

RESULTATEN

2020 – heden

Interim Manager Test Service Centre, UWV / Concern ICT / Generieke Informatievoorziening

Verantwoordelijk voor:

- de centrale testafdeling belast met de coördinatie van innovatie, automatisering, beheer van generieke testtools en standaarden over tests binnen UWV. De tests vereisen specialistische tools of omgevingen. Centraal moeten deze voorzieningen worden geborgd
- testen gericht op IV-voortbrenging (ontwikkelhuis): ketentestmanagement, testautomatisering, service virtualisatie, beheer van testtools en standaarden voor testen en testontwikkeling/testprofessionalisering
- testen gericht op de stabiliteit en continuïteit (productiehuis): secure software development, performancetesten, beheer acceptatietesten, productie acceptatietesten en OT on demand dienstverlening

Aantal medewerkers: 177. Coaching van 3 teammanagers. Budget: €3,4 mln.

Resultaten:

- verbetering bedrijfsvoering. Veel aandacht voor (ontwikkeling van) medewerkers. Financiën op orde gemaakt, adequate ziekteverzuimbegeleiding heeft geleid tot een daling van het ziekteverzuim van 4%. Stijging declarabiliteit met 18%
- richting geven. Met college MT-lid, divisies en ICT Services visie op software-ontwikkeling en testen ontwikkeld en draagvlak georganiseerd t.b.v. besluitvorming door IV-directeuren. Kernwoorden: Agile werken, ontwikkelen IV-pipeline, continuus integration/continuus development, Devops, Shift Left beweging, standaardisatie, integratie, geautomatiseerd testen en georkestreerde implementatie. Baten gericht op hogere productiviteit: kwaliteit, herhaalbaarheid, snelheid, herbruikbaarheid en verminderen afhankelijkheid IT-leveranciers;
- inrichten. Met directeur GIV, MT, TSC, medewerkers en voorbereidingscommissie OR adviesaanvraag en transitieplan opgesteld.

2019

Senior Accountmanager, ICTU / Programma Landelijke Aanpak Adreskwaliteit¹.

Het programma LAA is een datagedreven risicogerichte aanpak ten behoeve van verbetering van de kwaliteit van de basisregistratie personen (BRP) en het aanpakken van fraude. LAA bestaat uit een samenwerking tussen vele partners. Al deze organisaties werken op verschillende manieren samen. Naast 300 gemeenten bestaat het samenwerkingsverband uit diverse Ministeries, vertegenwoordigd door hun uitvoeringsorganisaties.

Verantwoordelijk voor het strategisch- en tactisch relatiemanagement bij de Nationale Politie en het UWV. Daarnaast verantwoordelijk voor het organiseren van de planning en realisatie van de randvoorwaarden t.b.v. de levering van de gegevens van afnemers naar het Informatie Knoop Punt van ICTU. Trekker van de ontwikkelsignalen 'Langdurig RNI' bij het UWV en 'Vergeefs bezocht' bij de Politie. Bruggenbouwer tussen gemeenten, afnemers en ICTU/RvIG.

Resultaten: het organiseren van partnerships met het UWV en de Nationale Politie. Juridische akkoorden van UWV, Politie en deelnemende LAA-gemeenten. Ontwikkeling van de risicosignalen 'Vergeefs bezocht' en 'Langdurig RNI'. Leveren relevante data van UWV en Politie aan ICTU en RvIG. Leveren van risico-adressen aan deelnemende proefgemeenten. Opleiden nieuwe RvIG accountmanagers en overdragen kennis.

¹ https://vng.nl/sites/default/files/2021-03/rapportage_evaluatie_landelijke_aanpak_adreskwaliteit_laa_2020.pdf

Verantwoordelijk voor:

