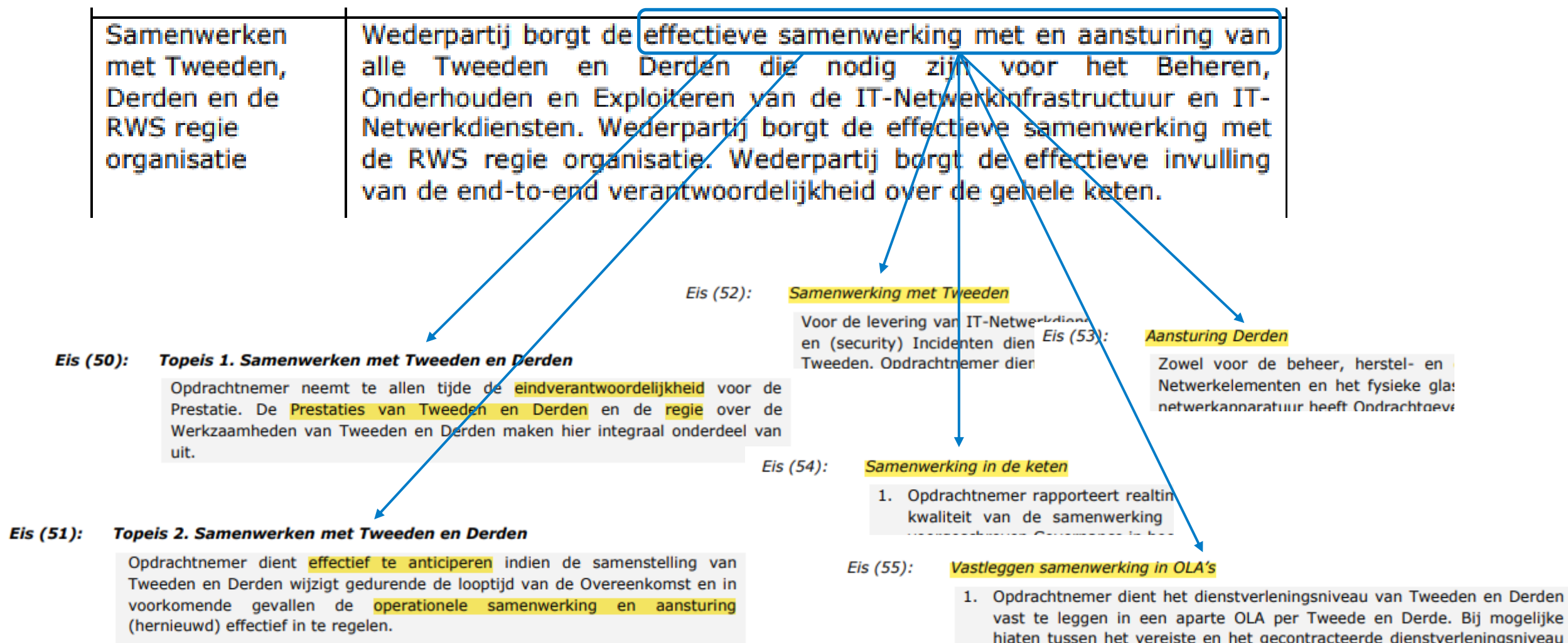
- Ketenregisseur (SI) + Beheer, Onderhoud en Exploitatie (**KPN**)
- Field Services (**SPiE**)
- Hardware en software aanschaf en support (**ROAD2020**)





Ketenregisseur

(Rijkswaterstaat uitvraag)





Uitdagingen

2^e Generatie (2020-2025)

⚠ Nieuwe scope en governance:

- **Ketenregie end-to-end**: Ketenhandboek (generiek) en OLA's (specifieke werkafspraken)
- **Demarcatie helder**: rollen en verantwoordelijkheden sleutelrollen (RACI)
- **Gezamenlijke governance** opzetten: RWS, Service Integrator en Service Providers

⚠ Contract alignment:

- Andere contractuele relaties met dezelfde leverancier(s) KPN, SPIE en Cisco.

⚠ Kwaliteitsborging:

- Leveranciers richten een **specifiek KMS** in t.b.v. het aantoonbaar voldoen aan de te leveren prestatie.

WAAR BLIJFT SIAM

IN DIT VERHAAL?



Samen werken aan
Nederland veilig,
leefbaar en bereikbaar.





Aanpak SIAM model professionaliseren

- KPN is gecontracteerde **ketenregisseur**
- Gezamenlijke uitwerking SIAM regie model
 - KPN én RWS (i.s.m. IBM)



Plan & Build

2^e Generatie (2020-2025)



**Behoeftestelling RWS
IT-Netwerkdomein**

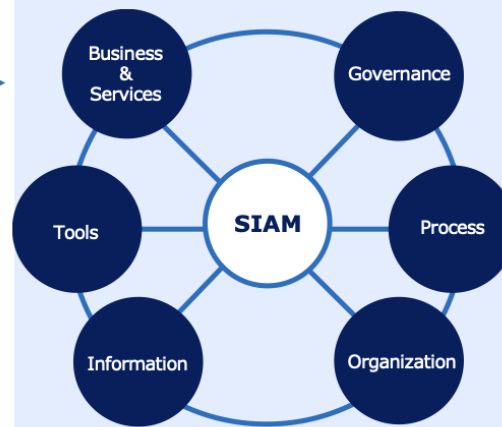
RWS SIAM Strategie

De strategische
randvoorwaarden van
RWS voor het RWS
SIAM Target Operating
Model

**RWS gewenste
SIAM Volwassenheid**

Door RWS gewenste
volwassenheid
geeft de SIAM
volwassenheids-
kenmerken aan die door
RWS worden
nagestreefd

**RWS SIAM
Target Operating Model**

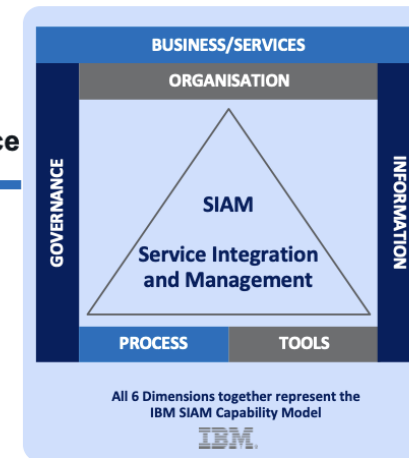


**SIAM
Target Operating Model**

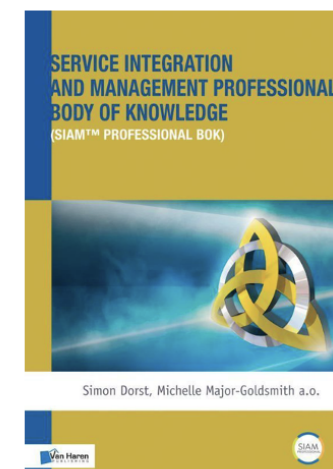
Het RWS SIAM Target Operating
Model (TOM) is een blauwdruk
waarin voor elk van de 6 SIAM
dimensies de hoofdlijnen zijn uitwerkt.

Het RWS SIAM TOM beschrijft de
kaders voor het RWS SIAM Model.

**IBM
SIAM
Best Practice**



**SIAM
Body of
Knowledge**





Implement

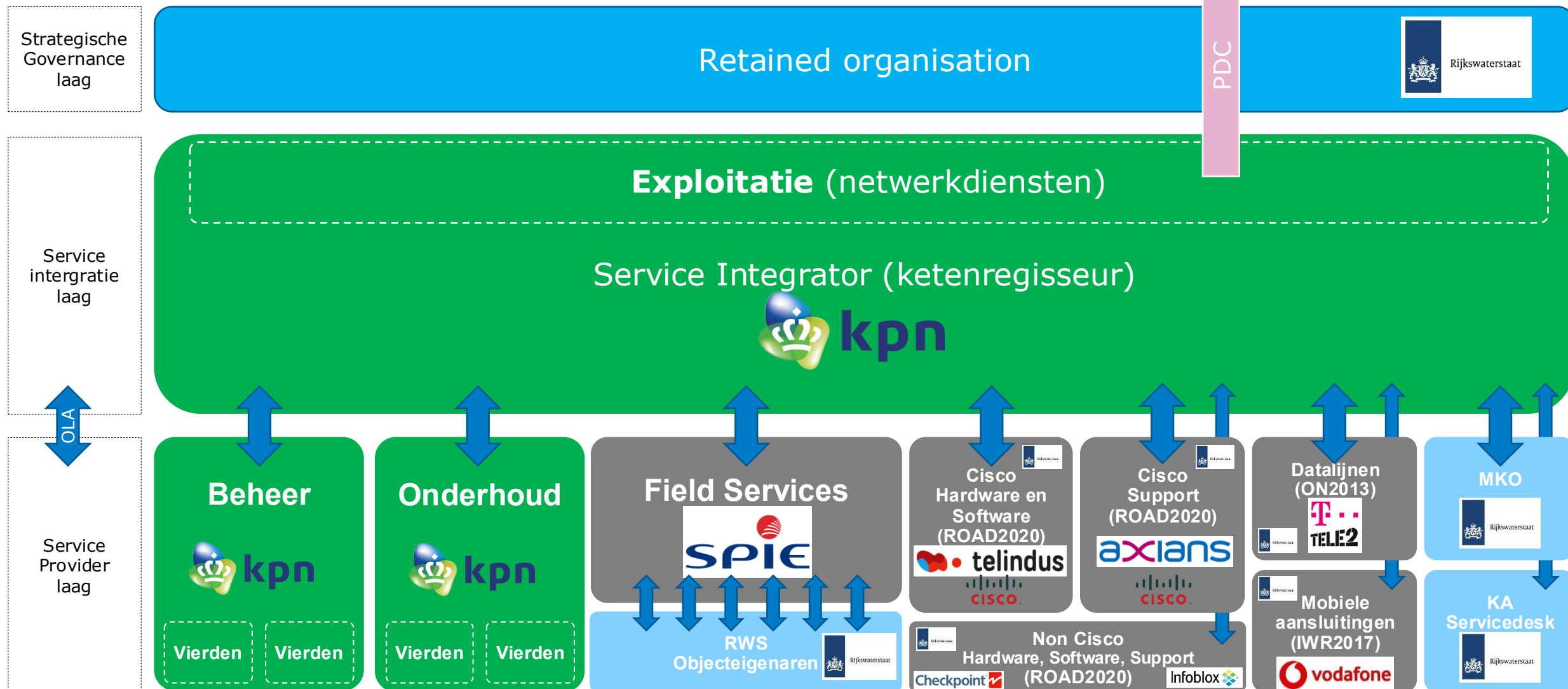
- Ketenhandboek
- OLA met elke (interne en externe) service provider
- SIAM ecosysteem
- Governance framework
- Overlegstructuren
- DFA
- DAP
- Service Catalogus
- Prijsmodel
- Procesflows

