



Mark Pohlmann van Strict (I) en Gjal't Voolstra

‘Met Strict hebben

Het ontbrak de Regiopolitie Groningen de afgelopen jaren niet aan ideeën over telefonische bereikbaarheid. Alleen was er onvoldoende tijd om projecten uit te werken en uit te voeren. Voor Projectleider ICT Gjal't Voolstra reden om versterking te zoeken. Hij kwam uit bij Strict en kreeg Mark Pohlmann als consultant. “Mark was de afgelopen vijf jaar een prima sparring partner en kon me vervangen als het nodig was. We hebben samen veel werk verzet.”

In 2001 stond de Regiopolitie Groningen voor een belangrijke aanbesteding in het kader van OT2000. De departementen, provincies, gemeenten en een achttal politieregio's zochten onder deze naam gezamenlijk naar leveranciers voor mobiele telefonie, vaste telefonie en dataverkeer. “Daar hadden we externe expertise bij nodig”, vertelt Voolstra. “Via een relatie kwamen we uit bij Strict. Het was onze eerste kennismaking met consultant Mark Pohlmann. Hij heeft ervoor gezorgd dat wij binnen het aanbod de juiste keuzes gemaakt hebben.”

Mobiel bellen

Het bleek de basis voor een vruchtbare samenwerking. Zo was Groningen de eerste van 26 regiokorpsen in Nederland met beleid voor mobiel bellen. “We hebben duidelijke afspraken gemaakt over hoe we intern met mobiele telefonie omgaan”, stelt de Projectleider ICT. “Van het benoemen van het verschil tussen zakelijk en privé gebruik, tot de keuze voor beltonen. De afspraken liggen vast in een boekje. De provincie en collega's in de rest van het land vragen me geregeld hoe we dit aangepakt hebben. Naast het opstellen van de regeling, was het ook belangrijk om draagvlak te krijgen bij personeel en OR.”

Eén loket

Een ander project waarin Voolstra en Pohlmann samen optrokken, was het opzetten van een Facilitair Service Centrum (FSC). “Het korps wilde de interne bereikbaarheid van alle facilitaire diensten verbeteren door te werken met een frontoffice. Onze interne klanten maken nu gebruik van één loket voor vragen over voertuigen, huisvesting, catering, schoonmaak en ICT, maar ook om incidenten te melden. In een applicatie worden de incidenten vastgelegd en aanmelders worden automatisch op de hoogte gehouden van de voortgang. Dit centrum, waar vier mensen beschikbaar zijn, stuurt vervolgens de backoffice aan. De agenten buiten concentreren zich volledig op hun primaire werk. Dit project is nog niet helemaal af, maar we hebben er al veel plezier van.”

Werkprocessen

Doordat Facilitaire Zaken zo in beweging was, kreeg Strict de vraag om de herinrichting van de afdeling te begeleiden. Pohlmann: “Samen met collega

Regiopolitie Groningen:

we een reeks zaken opgelost'

Erik Wind ben ik gaan kijken hoe de afdeling van ongeveer zestig mensen effectiever kon werken. We stelden onder meer vast dat managers en projectleiders teveel operationele zaken zelf deden en meer konden delegeren. Daardoor krijgen ze meer ruimte om projecten te initiëren en te managen. We hebben werkprocessen beschreven en facilitair accountmanagement ingevoerd. De accountmanager gaat voortaan naar interne klanten toe. Hebben die iets nodig dat direct beschikbaar is? Dan kunnen ze samen in de catalogus, die ook op een website staat, bestellen. Gaat het om iets specifiek, dan zoeken ze samen naar een maatwerkoplossing."

*'De betrokkenheid van de mensen,
de vakkennis en de contacten waren
heel waardevol'*

Greep

Het is maar een greep uit de vele projecten. Voolstra: "We zijn als eerste regio gestart met de afbouw van de analoge radionetten, die door de komst van het digitale systeem C2000 niet meer nodig waren. Zowel op het gebied van de technische afhandeling als de contractueel-juridische zaken heeft Strict ons geholpen. Ook is er een start gemaakt met een ICT-projectenbureau dat elk ICT-project begeleidt. En we hebben een SMS-dienst opgezet om ME-troepen te mobiliseren bij een incident. Deze medewerkers reageren per SMS of ze beschikbaar zijn en dat zien we in een applicatie. Een calamiteit geeft vaak al een telefonische piek op de meldkamer en we voorkomen zo onnodig telefoonverkeer. Ook hebben we een nieuw nummerplan uitgerold en is unified messaging geïntroduceerd. Daarnaast bespaart de organisatie door factuurmanagement fors op de kosten.

Flinke stappen

Gjalt Voolstra kijkt met plezier terug op de afgelopen vijf jaar. "Per project hebben we gekeken: 'wat doen we zelf en wat laten we doen'. Op die manier hebben we veel projecten naast elkaar gerealiseerd en flinke stappen vooruit gemaakt. We zijn klaar voor de toekomst. Binnen drie jaar komt er waarschijnlijk een Shared Service Center voor de drie noordelijke politiekorpsen. Daar willen we vanuit Groningen graag ons steentje aan bijdragen. Strict heeft ons prima geholpen. De betrokkenheid van de mensen, de vakkennis en de contacten waren heel waardevol. En misschien wel het belangrijkste: het klikte. Daardoor was er over en weer veel vertrouwen en hebben we veel bereikt."



Regiopolitie Groningen

'Herkenbaar aanwezig', dat is het motto waarmee de Regiopolitie Groningen zich inzet voor de veiligheid en leefbaarheid in Stad en Ommeland. De circa 1.600 professionals van de Groningse politie werken vanuit een drietal districten: Groningen/Haren, Noord/West en Midden/Oost. Daarnaast kent de organisatie twee divisies. De Regionale Recherche bestaat uit specialisten voor opsporing van ingrijpende en regiobrede criminaliteit. Regionale Executieve Taken verzorgt specialistische taken op het gebied van orde en veiligheid, zoals verkeer, milieu, vreemdelingenzaken, openbare orde bij grote evenementen of bijzondere wetten. Dat alles op z'n Gronings: we houden 'de kop d'r veur'!