- het gegevensbeheer van de aan RvIG toevertrouwde stelsels². De systemen zijn vitale landelijke systemen binnen de overheid en het betreft een gespecialiseerd vakgebied. Beheer van de Handleiding Uitvoering Procedures (HUP) t.b.v. medewerkers burgerzaken in gemeenten
- ontwikkeling en beheer van de communicatie- en informatievoorzieningsstromen van RvIG met de externe doelgroepen.
- Het landelijk klant contact centrum (KCC), de website van RvIG³ en het magazine Idee⁴. Het KCC is de telefonische ingang voor alle gemeenten in Nederland, voor overheidsorganisaties in het kader het Register Paspoort Signalering en burgers (Centraal Meldpunt Identiteitsfraude)
- het oppikken van signalen vanuit het klantenveld en het vertalen van deze signalen voor de beleidscyclus richting de afdeling Stelselkennis & Innovatie
- het maken van afspraken met Aangewezen Bestuursorganen⁵ en de 19 gemeentelijke RNI-loketten voor de uitvoering van taken
- het strategisch communicatiebeleid en de uitvoering hiervan
- contacten met de beleidsdirecties DIO, D&B, DCB van BZK, de RVD van het ministerie van Algemene Zaken, MT leden van klantcontactcentra van overheidsorganisaties, MT leden van uitvoeringsorganisaties en gemeenten gericht op het uitoefenen van invloed op ambtelijk niveau.

Aantal medewerkers: 40. Resultaten: werving en selectie van 16 nieuwe medewerkers⁶, actieve sturing en coaching medewerkers op mobiliteit, verhogen kennisproductiviteit-, verbeteren innovatief vermogen- en stimuleren zelforganisatie / taakvolwassenheid meerdere teams. Opdrachtgever voor meerdere projecten, bijvoorbeeld het project Ordenen Informatievoorziening (CRM / Zaakmanagement), Digitaal Loket Buitenland en Diginetwerk Mail⁷. Vertegenwoordigt RvIG in Klantenraad Gegevensuitwisseling van Logius. Resultaat medewerker onderzoek: hoge scores op werkplezier, samenwerking en loopbaanontwikkeling.

² o.a. Basisregistratie Personen, Terug Meld Voorziening, Register Niet Ingezetten, Register Paspoortsignalering, Basis Registratie Koppelpunt, Inzageregister BSN etc.

³ <https://www.rvig.nl/>

⁴ <https://magazines.rvig.nl/idee/2018/3/wist-u-dat>

⁵ Belastingdienst, SVB, UWV, CAK en Buitenlandse Zaken

⁶ Inhoudelijk specialisten op het gebied van de Basis Registratie Personen en het Register Niet Ingezetenen bij gemeenten

⁷ <https://magazines.rvig.nl/idee/2018/2/diginetwerkmail>

maart 2015 –
juli 2015

Projectmanager registreren buitenlands persoonsnummer in de BRP, Ministerie van Binnenlandse Zaken / Rijksdienst voor Identiteitsgegevens

Op 10 december 2014 hebben Minister Plasterk en staatssecretaris Teeven een brief aan de Tweede Kamer gestuurd waarin maatregelen aangekondigd worden om dubbele inschrijvingen na legale identiteitswisselingen te voorkomen. De toezegging is gedaan dat het buitenlands persoonsnummer vanaf 1 juni geregistreerd wordt in de BRP voor 28 EU-staten. Hierin wordt samengewerkt met het Team Identiteits Fraude van de gemeente Amsterdam, het Expertisecentrum Identiteitsfraude en Documenten van de Koninklijke Marechaussee, Buitenlandse Zaken, de IND en de NVVB. Ultieme uitdaging is om de politieke toezegging van de Minister op zo'n korte termijn waar te maken.

september 2014 –
juli 2015

Projectmanager pilot Gekwalificeerd Terugmelden, Ministerie van Binnenlandse Zaken / Rijksdienst voor Identiteitsgegevens

Het idee van gekwalificeerd terugmelden is eenvoudig: als afnemers zelf al een goed onderzoek hebben gedaan hoeven gemeenten dat onderzoek niet nog eens te doen. Naast het verbeteren van efficiency is het doel fraudebestrijding en verbetering van de kwaliteit van het stelsel van basisregistraties. In de pilot doen 14 gemeenten, de NVVB en 8 afnemers mee. De gemeenten zijn: Amsterdam, Den Haag, Enschede, Groningen, Leeuwarden, Purmerend, 's Hertogenbosch, Maastricht, Rotterdam, Südwest Fryslân, Utrecht, Vught, Westland en Zoetermeer. De afnemers zijn: de Belastingdienst, Centraal Justitieel Incassobureau, Dienst Uitvoering Onderwijs, Justid, de Politie, de Sociale Verzekeringsbank, Stichting Netwerk Gerechtsdeurwaarders en Waternet. De opdrachtgever is het afdelingshoofd Identiteit van de Directie Burgerschap & Informatiebeleid. De pilot loopt tot en met augustus 2015. *Resultaten:* juridisch kader, criteria, informatieanalyses, ontwerpen, inrichten en uitvoeren terugmeld procesen en organiseren tijdelijke basisvoorziening voor veilig, digitaal uitwisselen dossiers (inclusief IB-risicoanalyse). Omvang project: € 175.000.