2^e Generatie (2020-2025)

- Procesbeschrijvingen
- RACI's
- Sleutelpersonen
- Collaboration site
- Kwaliteitsmanagementsysteem
- Risicoregister
- Afwijkingenregister
- Benefits
- Verbeteringen
- Rapportages
- ...



SIAM ecosysteem





3^e Generatie: Professionaliseren SIAM model

- Looptijd: 2025-2034
- **BOSI** = **B**eheer **O**nderhoud en **S**ervice **I**ntegratie
- Verdere verkaveling van de Netwerk dienstverlening
- Verstevinging RWS Regierol m.b.v. SIAM model





Run & Improve

3^e Generatie (2025 e.v.)

Verdere verkaveling van de Netwerk dienstverlening:

- Exploitatie Service Integratie (SI)
- Tactische Service Integratie (SI)
- Operationele Service Integratie (SI)
- Integraal Beheer (SP)
- Onderhouden & Aanpassen (SP)



Rijkswaterstaat



QUANZA
QUANZA



Conclusion/Quanza:

- Integraal Beheer
- Onderhouden & Aanpassen
- Operationele Service Integratie



QUANZA

RWS:

- Governance
- Exploitatie
- Tactische Service Integratie

Rijkswaterstaat kiest Conclusion en Quanza voor beheer missiekritische infrastructuur

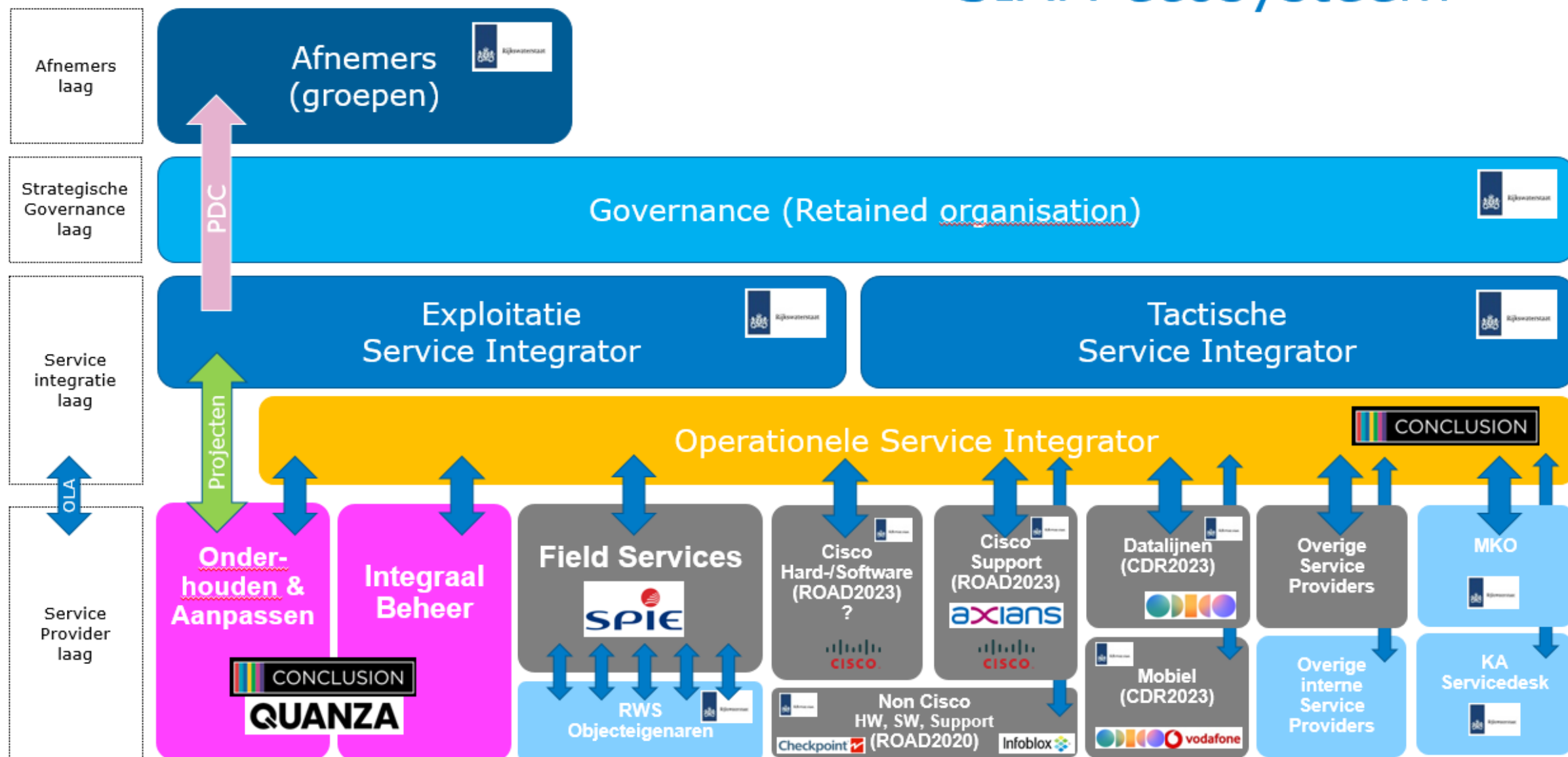
IT-dienstverleners Conclusion en Quanza hebben een overeenkomst getekend met Rijkswaterstaat voor het beheer van de missiekritische netwerkinfrastructuur van de organisatie. Conclusion Mission Critical, onderdeel van Conclusion, is verantwoordelijk voor de operationele service-integratie en governance. Quanza neemt het ontwerp, beheer en onderhoud van het netwerk voor haar rekening. Beide organisaties zijn gespecialiseerd in het leveren van missiekritische dienstverlening aan organisaties met een belangrijke functie voor de Nederlandse samenleving. Rijkswaterstaat sluit hier naadloos op aan. De samenwerking geldt initieel voor vijf jaar, met de mogelijkheid om drie keer twee jaar te verlengen.

8 mei 2024 | Nieuws | Door: Conclusion **Deel**   





SIAM ecosysteem





Demarcatie

RWS Klant
(afnemers)

Strategische
Governance
laag

Retained Organization:

Strategie, kaders, architectuur, principles & policies, frameworks

Service
integratie
laag

Exploitatie Service Integrator:

Gericht op **demand** kant (afnemers),
vertaling functionele behoefte naar
netwerkdiensten afnemers (PDC)

Tactische Service Integrator:

Gericht op **supply** kant (leveranciers),
vertaling data naar besturingsinformatie,
SIAM governance

Operationele Service Integrator:

Gericht op **supply** kant (leveranciers), aansturen en monitoren
van de **ketenprestatie** en individuele SP performance

