

# ‘Wat wij in consultants zoeken, is oprechte betrokkenheid’



Rond en in de Tweede Kamer der Staten-Generaal regeert deze tijd de aandacht voor beveiliging. Dat is zichtbaar en voelbaar bij het bezoek aan Evert-Jan Westera van de Dienst Automatisering. Strict onderhoudt al bijna vanaf haar oprichting een prettige, professionele relatie met de Tweede Kamer. Het meest recente project kan inhoudelijk eigenlijk nauwelijks besproken worden. De reden? Inderdaad, beveiliging...

De Dienst Automatisering is verantwoordelijk voor goede faciliteiten op het raakvlak tussen telecom en IT. Rond 2000 stond de Dienst voor een groot migratieproces en moest een beleidsbasis worden gelegd voor de komende jaren. Strict heeft geadviseerd bij het opstellen van het Telecombeleidsplan. Het was in de periode dat IT en telecom in elkaar overvloeiden.

Strict assisteerde de Dienst bij het opstellen van het beleidsplan en het voorbereiden van contracten en aanbestedingen. Het feit dat Strict compleet leverancier- en productonafhankelijk is, weegt zwaar. De keuze voor een leverancier moet op grond van objectieve criteria geschieden en dat stelt eisen aan de rol van de adviseur. Westera: "Een correcte aanbestedingsprocedure is van enorm belang. Juist als overheid willen en moeten we zorgvuldig handelen."

## Veiligheid

Over het meest actuele project waarmee Strict doende is, kan weinig worden verteld. De reden is veiligheid. Zeker is wel dat de Dienst zich oriënteert op de nieuwste trends als het gaat om mobiele telefonie en dataverkeer, Voice over IP, maar ook RFID.

## Oprechte betrokkenheid

Gevraagd naar een typering van de advisering die de Tweede Kamer zoekt, komt Westera met de termen 'pragmatisch, flexibel en menselijk'. In de loop van de jaren heeft de Tweede Kamer diverse consultants van Strict over de vloer gehad. "Wat ik zoek in consultants is oprechte betrokkenheid. Ze moeten goed kunnen luisteren en de juiste vragen stellen. Dat dwingt je als opdrachtgever om goed na te denken. Je krijgt de situatie vaak vanuit een ander perspectief voorgeschoteld en dat inspireert weer tot nieuwe oplossingen."

## Verrassend

De Dienst Automatisering schakelt regelmatig externe consultants in. "Mensen van buiten kijken anders tegen problemen en vraagstukken aan. Een externe consultant is meestal niet betrokken bij het voortraject en is dus minder voorin-gamen met de oplossingen die hij aanbiedt. Bij aanbestedingen kan dat bijvoorbeeld een objectiever bestek opleveren. Ook komen er ongevaagd verrassende ideeën uit niet verwachte hoek. Dat is een plezierige bijkomstigheid."

## Overzichtelijk

Westera stelt externe consultancy vooral te selecteren op grond van specialismen. "Ik wil een overzichtelijke aanpak. Een heldere manier van werken, de rollen van de betrokkenen zijn duidelijk. Ook bij ons intern. Je moet in alle openheid tegen elkaar kunnen zeggen wat er nog moet gebeuren om de afspraken waar te maken. Ook een externe consultant mag onze medewerkers aanspreken op gedrag en het nakomen van afspraken. Mits dat goed wordt gemotiveerd."

## Toegevoegde waarde

"Een houding van 'ik weet het beter' valt vaak niet goed bij opdrachtgevers", aldus Westera. "Je moet je klant niet onderschatten. Je zoekt toegevoegde waarde. Heb ik een vraag over bijvoorbeeld mobiele telefonie, dan wil ik terecht komen bij een goeroe op dit terrein. Uiteindelijk gaat het om de kennis en de ervaring die een consultant toevoegt."

Marktkennis en inhoudelijke kennis over actuele producten en diensten zijn noodzakelijk. Bij de Dienst Automatisering werken echt goede allrounders, maar er is simpelweg onvoldoende tijd en energie voor details en om specifieke kennis op te doen."

## Trends

Zo heeft Strict geadviseerd bij de eerste selectie van bedrijven die in aanmerking wilden komen voor de levering van de communicatie-infrastructuur. De Dienst Automatisering weet vooral in grote lijnen wat er te koop is. Maar het ontbreekt aan ervaring met de diverse aanbieders. Het is bovendien belangrijk om op de hoogte te blijven van de belangrijkste trends in het bedrijfsleven. Ook de factor tijd is bij het inschakelen van consultants van belang. "Projecten kosten ook vaak veel tijd, die wij niet beschikbaar hebben op dat moment. Wij bepalen dan de uitgangspunten. Vervolgens win je adviezen in en krijgt het project vervolg. De dagelijkse gang van zaken wordt dan 'getrokken' door een adviseur."

## Manager van het jaar

Telecommanager van het Jaar, een klinkende titel die voor Westera in 2003/2004 was weggelegd. Hij was twee keer eerder genomineerd, voordat hij daadwerkelijk werd gekozen. "Het heeft deels te maken met je positie en je dagelijkse werk en deels met het oplossen van een virtuele case." Drie genomineerden krijgen de kans om die case te presenteren. "Het paste precies in het werk dat mij dagelijks bezighoudt. Oplossingen voor vaste werkplekken, maar ook ambulante werken faciliteren. Het integreren van vast en mobiel, maar ook de problematiek rond thuiswerkplekken, internettoepassingen en VPN-oplossingen."

## Meer in het leven

Westera is verbaal sterk. Handig, als informatiespecialist, maar ook voor zijn leven naast het werk rond het Binnenhof. Westera assisteert in zijn woonplaats Wassenaar bij kerkdiensten en doet pastoraal werk. "Werk is belangrijk, maar er zijn nog andere zaken in het leven. In een werksituatie moet je sommige kwesties puur zakelijk afwerken. Daarbij moet je anderen kunnen aanspreken op de afspraken die zijn gemaakt. Maar ik vind ook dat je elkaar niet als apparaten moet behandelen, het gaat toch om communicatie tussen mensen. Dat heeft ook meerwaarde." Een filosofie waarin de consultants van Strict zich uitstekend kunnen vinden.



## Tweede Kamer: bereikbaarheid en communicatie

Evert-Jan Westera is informatiespecialist bij de Dienst Automatisering van de Tweede Kamer der Staten-Generaal. De Dienst telt ruim dertig medewerkers. Westera heeft binnen de Dienst een adviserende en beleidsbepalende taak. De Tweede Kamer der Staten-Generaal bestaat enerzijds uit het ambtelijke apparaat om de politiek te ondersteunen en anderzijds uit de politiek en ondersteunende diensten voor bijvoorbeeld de fracties. Die mensen moeten kunnen communiceren en bereikbaar zijn. Denk dan aan vaste en mobiele telefonie, maar ook aan dataverkeer. "Kamerleden werken en wonen verspreid over het hele land. Die moeten bereikbaar zijn en kunnen beschikken over data. Wij faciliteren dat."

Het aantal mensen dat een beroep doet op de Dienst Automatisering schommelt tussen de 800 en 1.200 medewerkers. "Te vergelijken met een middelgroot bedrijf, al zijn wij natuurlijk geen commerciële instelling."