december 2013 –
juni 2014

Projectmanager Doorontwikkeling Mijn SVB, Sociale Verzekeringsbank

De belangrijkste doelstelling van dit project is het ontwikkelen van een platform met alle generieke functionaliteit. Dit wordt het fundament voor de verdere ontwikkeling en innovatie van de SVB web domeinen. De ontwikkeling gebeurt onder eigen regie. Voor de SVB-kanten wordt nieuwe 'selfservice' functionaliteit toegevoegd en e-services gemoderniseerd door de realisatie van een nieuw Oracle WebCenter. Opdrachtgever: Directeur Dienstverlening. Samenwerking Strategic Deployment Program met Oracle US Productmanagement en Oracle NL. Zes deelprojecten: architecture, design/build, testing, infrastructure, maintenance en content. Zes deelprojectleiders. Aantal projectmedewerkers: 20. Leverancier: Oracle. Producten: Oracle Access Management, Oracle Identity Federation, Oracle WebCenter Portal, Oracle WebCenter Content en Oracle Policy Automation. Omvang project: € 1,2 miljoen.

maart 2013 –
september 2013

Programmamanager Tutoring – Sanoma / Uitgeverij Van In – Antwerpen

De persoonlijke onlinewiskundetrainer. Ontwikkeling van een eigentijdse bijles aanpak 'Studysteps – helemaal mee met wiskunde' – dankzij professionele, online begeleiding gekoppeld aan een oefenplatform op maat met continue feedback en uitleg.

Ontwikkeling van een e-learning platform, doorontwikkeling van een mathical engine, content creatie, inrichting marketing, sales en after sales processen en - systemen t.b.v. de voorbereiding van een internationale commerciële launch.

Opdrachtgever: Directeur Tutoring van Sanoma Learning. Internationaal programma. Zes projectleiders. Leveranciers: Ciber (SAP), EBIT / Imtech België (platform) – Kikora (Noorwegen, math engine) en Open Minds (België, hosting). Open source producten: Dot.CMS (marketing website), MailChimp (online e-mail marketing) en Zendesk (customer service). Omvang project: € 2,3 miljoen.

april 2012 –
december 2012

Projectmanager Vernieuwing Insite en Vernieuwing Website / Digitaal Loket – gemeente Haarlem

De realisatie van het Haarlems INTranet (HINT) en een nieuw intern platform voor samenwerking, communicatie, kennisdeling en ontsluiting van business services voor 1500 medewerkers én een extranet voor ketenpartners van de gemeente Haarlem.

Een Ontwikkel-, Test-, Acceptatie- en Productieomgeving is opgeleverd. Het gaat om Microsoft SharePoint technologie.

Opdrachtgever: Afdelingshoofd Communicatie. Zes deelprojecten: Architectuur, Content, Configuratie intranet/extranet, Beheer, Testen en Opleiding. Zes deelprojectleiders.

Omvang projectteam: 20 projectmedewerkers, zowel intern als extern. Regievoering IT-leverancier: Microsoft Goldpartner Delta-N. Leverancierselectie via een meervoudig onderhandse aanbesteding. Omvang project: € 300.000, -

Vanaf november de starting up en initiatie georganiseerd van een nieuwe Website/Digitaal Loket. Opdrachtgevers: Directeur Dienstverlening en afdelingshoofd Communicatie. Projectteam is dezelfde als het project HINT. Europese Aanbesteding wordt voorbereid. Leveranciers: nog nader te bepalen. Verwachte omvang project: ongeveer € 600.000,-

Januari 2011 –
januari 2012

Projectmanager DBC's Op weg naar Transparantie (DOT), Univé – VGZ – IZA – Trias (UVIT)

Door het invoeren van de nieuwe DOT-productstructuur en het uitbreiden van prestatiebekostiging per 1 januari 2012, hebben zorgverzekeraars meer mogelijkheden om te onderhandelen met de ziekenhuizen over de inkoop van zorg. Dit moet leiden tot het hebben van meer oog voor de patiënt in de ziekenhuiszorg en het versterken van financiële prikkels voor UVIT om zorg goed in te kopen.