Service
Provider
laag

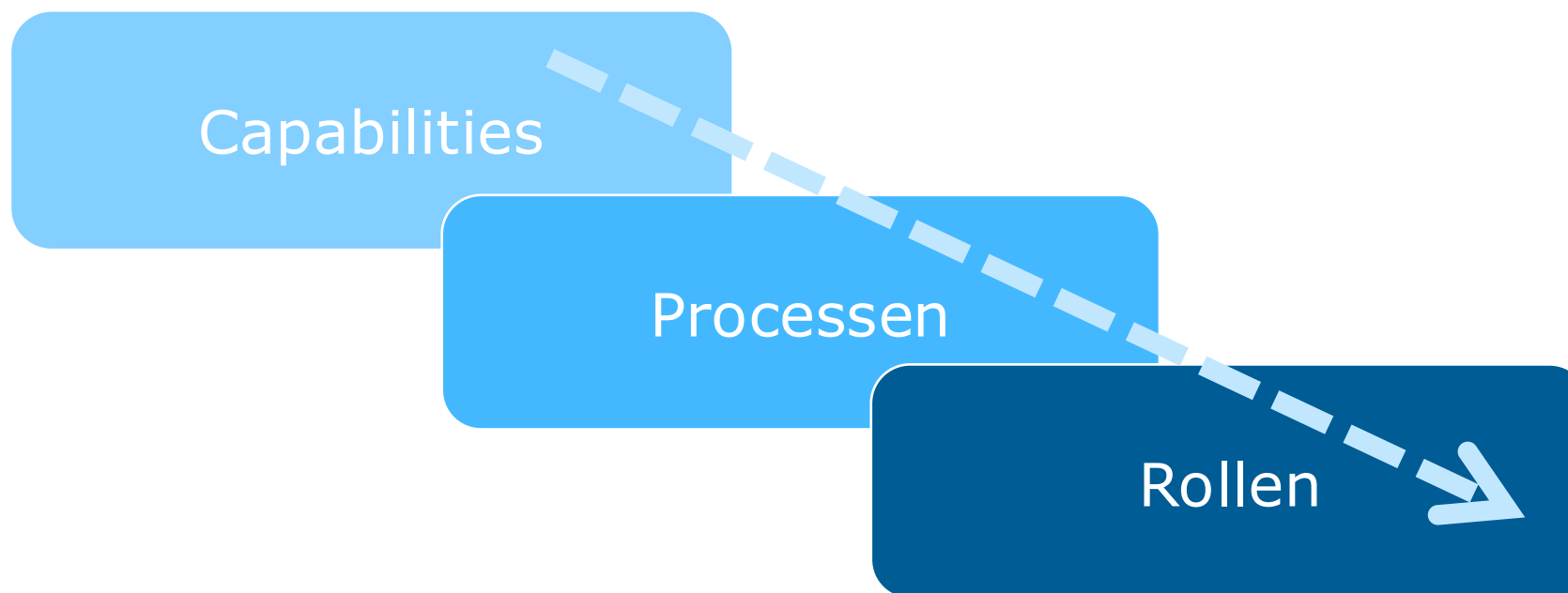
Service Providers:

Uitvoering operationele (ITIL) activiteiten



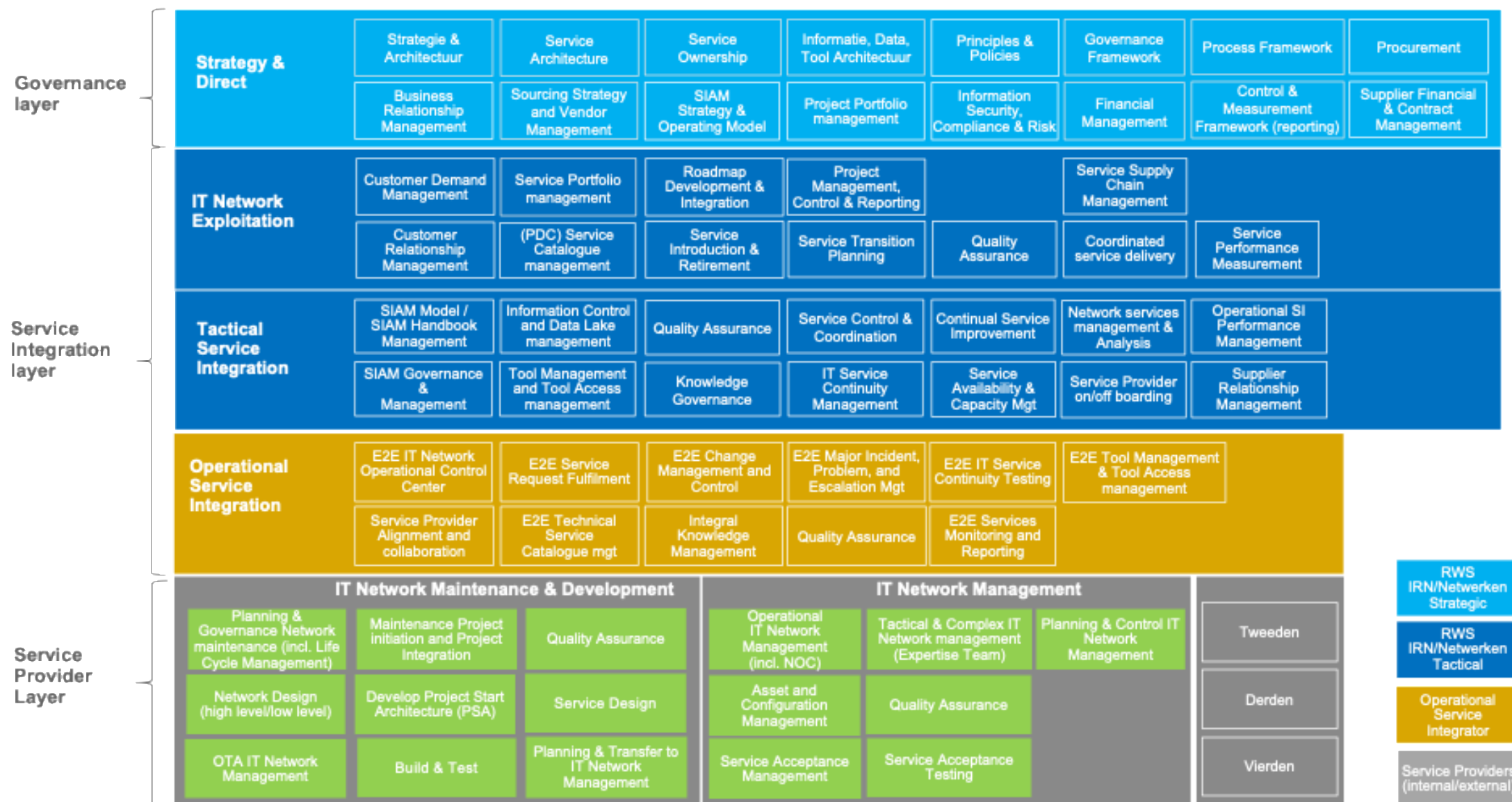
Run & Improve

3^e Generatie (2025 e.v.)

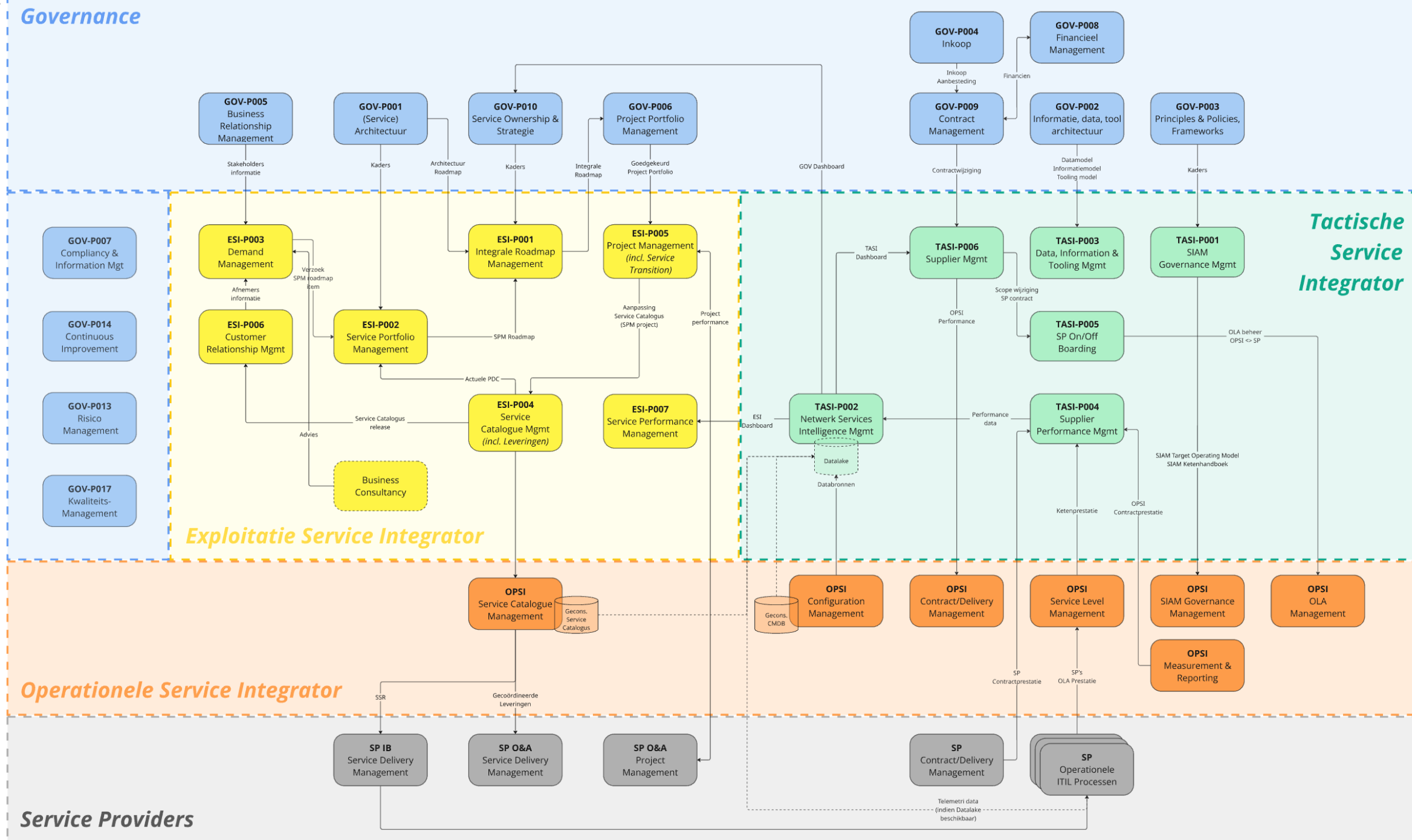




Capability Model (Capabilities = roles & responsibilities, processes)



