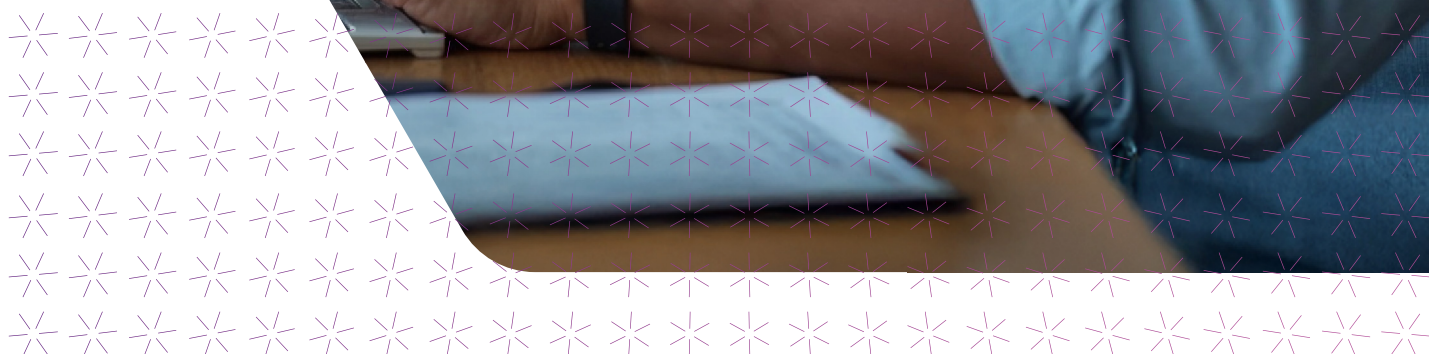
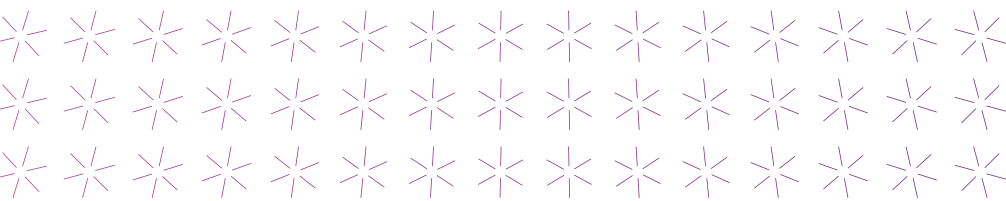


Van controle naar in control

Hoe overheidsorganisaties grip krijgen op
processen, data en dienstverlening





De groeiende druk op overheidsorganisaties: maatschappelijke opgaven en digitalisering

Overheidsorganisaties staan voor forse uitdagingen. De maatschappij vraagt steeds meer van haar overheden: sneller reageren, transparanter werken, efficiënter opereren en gepersonaliseerde dienstverlening leveren. Tegelijkertijd groeien de eisen aan compliance, privacy en beveiliging in rap tempo, terwijl budgetten onder druk staan. Denk aan nieuwe Europese regelgeving zoals de GDPR, strengere eisen rondom informatiebeveiliging en publieke verantwoording.

Daarnaast leidt de digitalisering tot nieuwe verwachtingen bij burgers en bedrijven. Men wil diensten 24/7 kunnen afnemen, online interactie en inzicht in de status van aanvragen en procedures. De complexiteit binnen de overheid groeit hierdoor exponentieel:

- **Diverse beleidsdomeinen en organisatiestructuren:** decentralisatie, samenwerkingen en ketensamenwerking tussen overheden (gemeenten, provincies, rijk) en publieke instellingen.
- **Fragmentatie van IT-landschappen:** vaak een combinatie van legacy-systemen, maatwerk, en nieuwe cloud-oplossingen, die niet vanzelfsprekend met elkaar samenwerken.
- **Grote hoeveelheden data:** verspreid over systemen, afdelingen en ketenpartners, met een sterk groeiende behoefte aan integratie en informatie (analyse).
- **Beperkingen in middelen:** beperkte budgetten, personeelstekorten en een toename in complexiteit maken het moeilijk om innovaties door te voeren.

Het resultaat is dat overheidsorganisaties vaak worstelen met het vinden van balans tussen stabiliteit en innovatie. Het is lastig om nieuwe initiatieven te versnellen zonder de risico's van falen of compliance-problemen.

Herkennen van symptomen: hoe weet je dat er een probleem is?

Veel overheidsorganisaties ervaren de volgende concrete uitdagingen die de grip op hun dienstverlening beperken:

- ◆ **Trage besluitvorming en administratieve processen**

Veel processen zijn sterk procedureel en worden vaak handmatig uitgevoerd of ondersteund door verouderde systemen. Dit leidt tot vertragingen en frustraties bij burgers en interne medewerkers.