Resultaten: -

- Het invoeren van DOT binnen UVIT conform de nieuwe wetgeving door het aanpassen van de hiervoor minimaal noodzakelijke processen, applicaties, informatievoorziening en het opleiden van de UVIT-medewerkers.
- Door het uitvoeren van het experiment bij de Sint Maartenskliniek en 3 andere ziekenhuizen wordt relevante kennis en ervaring opgedaan t.b.v. het nemen van verbetermaatregelen door de nieuwe lijnmanagers van UVIT, het PIT Z&Z, het project Zorgintelligentie en andere nog op te starten activiteiten en projecten.

Scope:

- Processen: zorg inkopen, declaratie ontvangen, uitvoeren technische en logische controles conform nieuwe EI-standaard, verwerken van declaraties met zorgproducten in de backoffice (OHIBO), controleren declaraties o.b.v. UVIT-controlemodel, archiveren declaraties en terugkoppeling aan Zorgaanbieder (via VECOZO) conform nieuwe standaard, declaraties betalen en managementinformatie
- Kernapplicaties: Digidata, DBC Services, Discovery, Oracle Health Insurance Back Office en Oracle Health Insurance Business Intelligence.

Aanpassing meerdere Oracle thema's in OHIBO en OHIBI. Samenwerking vendormanagement Oracle met concullega 's: AIK, CZ, Menzis en Zorg & Zekerheid.

Opdrachtgever: Directeur Inkoop UVIT. Zes deelprojecten: Opleiding, Processen, IT, Testen, Conversie en Pilot Ziekenhuizen. Vijf deelprojectleiders. Omvang projectteam: 40 projectmedewerkers, zowel intern als extern. Regievoering IT-leveranciers: Oracle en DBC Services. Omvang project: > € 1,2 miljard. Financieel risico UVIT: tussen €1 en 2 miljard.

juli 2010 –
december 2010

Projectmanager ICS Solvency II Zorg, Univé – VGZ – IZA – Trias (UVIT)

Solvency II is de Europese wetgeving die nastreeft dat verzekeraars een meer (dan tot op heden) risico gebaseerde bedrijfsvoering realiseren en tegelijk meer transparantie geven in de informatievoorziening

Als projectmanager verantwoordelijk voor de volgende doelstellingen: De implementatie van een adequaat en effectief werkend control systeem, zodat over het boekjaar 2012 een "In Control Statement" kan worden afgegeven voor de Zorgorganisatie. De implementatie van de kwalitatieve en kwantitatieve principes zoals gesteld in de Solvency II richtlijn.

mei 2009 – april
2010

Projectmanager Fundament / Zaakmanagement, programma SVB10, Sociale Verzekeringsbank

SVB10 is een veranderprogramma ten behoeve van het realiseren van de missie en ambities van de RvB van de SVB. In de ambitiebrief 2011 'Zicht op zekerheid' worden drie speerpunten genoemd:

1. Betere dienstverlening
2. Lagere uitvoeringskosten
3. Flexibeler inspelen op veranderingen in onze omgeving.

De SVB wil de dienstverlening innoveren door haar medewerkers en de techniek. De vernieuwing van de systemen gebeurt volgens de streefarchitectuur. De innovatie van de dienstverlening betreft de omschakeling van de huidige serviceteams naar integrale serviceteams die gemengd kunnen worden ingezet. Met de implementatiepartner Capgemini is in 2009 is met behulp van een proof of concept ('emigratie naar het buitenland') de infrastructuur en de applicatiecomponenten- en services gerealiseerd. Het gaat hierbij om: zelfbediening burger, zelfbediening medewerker, werkstroombesturing, eventbepaler, business rules, productdefinitie, productvoering generiek, dossiers, serviceverlening, competenties/functies, rollen/autorisaties/mandaten, integraal klantbeeld en het elektronisch postkantoor.