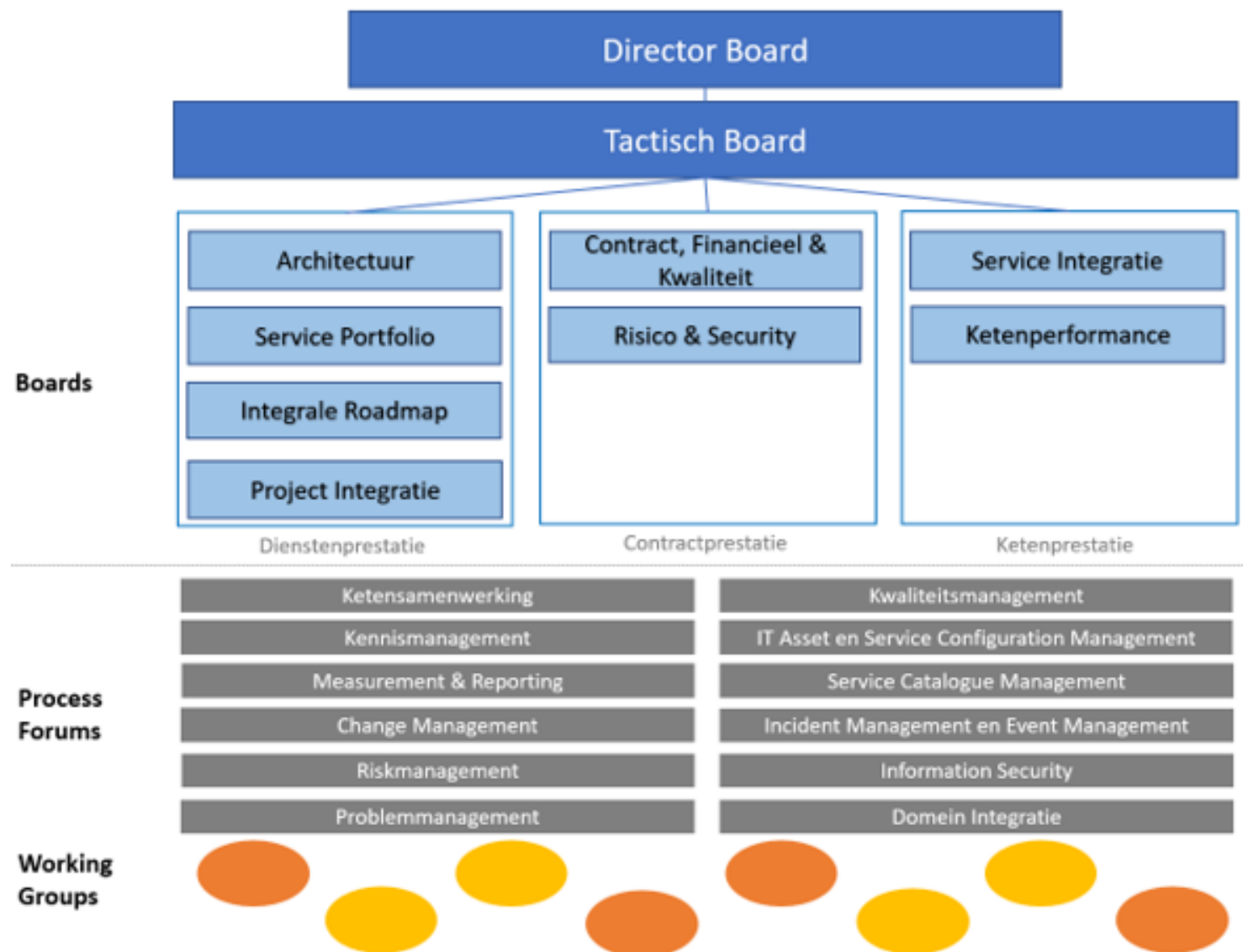
Governance





RWS Service Integrator

Governance model





Rijkswaterstaat
Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat



Rijkswaterstaat case

Leveranciersperspectief:
Ervaringen en uitdagingen

Marc de Beer
24 juni 2026



ACHTERGROND EN UITVRAAG RWS

Beoogde doelen BOSI

Zorgen dat RWS blijvend de beschikking heeft over een **beschikbaar**, integer, **veilig**, vertrouwd en **voorspelbaar** IT-netwerk met onderliggende glasvezeltracés, waarbij per criterium geldt:

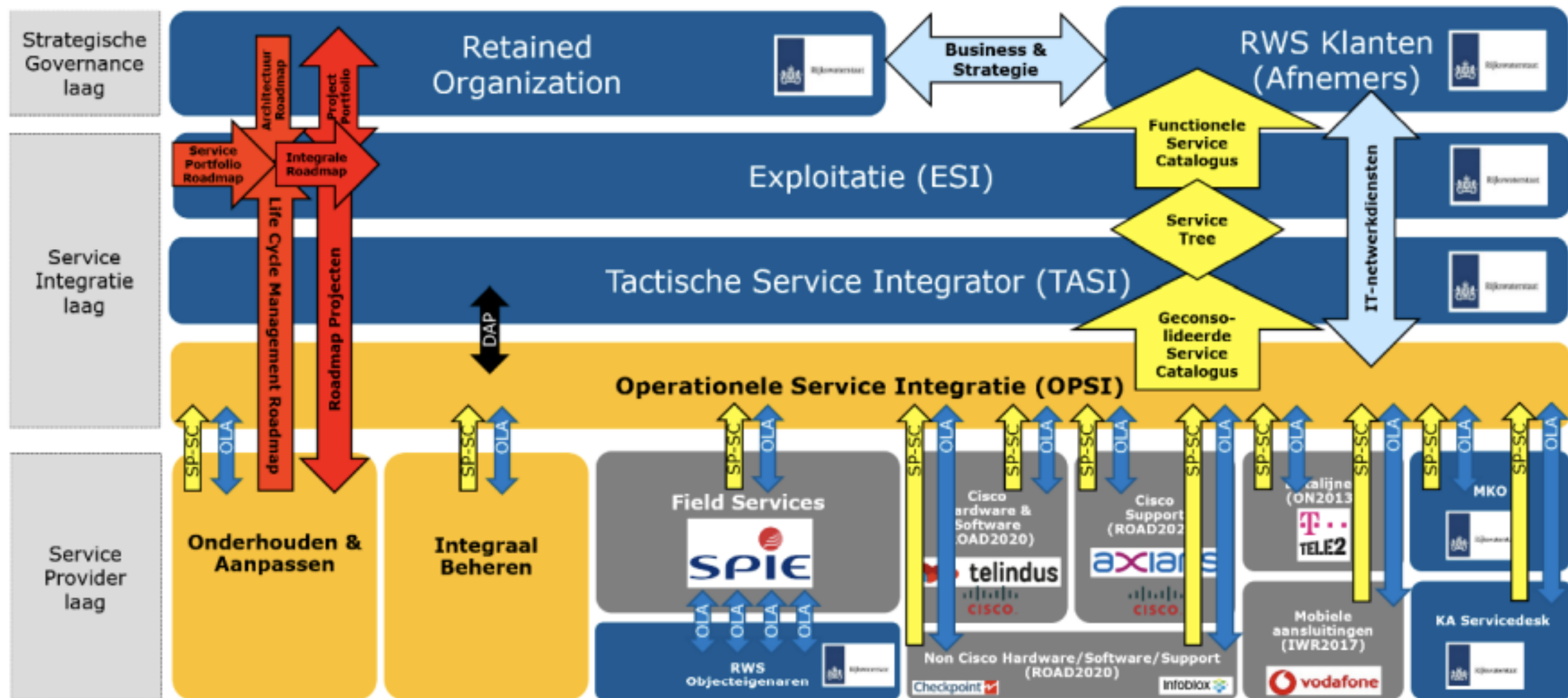
- a. Beschikbaarheid sluit aan bij behoefte afnemers
- b. Beveiligingsniveau en integriteit voldoet aan RWS security eisen
- c. Voorspelbare levering IT-netwerkdiensten aan afnemers (op tijd en volgens afspraak)

~~Met als specifieke doelen (korte versie)~~

- a. Operationele Service Integratie (**OPSI**) voor aansturen Service Providers binnen RWS IT-Netwerken
- b. Integraal Beheer (**IB**) voor het monitoren en bewaken van de RWS IT-netwerken
- c. Onderhouden en Aanpassen (**O&A**) onder architectuur voorspelbaar onderhoud aan de RWS IT netwerken