- ◆ **Onvoldoende integraal inzicht en datakwaliteit**

Verspreid opgeslagen data maakt eenduidige rapportages en analyses lastig. Dit belemmert sturing, toezicht en risicobeheer.

- ◆ **Moeizame interne en externe samenwerking**

Overheidsdiensten opereren in ketens die vaak los van elkaar staan. Gebrek aan proces- en data-integratie leidt tot inefficiëntie en fouten.

- ◆ **Gebrek aan flexibiliteit en wendbaarheid**

Door starre systemen en verouderde processen kunnen organisaties moeilijk inspelen op veranderende wetgeving, nieuwe beleidsprioriteiten of onverwachte maatschappelijke gebeurtenissen (zoals een pandemie).

- ◆ **Hoge werkdruk en kennisverlies**

Vergrijzing en personeelstekorten, gecombineerd met complexiteit in systemen en processen, zorgen voor operationele kwetsbaarheid.

Deze symptomen maken het duidelijk dat er een structurele aanpak nodig is, gericht op het terugwinnen van regie, het verbeteren van de dienstverlening en het versterken van de organisatie.



De uitdaging: technologie, processen en mens centraal

Vaak wordt digitalisering beperkt tot het aanschaffen van nieuwe tools of software. Technologie alleen biedt echter geen oplossing voor de onderliggende uitdagingen.

Het succes van digitale transformatie in de publieke sector vereist daarom een integrale aanpak die verder gaat dan enkel technologie.

Deze aanpak verbindt drie pijlers:



STRATEGIE EN PROCESSEN

Wat zijn de maatschappelijke doelen? Welke klantreizen en processen moeten worden verbeterd? Welke nieuwe diensten moeten mogelijk worden? Zonder dit scherp te hebben, leidt IT-investering tot 'suboptimalisatie' en versnippering.



IT EN DATA

Hoe richt je een flexibel en geïntegreerd IT-landschap in dat aansluit op je processen en strategie? Hoe waarborg je datakwaliteit, security en privacy? Hoe blijf je voldoen aan veranderende wet- en regelgeving? Welke systemen ondersteun je? En hoe integreer je bestaande legacy-systemen met nieuwe cloud- en AI-technologieën?



MENS EN ORGANISATIE

Verandering in werkmethoden, rollen en cultuur is cruciaal. Medewerkers moeten worden betrokken, opgeleid en ondersteund om nieuwe technologie en processen effectief te gebruiken. Verandering vraagt regie en een sterke veranderaanpak.

Zonder samenhang tussen deze pijlers worden inspanningen versnipperd en vaak niet duurzaam.



Hoe een integrale aanpak het verschil maakt

Overheidsorganisaties die wendbaar willen worden, maken een aantal cruciale stappen:

1

STRATEGISCH KADER EN ROADMAP

Samen bepalen wat de prioriteiten zijn: betere burgerbeleving, efficiëntie, compliance of innovatie. Het vertalen naar concrete doelstellingen en een pragmatische roadmap. Betrek hierbij stakeholders uit alle lagen en domeinen.

2

PROCESOPTIMALISATIE EN HERONTWERP

Breng de belangrijkste processen in kaart, identificeer knelpunten en verspillingen, en herontwerp deze waar nodig. Digitale processen worden zo ingericht dat ze aansluiten bij klantbehoeften en voldoen aan wettelijke vereisten.

3

MODERNISERING VAN HET IT-LANDSCHAP

Investeer in een toekomstbestendige IT-infrastructuur die financieel systeem (ERP), zaak- en documentmanagement, burgerportalen en klantcontactstelsysteem (CRM) naadloos verbindt. Leg gegevens één keer goed vast en maak ze veilig beschikbaar voor alle processen. Gebruik AI om gegevens automatisch te controleren en om terugkerende handmatige taken te automatiseren.

4

DATA CENTRAAL EN BETROUWBAAR MAKEN

Beheer data als strategische asset: stel standaarden en governance in en centraliseer waar mogelijk voor betrouwbare rapportages.

5

VERANDERMANAGEMENT EN ADOPTIE

Investeer in communicatie, training en begeleiding. Betrek medewerkers bij het veranderproces, creëer draagvlak en stimuleer een lerende organisatie.



Door deze stappen te volgen wordt het mogelijk om processen te versnellen, kwaliteit te verhogen en tegelijkertijd flexibel te blijven.