Als projectmanager Fundament is Peter verantwoordelijk geweest voor het ontwerp en realisatie van de proof of concept. Als projectmanager Zaakmanagement is Peter verantwoordelijk geweest voor de voorbereiding van business release 1, het opstellen/uitvoeren/bijstellen van het projectplan en de dagelijkse leiding over het projectteam. Tevens is Peter verantwoordelijk geweest voor de inhoudelijke integratie tussen de projecten PAS, Vrijwillig Verzekeren en Zaakmanagement én het aspect autorisatie & informatiebeveiliging voor alle projecten binnen het programma SVB10.

Oprichtgever: programmamanager SVB10, implementatiepartner Capgemini, software: standaard Oracle/Siebel componenten, iteratieve software ontwikkelmethodiek: IT Rational Unified Process (RUP), softwareomvang projectteam: 5 projectmanagers, 40 projectteamleden zowel intern als extern.

Off Shore traject: India. Omvang project: > € 2,3 miljoen.

In verband met de komst van een nieuw lid van de RvB en een nieuwe programmamanager heeft de RvB gekozen om de verantwoordelijkheid voor de realisatie van business release 1 bij Capgemini te leggen.

februari 2009 –
april 2009

Solution architect business case herinrichten informatievoorziening afdeling vergunningen, stadsdeel Centrum, Gemeente Amsterdam

Het eindrapport bevat de business case die de haalbaarheid en wenselijkheid bepaalt voor het herinrichten van de informatievoorziening van de afdeling vergunningen binnen Openbare Ruimte gebruik. Op basis van de business case moet het stadsdeel Centrum een afgewogen besluit kunnen nemen over het herinrichten van de informatievoorziening bij de afdeling.

Door mij zijn de oplossingsvarianten uitgewerkt, rekening houdend met de (architectuur)kaders die binnen de gemeente van toepassing zijn.

Solution architect in de Taskforce Front-office/Polis bij UVIT

In het kader van de fusie tussen Univé, VGZ, IZA en Trias komt de Taskforce Front-office/Polis met een voorstel wat voor de front-office processen en informatievoorziening van Zorgverzekeraar UVIT de gewenste situatie is binnen een scope van 3 jaar en wat haalbaar is om te realiseren voor 1 september 2009 als gevolg van de merktransitie. Projecten die al lopen of gepland staan en de activiteiten die nog moeten voor de merktransitie zullen getoetst worden aan de volgende criteria rekening houdend met de architectuurrichtlijnen: Nut en noodzaak, haalbaarheid, risico's, efficiency van de ketenbenadering, schaalbaarheid en toekomstvastheid.

In opdracht van de Taskforce is een gedetailleerde impactanalyse gemaakt.

Scope:

- Organisaties: Univé, VGZ, IZA en Trias
- Distributiekkanalen: Onderlingen, internet, telefonie en post
- Processen: informatie & advies, premie berekeningen & offerte, inschrijven & muteren, klachten en managementinformatie
- Kernapplicaties: Portaal, Oracle Self Service (OSI), Oracle Health Insurance Back Office, Medewerkerportaal (maatwerk), Diginet en Trinicom (KANA)

2008

Programmamanager Midoffice Suite (ANDEZ-1) vanuit Bull Nederland N.V.

Als programmamanager verantwoordelijk voor het resultaat conform de uitgangspunten van het bestek ANDEZ-1 en de offerte van Bull Nederland N.V.

Opdrachtgever: gemeentesecretaris Gemeente Alphen aan den Rijn, hoofdaannemer: Bull, onderaannemers: Seneca Web Development, Excellence Group en Circle Software. Omvang projectteam: 5 - 10 projectmanagers, zowel intern als extern. Omvang project: > € 2 miljoen.

Project doelstellingen:

- Aanbieden van digitale dienstverlening aan de burger voor 8 vastgestelde processen
- Implementatie van de MidOffice-Suite oplossing voor koppelingen naar BackOffice systemen waarmee voorinvullen van webformulieren en automatische afhandeling van webintake is gerealiseerd in een beheersbare architectuur.
- Implementatie van het Klant Contact Systeem en integratie van de nieuwe producten in bestaand productencatalogus en eLoket
- Migratie van het documentmanagementsysteem van DocMan naar Verseon.