ACHTERGROND EN UITVRAAG RWS





(TRANSITIE) KEY PRIORITIES RWS

**INSOURCEN
DEMAND EN SUPPLY
OP TACTISCH
NIVEAU**



**INTEGRALE
ROADMAP
BENADERING**



**DATAKWALITEIT
OP ORDE**



**VAN TECHNISCHE
PDC NAAR
FUNCTIONELE PDC**



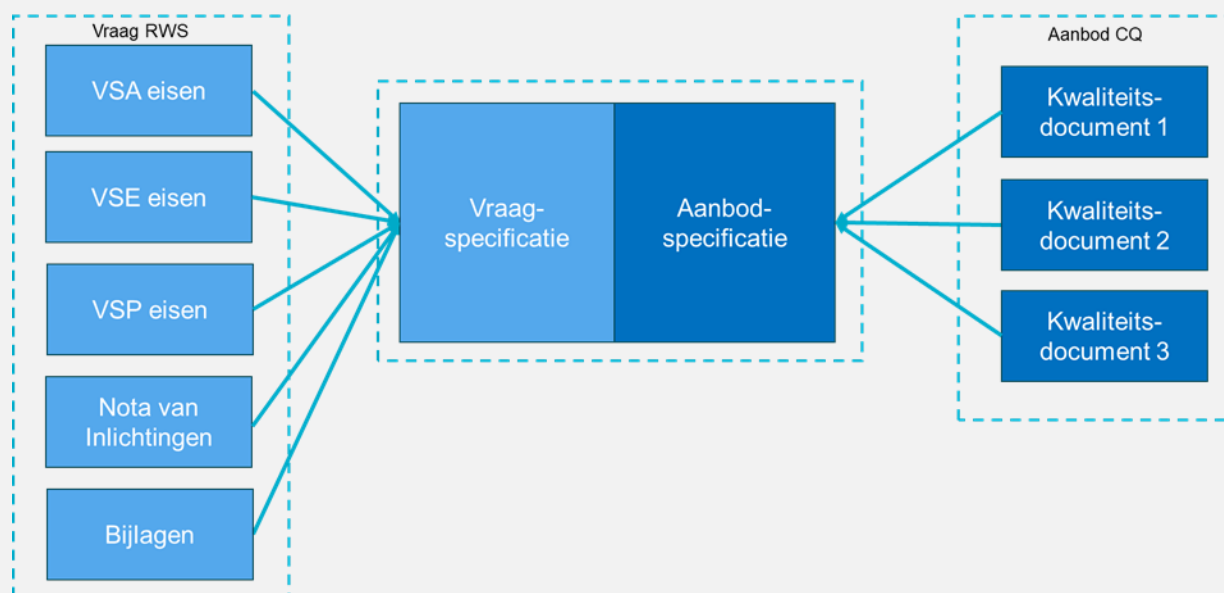
**VERBETEREN
DIENST-, CONTRACT-
EN KETEN-
PRESTATIE**





PROCES / AANPAK

- De scope van de Transitie is bepaald door de eisen die door RWS zijn opgenomen in het BOSI bestek (vraagspecificatie) gecombineerd met de inhoudelijke aanbieding die CQ heeft gedaan (aanbodspecificatie):



- Uit deze vraag- en aanbodsificatie zijn de deliverables van de Transitie gedestilleerd. Tijdens de Transitie is er actief gestuurd op het realiseren van deze deliverables.



5. RESULTATEN

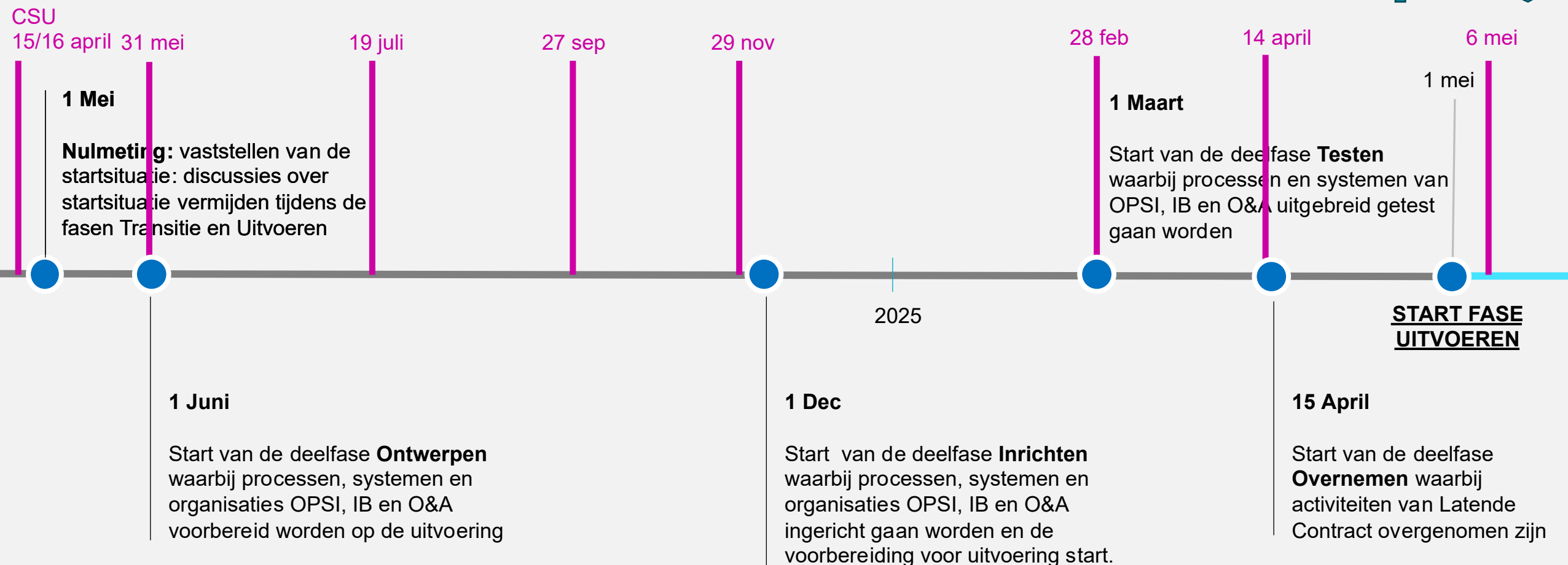
- Aan het einde van elke deelfase van de Transitie zijn de resultaten van de verschillende Prestatie Eenheden en het KMS conform de door RWS vooraf vastgestelde vereisten opgeleverd.
- Tijdens elke (deel)faseovergang heeft er een doorleefsessie plaatsgevonden waarbij vertegenwoordigers van RWS en CQ de resultaten van de betreffende deelfase gezamenlijk hebben doorleefd. Deze doorleefsessies waren onderdeel van de formele faseovergangen.

Werkpakket	Nulmeting	Ontwerpen	Inrichten	Testen	Overnemen	Uitvoeren	Overdragen
Besturing	PID gehele Transitie	• Bijgesteld PID • Schriftelijke verklaring per PE van contract gemachtigden ten bate van faseovergang	• Bijgesteld PID • 4 Actuele Inrichtingsplannen (PE's en KMS) • Schriftelijke verklaring per PE van contract gemachtigden ten bate van faseovergang	• Bijgesteld PID • 4 Actuele Testplannen (PE's en KMS) • Schriftelijke verklaring per PE van contract gemachtigden ten bate van faseovergang	• Bijgesteld PID • 3 actuele Draaiboeken Overname PE's • Schriftelijke verklaring per PE van contract gemachtigden ten bate van faseovergang	• 3 actuele Uitvoeringsplannen PE's	• 3 actuele Retransitieplannen
OPSI	Vaststelling document WP OPSI	• Gedetailleerd ontwerp PE • Inrichtingplan • Testplan • Draaiboek Overname • Uitvoeringplan met Retransitie • Calamiteitenplan	• Bijgesteld ontwerp PE • Bijgesteld Testplan • Bijgesteld Draaiboek Overname • Bijgesteld Uitvoeringplan met Retransitie • Bijgesteld Calamiteitenplan	• Bijgesteld ontwerp PE • Bijgesteld Draaiboek Overname • Bijgesteld Uitvoeringplan met Retransitie • Bijgesteld Calamiteitenplan	• Bijgesteld ontwerp PE • Bijgesteld Uitvoeringsplan met Retransitie • Bijgesteld Calamiteitenplan	• Bijgesteld ontwerp PE • Bijgesteld Retransitieplan • Bijgesteld Calamiteitenplan	• Bijgesteld Calamiteitenplan
IB	Vaststelling document WP IB	• Gedetailleerd ontwerp PE • Inrichtingplan • Testplan • Draaiboek Overname • Uitvoeringplan met Retransitie • Calamiteitenplan	• Bijgesteld ontwerp PE • Bijgesteld Testplan • Bijgesteld Draaiboek Overname • Bijgesteld Uitvoeringplan met Retransitie • Bijgesteld Calamiteitenplan	• Bijgesteld ontwerp PE • Bijgesteld Draaiboek Overname • Bijgesteld Uitvoeringplan met Retransitie • Bijgesteld Calamiteitenplan	• Bijgesteld ontwerp PE • Bijgesteld Uitvoeringsplan met Retransitie • Bijgesteld Calamiteitenplan	• Bijgesteld ontwerp PE • Bijgesteld Retransitieplan • Bijgesteld Calamiteitenplan	• Bijgesteld Calamiteitenplan
O&A	Vaststelling document WP O&A	• Gedetailleerd ontwerp PE • Inrichtingplan • Testplan • Draaiboek Overname • Calamiteitenplan • Uitvoeringplan met Retransitie	• Bijgesteld ontwerp PE • Bijgesteld Testplan • Bijgesteld Draaiboek Overname • Bijgesteld Uitvoeringplan met Retransitie • Bijgesteld Calamiteitenplan	• Bijgesteld ontwerp PE • Bijgesteld Draaiboek Overname • Bijgesteld Uitvoeringplan met Retransitie • Bijgesteld Calamiteitenplan	• Bijgesteld ontwerp PE • Bijgesteld Uitvoeringsplan met Retransitie • Bijgesteld Calamiteitenplan	• Bijgesteld ontwerp PE • Bijgesteld Retransitieplan • Bijgesteld Calamiteitenplan	• Bijgesteld Calamiteitenplan
Kwaliteitsbeheersing	• Overzicht Sleutel-functie-narissen • Kwaliteits-beheersingsplan Transitie	• Gedetailleerd ontwerp KMS • Inrichtingplan • Testplan • Initieel Risicolog per PE	• Bijgesteld ontwerp KMS • Bijgesteld Testplan KMS • Bijgewerkt Risicolog per PE	• Bijgesteld Ontwerp en Inrichting KMS • Bijgewerkt Risicolog per PE	• Werkend KMS • Bijgewerkt Risicolog per PE	• Verbeterd KMS • Bijgewerkt Risicolog per PE	• Verbeterd KMS • Bijgewerkt Risicolog per PE