Maak publieke dienstverlening toekomstbestendig

De publieke sector staat voor ongekennde uitdagingen, maar ook voor grote kansen. Digitale transformatie is daarbij onontkoombaar. Het vraagt om een integrale aanpak die strategie, processen, IT en mensen verbindt.

Door regie te nemen over je digitale transformatie, wordt

het mogelijk om sneller te reageren op veranderende eisen, betere diensten te leveren en tegelijkertijd kosten en risico's te beheersen.

Ctac Group staat klaar om jou te begeleiden met bewezen methodieken, technologie en verandermanagement.

AANPAK

De rol van Ctac Group: expertise, technologie en veranderaanpak in één

Ctac Group ondersteunt overheidsorganisaties bij hun digitale transformatie met een unieke combinatie van expertises, die het verschil maakt:

Richting geven met Digitale Transformatie van Oliver IT

NEXT van Oliver IT is een compact programma van twee tot drie maanden waarin we samen met jouw organisatie:

- je strategische prioriteiten scherpstellen,
- de belangrijkste processen modelleren,
- de gewenste IT-architectuur definiëren,
- en een realistische roadmap opstellen.



Met NEXT krijg je rust, overzicht en draagvlak voordat je gaat bouwen. Lees meer hierover op de **Oliver IT website**.

De basis op orde brengen met data en modern work van Ctac en ERP van Technology2Enjoy

We helpen je om:

- **SAP Business Suite** future-proof te implementeren,
- je **data-infrastructuur** te optimaliseren voor sturing en inzicht,
- je medewerkers slim en veilig te laten samenwerken via **modern work**.

Wij implementeren en optimaliseren SAP Business Suite, dataplatforms en moderne werkplekken, inclusief AI voor automatisering en datakwaliteit. Dit vormt de technische ruggengraat voor betrouwbare processen en samenwerking.

Flexibiliteit toevoegen - met integratie en maatwerk applicaties

Oliver IT helpt met het realiseren van **integraties** en **op maat gemaakte bedrijfsapplicaties**. Ctac voorziet je van **maatwerk oplossingen** binnen bestaande software. We zorgen dat systemen samenwerken. Via API's, integratieplatforms en maatwerkapplicaties bouwen we oplossingen die écht waarde toevoegen.

Bereik optimale flexibiliteit met:

- schaalbare integraties tussen systemen
- apps voor jouw specifieke processen
- uitbreidingen op bestaande software met cloud-native en low-code technologie.

Cybersecurity van Ctac

Overheidsorganisaties verwerken grote hoeveelheden gevoelige informatie en zijn een doelwit van cyberaanvallen. Ctac helpt bij het beschermen van systemen, netwerken en data met een holistische security-aanpak: van risicobeoordeling en awareness tot identity management en technische monitoring. Zo wordt voldaan aan wetgeving (zoals BIO) en blijven publieke taken gewaarborgd. **Lees meer op de Ctac website.**

Mensen meenemen met changemanagement

We zorgen dat veranderingen niet stranden op weerstand of onbegrip.

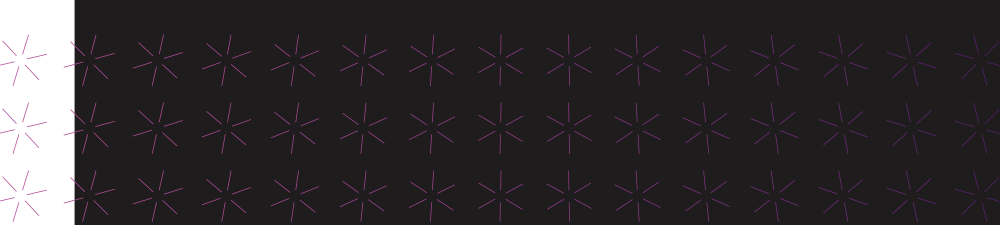
Purple Square en Ctac begeleiden jouw organisatie met:

- strategische veranderaanpakken op maat,
- leiderschapscoaching,
- eigenaarschap en communicatie,
- training en adoptiebegeleiding.

Zo ontstaat digitale wendbaarheid die werkt en beklijft.

Samen maken we jouw organisatie wendbaar, digitaal vaardig en toekomstbestendig.





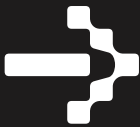
Start vandaag nog

Wil je weten hoe jouw organisatie meer regie kan krijgen op processen, data en dienstverlening?

Overheidsorganisaties die met Ctac Group werken, ervaren

- meer grip op digitalisering,
- kortere time-to-value,
- meer eigenaarschap in de organisatie,
- en technologie die meegroeit met de organisatie.

Neem contact op voor een vrijblijvend verkenningsgesprek met een van onze sectorspecialisten.



CONTACT

KLANTVERHALEN