2007

Integratiemanager Almere Direct

Almere Direct was het project waarmee een klant contact organisatie (centrale frontoffice organisatie) is gerealiseerd die hét contactpunt voor burger en bedrijf in Almere is geworden waarlangs de dienstverlening plaatsvindt. Dienstverlening wordt voor de klant toegankelijker, integraal, sneller, persoonlijk, proactief en interactiever. Dienstverlening wordt voor de gemeente goedkoper, effectiever, efficiënter, procesgerichter en leidt tot imagoverbetering.

Als integratiemanager was Peter verantwoordelijk voor de integratie:

- binnen het project tussen de sporen POM, ICT en internet
- tussen het project en de organisatie Almere
- tussen het project / Almere en de 'buitenwereld' (bijvoorbeeld de Stichting ICTU, VNG, Vereniging Directeuren Publiekszaken).

2007

Senior Projectleider eFormulieren

Vanuit LogicaCMG werkzaam als senior projectleider bij EGEM. EGEM werkt met gemeenten en het programma eFormulieren samen aan standaardmodellen voor elektronische formulieren, bijbehorende procesbeschrijvingen voor de afhandeling en elektronische berichten. Doel van het programma is door het ontwikkelen en beheren van de generieke landelijke overheidsvoorziening eFormulieren de administratieve lasten bij gemeenten te verminderen.

2007

Programmamanager Op Afspraak! voor ICTU / GovUnited

Op Afspraak! is het project om het maken van afspraken tussen burgers en overheidsinstellingen via internet mogelijk te maken. De burger kan op deze manier vanuit huis op een efficiënte wijze afspraken regelen bij verschillende overheidsdiensten. Het systeem stelt de overheden in de gelegenheid om werkzaamheden en taken beter in te plannen en wachttijden worden gereduceerd. Zie het artikel 'Op Afspraak! Een e-overheid business service' in Burgerzaken & Recht (december 2006).

Resultaten: als programmamanager bij de ICTU heeft Peter in opdracht van en in samenwerking met 5 grote gemeenten mede dit innovatieve product ontwikkeld. Hij heeft de aanbesteding en het programma geleid. Iteratieve software ontwikkelmethodiek: Agile.

2004 – 2006

Hoofd hoofdafdeling Beleid & Projecten van de gemeente Den Haag

Op verzoek van directeur Burgerzaken heeft Peter als projectleider reorganisatie Beleid & Projecten de reorganisatie begeleid en geleid. Zowel binnen Dienst Burgerzaken (DBZ) als zijn eigen afdeling heeft hij een duidelijke stempel gedrukt in de opbouw verandering en professionalisering. Binnen DBZ is Peter verantwoordelijk geweest voor strategische beleidsplanning, regievoering over (innovatieve) projecten, kwaliteitsmanagement en de invoering van performancemanagement. Afdelingen: Beleid, Projecten en Kwaliteit. Hoofd hoofdafdeling B&P is ook verantwoordelijk voor het organiseren van de verkiezingen van de Tweede Kamer, de Provinciale Staten en de Gemeenteraad en het experiment Kiezen Op Afstand en de GBA-audit. Peter heeft voor de Dienst Burgerzaken het Beleidsplan 2006 -2010 opgesteld.

Aantal fte's: 20. Budget: € 4 mln.

Naast deze functie heeft Peter een concern breed programma en – project geleid. Als projectmanager heeft Peter het concern brede project Op Afspraak! geïnitieerd en aangestuurd.

Als programmamanager Vernieuwingsmodules is een belangrijk gedeelte van de gemeentelijke architectuur gerealiseerd, zodat de klant gebruik kan maken van allerlei toepassingen die te maken hebben met elektronische dienstverlening. Het ging hierbij om de kernregistratie natuurlijke personen, de VOA en de interface VOA-Kernregistratie, de gateway natuurlijke personen, de webapplicatie natuurlijke personen, de klanten CDS en de medewerker CDS. Het aanbod van de elektronische diensten van de gemeente Den Haag is vergroot door de realisatie van het eLoket Burgerzaken van de gemeente Den Haag. Onder de verantwoordelijkheid van Peter is het burgerportaal gerealiseerd met de producten Ons Haagse Huwelijk, uittreksel GBA, het afschrift Burgerlijke Stand en de binnengemeentelijke verhuizing. Het ging om een potentieel van ongeveer 70% van het aantal transacties van burgerzaken producten. Waar mogelijk is het proces transactiegericht geautomatiseerd. Zie hiervoor het artikel 'Basisregistraties en elektronische dienstverlening in de Gemeente Den Haag' in Burgerzaken & Recht (december 2005). Met het project 'Van A naar BZ' zijn met ESF-subsidie in 2 jaar ruim 80 frontoffice medewerkers opgeleid.