OVERGANG TUSSEN DE VERSCHILLENDE (DEEL)FASEN

(Deel)Fase overgangen. In paars de data wanneer de doorleefsessies zijn gehouden





OVERGANG TUSSEN DE VERSCHILLENDE (DEEL)FASEN

Impressie van de doorleefsessies die bij elke (deel)fase overgang hebben plaatsgevonden.

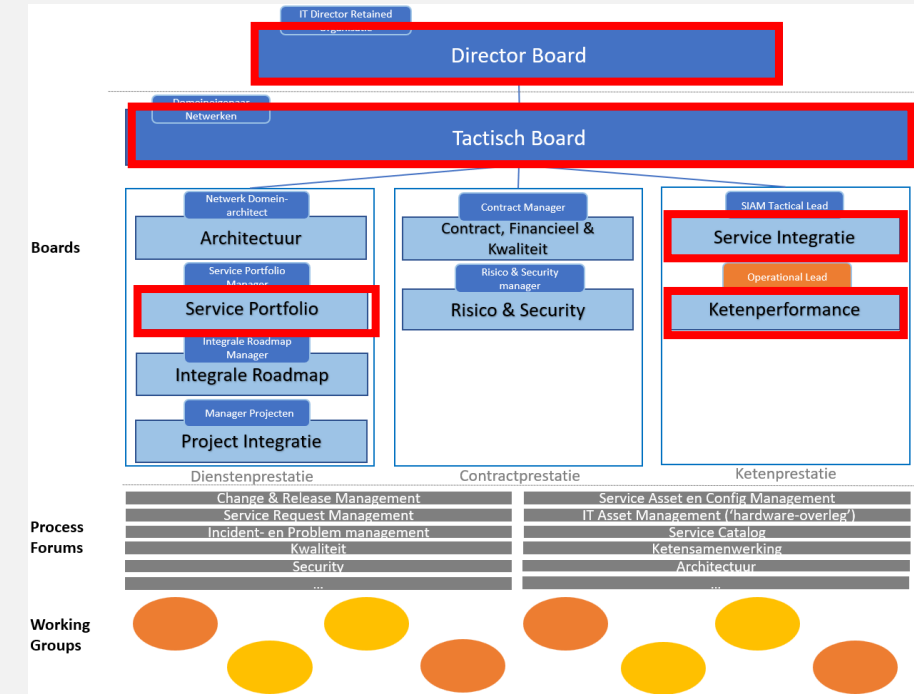




GOVERNANCE

- OPSI is onderdeel van:
 - Tactische Board
 - Service Integratie Board
 - Ketenperformance Board
 - Service Portfolio Board
- Daarnaast zijn er vastgestelde OLA Management overleggen met de betrokken SP's:

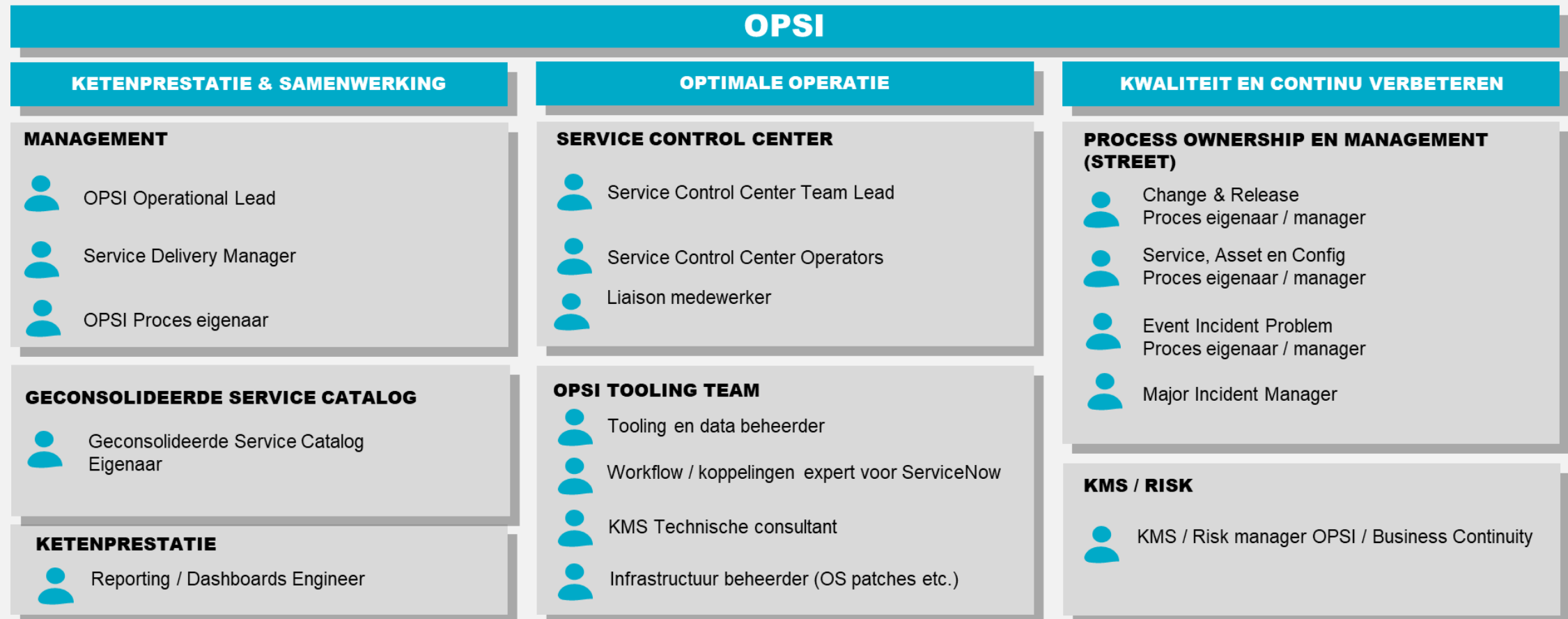
OLA overleg
Quanza IB
Quanza O&A
RWS CCMKO
SPIE
KA Servicedesk
ODIDO
Vodafone
KPN
RWS Security Operations Center (SOC)





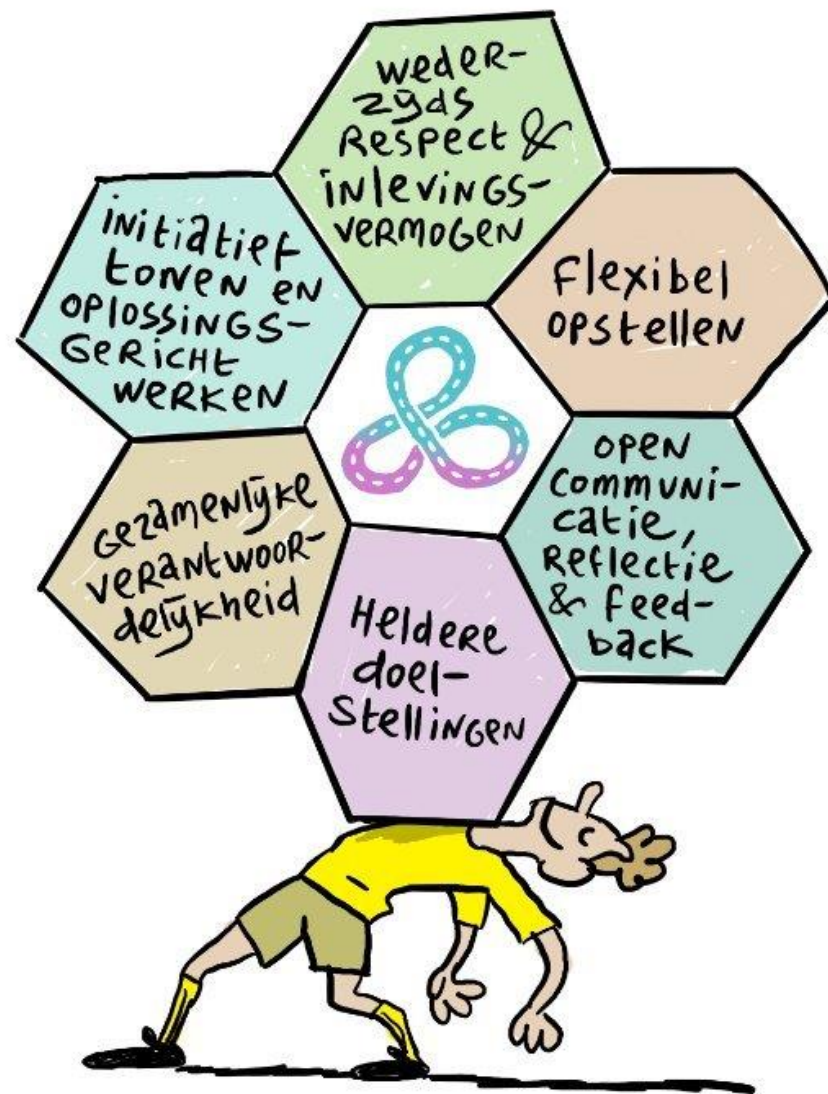
PROCES / AANPAK

Maken van een gedetailleerd ontwerp voor de OPSI met functionele bouwblokken





SAMENWERKINGSMANIFEST



Vastleggen van gedragskenmerken, zoals:

- Denken en handelen in wat wij **samen** voor de afnemers van diensten doen
- SMART vastleggingen
- Elkaar helpen
- Fix first, settle later
- Etc.

Inzet van Samenwerkingscoach in ondersteuning hierbij tussen en met de verschillende Service Providers in het ecosysteem

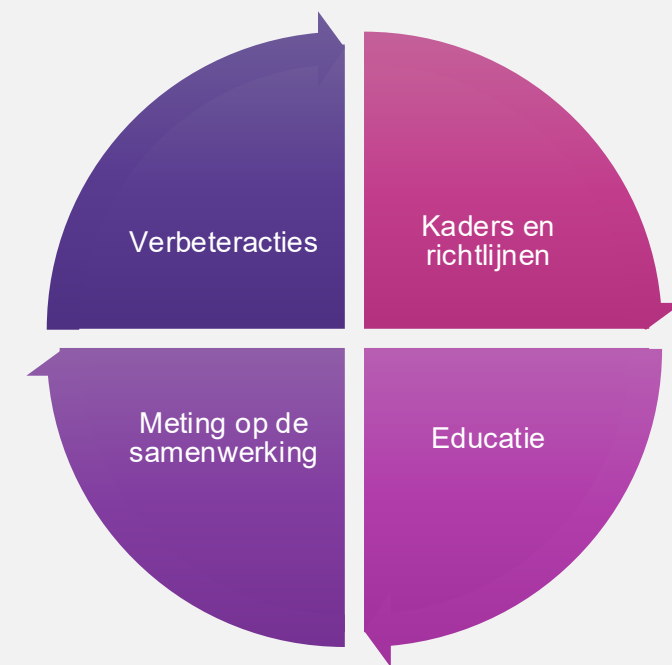


SAMENWERKINGS COACH IN KETENSAMENWERKING

- De samenwerkingscoach draagt ketenverantwoordelijkheid over:
 - Onafhankelijk vertrouwenspersoon als het gaat om ketensamenwerking
 - Uitdraging van de kaders en richtlijnen om samen te werken binnen de keten
 - Meting op de samenwerking op ketenniveau
 - Ingang klachten & complimenten procedure
 - Procesforum/workinggroups Ketensamenwerking

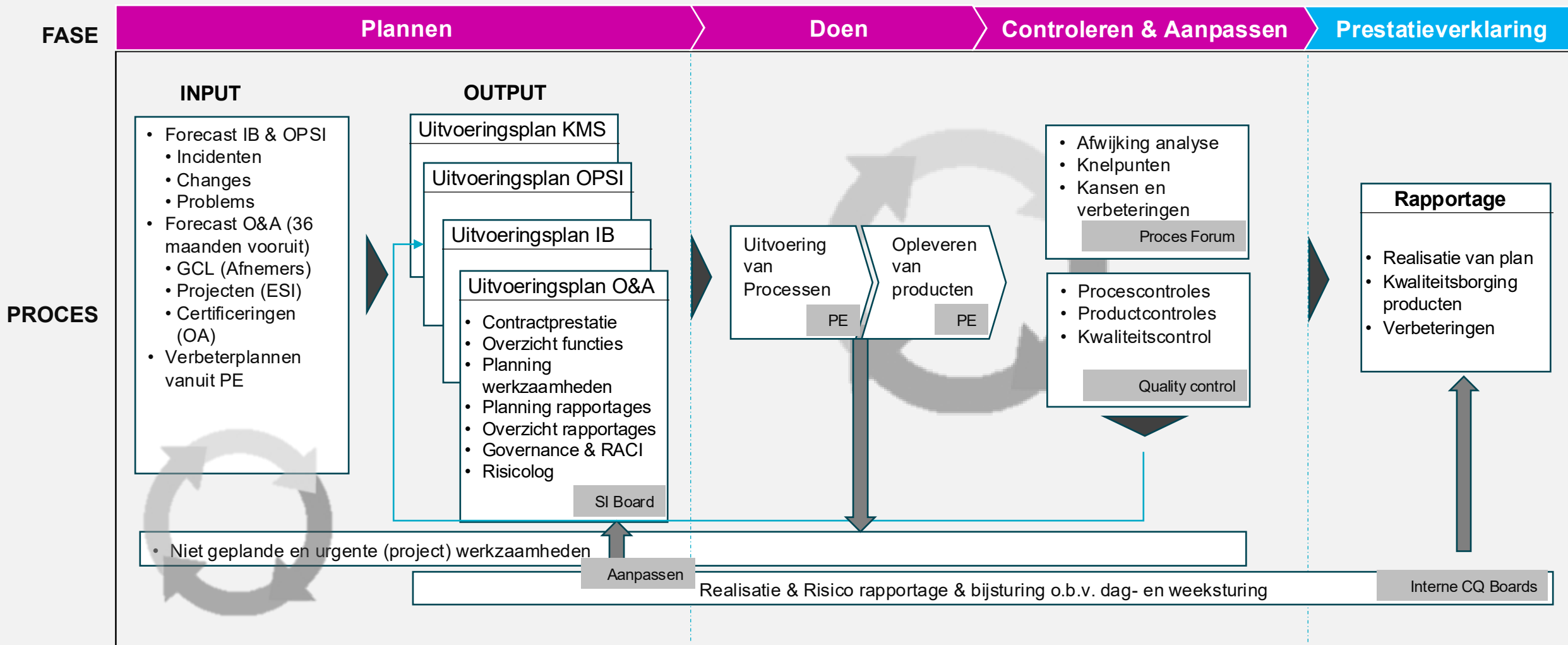
Zodat

- Hiaten in de samenwerking tijdig geïdentificeerd worden
- Er oplossingen komen voor structurele problemen in de samenwerking
- Het educatieplan voor medewerkers up to date blijft.





DE UITVOERINGS CYCLUS





LESSONS LEARNED VANUIT 1E JAAR RUN

1. Procesvolwassenheid moet verder groeien
2. Performance van de keten nog niet op SLA
3. Reikwijdte scope dienstverlening is niet altijd duidelijk
4. Beheersing kwaliteitsmanagement nog niet structureel





Rijkswaterstaat
Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat

Rijkswaterstaat case

RWS Regieorganisatie:
Ervaringen en uitdagingen

Léon van Tiel
24 juni 2026



RWS Organisatie

- CIV = IT huis van RWS
- IRN = Infra laag van de CIV
- Netwerken = verantwoordelijk voor connectiviteit door heel het land