2003

Hoofd Informatievoorziening & Automatisering, Gemeente Den Haag

Binnen Dienst Burgerzaken was Peter verantwoordelijk voor een adequate informatievoorziening en het optimaal functioneren van geautomatiseerde systemen. Aantal medewerkers: 35.

Budget: € 7 mln.

Resultaten: diverse projecten zijn onder leiding van Peter met goed resultaat afgerond. De kantoorautomatisering en het netwerk zijn gemoderniseerd. De GBA-audit is gehaald; Den Haag voldoet aan de wettelijke normen ten aanzien van de inhoudelijke kwaliteit van gegevens en het proces en privacy gedeelte. Deze kwaliteit is ook voor de toekomst gewaarborgd.

Door herverdeling van taken en verantwoordelijkheden, performancemanagement en frequent contact met medewerkers, is de medewerker tevredenheid aanzienlijk verbeterd en het ziekteverzuim gedaald.

Peter is in het kader van de modernisering GBA lid geweest van de Werkgroep Startpakket gemeenten en heeft bijgedragen aan de adviezen van de werkgroep betreffende de invoering van het Startpakket. Daarnaast heeft Peter deelgenomen aan de klankbordgroep Nieuw Authenticatie Voorziening.

1998 – 2002

Manager ICT bij KPN Telecom BV

Binnen de verkooporganisatie Sales ondersteunt deze afdeling salesmanagers, de verkoop binnendienst en groot-zakelijke klanten. Dit doet zij door het beheren en ontwikkelen van (ISO-gecertificeerde) bedrijfsprocessen en ondersteunende technologie.

Aantal medewerkers: 150. Budget: € 27 mln.

Resultaten: Door vereenvoudiging van de marketing en sales formules en standaardisatie van processen en systemen werden de exploitatiekosten met € 4,5 mln. gereduceerd.

Overige projecten: Euro, Millennium en ISO 9001-2001.

Peter is verantwoordelijk geweest voor een reorganisatie van 3 ICT-afdelingen. Met de medewerkers is er één inrichtingsplan ontwikkeld. Deze is goedgekeurd door het MT en de OR. Onderdeel van het plan was het borgen van de kennis binnen de organisatie, het professionaliseren van de afdeling, het opleiden van de medewerkers en het sturen op (on)gewenst gedrag. Het aantal medewerkers is zonder gedwongen ontslag teruggebracht tot 85 medewerkers. Door de grote financiële problemen bij KPN is een grootschalig ontslagtraject ingezet. Daarbij heeft Peter zelf ook afscheid moeten nemen van ruim 40 medewerkers.

1998

Manager ICT / Manager Exploitatie, PTT Telecom

Binnen KPN Mobiel is Service Provider Mobiel de verkooporganisatie. De Manager Exploitatie is verantwoordelijk voor de exploitatie van processen en systemen alsmede de facturering aan groot zakelijke klanten in Nederland. Aantal medewerkers: 20. Budget: 4 € mln.

Resultaten: door vervanging van systemen en adequate afhandeling van achterstanden zijn klachten van klanten opgelost. Peter heeft deze afdeling geïntegreerd in een drietal andere afdelingen.

1997

Procesmanager, PTT Telecom BV

De procesmanager billing is verantwoordelijk voor het realiseren van projectresultaten ten behoeve van de verhoging van de klanttevredenheid en reductie van de exploitatiekosten.

Resultaten: op verzoek van vele klanten is overgegaan op elektronische facturering. Naast klantbehoud leverde dit aanzienlijke kostenbesparingen en verlaging van het debiteurensaldo op.