Facts & figures RWS Netwerken



12000

Registered users

2
Datacenters



2
PoP locaties



700

RWS locaties

5
Verkeerscentrales



10
Verkeersposten (nat)



5000

KM glasvezel

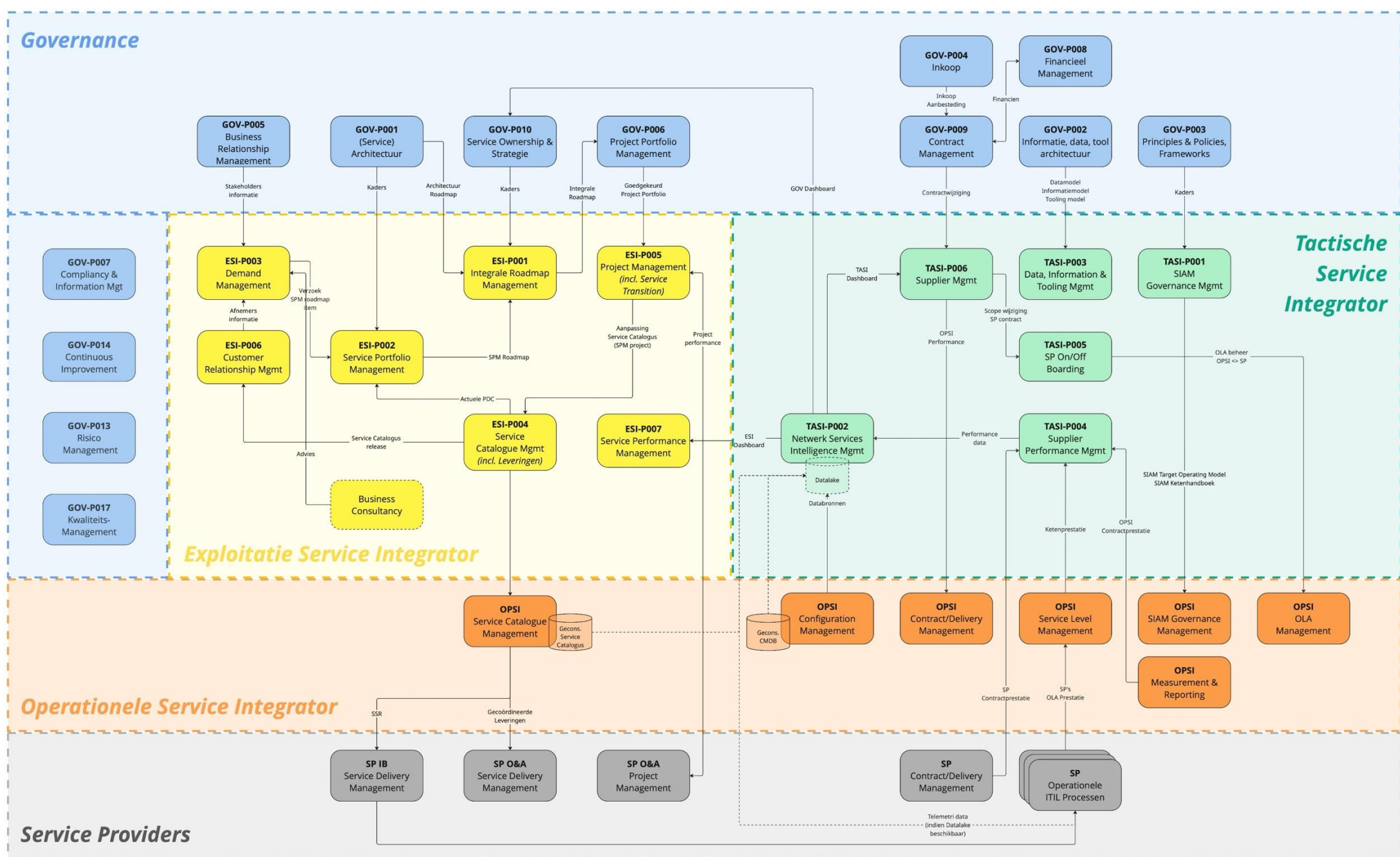
1500
Camera's



7000
Managed Network
Devices



Regieorganisatie GOV, ESI, TASI (medewerkers en processen)



GOV

Regierol	Capabilities	Main Deliverable
SIAM Tactical Lead	SIAM Model, Manual & Governance Management, Knowledge Governance	• SIAM Manual & Knowledge Governance • Operationalize SIAM & Knowledge Governance • Trust, openness, equality and cooperation among all parties within the RWS SIAM model • Lead SIAM Board
Network Manager	Network Services Management & Analysis, Service Availability & Capacity Management, IT-Continuity Management	• Health, capacity, availability, security and robustness status of the RWS IT Network • Lead Continuity Board
Data & Tool Manager	Information Control & Data Lake Management, Tool Management & Tool Access Management	• Operationalize Information-, Data- & Tool model • Design, existence and operation of the connectivity data lake • Identify and access data sources to meet information needs • Identify, design, build, implement and make available information dashboards • Design, application and enforcement of authorization model for information (dashboard), data and tooling
Supplier Manager	Supplier Relationship Management, Service Provider on/off boarding	• Supplier Management • Active Supplier Relationships • Management & Maintenance file agreements and procedures for each vendor contract • On/off boarding forecast & roadmap • Connectivity contract board participant
Supplier Performance Manager	OPSI Performance Management, SP Performance Management	• Performance Management • Result, trend, analysis and appreciation of OPSI contract performance related to individual OLA performance per SP • Result, trend, analysis and appreciation of the contract performance of each individual SP • Connectivity contract board participant
Kwaliteit Manager	Quality Assurance	• Applies quality control through a quality management system • Monitors the quality of TASI performance • Reports performance and (threatening) underperformance • Enforces improvement plans and monitors their implementation

ESI

ESI Regierollen	Capabilities	Deliverables
Service Demand Manager	Customer Demand Management	Future Demand Roadmap Demand Forecast
Customer Relationship Manager	Customer Relationship Management	Customer Relationships Matrix
Service Portfolio Manager	Service Portfolio Management	Lead Service Portfolio Board Service Portfolio Roadmap Service Descriptions Service Breakdown Structure Service Tree Definition
Service Catalogue Manager	(PDC) Service Catalogue Management Service Introduction & Retirement	Functional Service Catalogue ITSM Portal Changes Document Service Announcements Documents Service Introduction Documents Service Retirement Documents Delivery in accordance with PDC
Service Transition Manager	Service Transition Planning	Accept implemented Service Changes & Adjustments Release implemented Service Changes & Adjustments
Service Integration Manager	Roadmap Development & Integration	Lead Service Integration Board Integral Roadmap
Manager Projects	Project Management, Control & Reporting	Issue orders Realize Projects from the PP Roadmap Monitors execution of Projects Intervenes Projects for better Result Project Result Acceptance & Discharge documents
Service Performance Manager	Service Performance Measurement	Customer Service Reports Service Improvement Plans
Quality Manager	Quality Assurance	Manage Quality Control via KMS ESI Monitors Quality of ESI performance Reports (threatening) underperformance Enforces service improvement plans Monitors implementation of Service Improvement Plans
Business Consultant	Business Demand Consultancy	Functional Demand Documents Functional Impact Analyses on Portfolio Functional Specifications for Service Portfolio Development
Technical Consultant	Technical Portfolio Consultancy	Technical Service Catalogue Documents Technical Impact Analyses on Portfolio Changes Technical Specifications for Service Catalogue Development Service Tree (Gap) Analyse Reports

TASI

Regierol	Capabilities	Main Deliverable
SIAM Tactical Lead	SIAM Model, Manual & Governance Management, Knowledge Governance	- SIAM Manual & Knowledge Governance - Operationalize SIAM & Knowledge Governance - Trust, openness, equality and cooperation among all parties within the RWS SIAM model - Lead SIAM Board
Network Manager	Network Services Management & Analysis, Service Availability & Capacity Management, IT-Continuity Management	- Health, capacity, availability, security and robustness status of the RWS IT Network - Lead Continuity Board
Data & Tool Manager	Information Control & Data Lake Management, Tool Management & Tool Access Management	- Operationalize Information-, Data- & Tool model - Design, existence and operation of the connectivity data lake - Identify and access data sources to meet information needs - Identify, design, build, implement and make available information dashboards - Design, application and enforcement of authorization model for information (dashboard), data and tooling
Supplier Manager	Supplier Relationship Management, Service Provider on/off boarding	- Supplier Management - Active Supplier Relationships - Management & Maintenance file agreements and procedures for each vendor contract - On/off boarding forecast & roadmap - Connectivity contract board participant
Supplier Performance Manager	OPSI Performance Management, SP Performance Management	- Performance Management - Result, trend, analysis and appreciation of OPSI contract performance related to individual OLA performance per SP - Result, trend, analysis and appreciation of the contract performance of each individual SP - Connectivity contract board participant
Kwaliteit Manager	Quality Assurance	- Applies quality control through a quality management system - Monitors the quality of TASI performance - Reports performance and (threatening) underperformance - Enforces improvement plans and monitors their implementation



Demarcatie

RWS Klant
(afnemers)

Strategische
Governance
laag

Kaders stellen:

Strategie, architectuur, principles & policies, frameworks

Service
integratie
laag

Exploitatie Service Integrator:

Gericht op **demand** kant (afnemers),
vertaling functionele behoefte naar
netwerkdiensten (PDC)

Tactische Service Integrator:

Gericht op **supply** kant (leveranciers),
vertaling data naar besturingsinformatie,
SIAM governance

Operationele SI:

Gericht op **supply** kant (leveranciers), aansturen en monitoren
van de **ketenprestatie** en individuele SP performance

Service
Provider
laag

Service Providers:

Uitvoering operationele (ITIL) activiteiten



Stap maken van papier (opzet) naar mensen (werking)

- Iedereen op SIAM training
- Lastig proces, tijd lang 'ver van het bed' en dan is het ineens zover
- Doorleven kost veel tijd
- Gewoon (durven) doen!



Verschillen met oude situatie

- Exploitatie zelf doen. Daardoor nog directer contact met afnemers
- OPSI is nu echt goed neergezet, i.t.t. vorige contract(en)
-> Maar daardoor ook niet meer alles zelf (willen) doen
- Wennen – want je begeeft je op nieuw terrein



Interne SP's goed aansluiten

- Extra uitdaging, want onbekend met SIAM
- Met name MKO, DC en KA SD onboarden
- Wennen dat ze niet alleen klant zijn, maar ook SP



Ervaringen tot nu toe

STUW- EN SLUIZENCOMPLEX AMERONGEN



Rijkswaterstaat
Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat

Ketenregie / ecosysteem / SIAM...
Samenwerken is mensenwerk