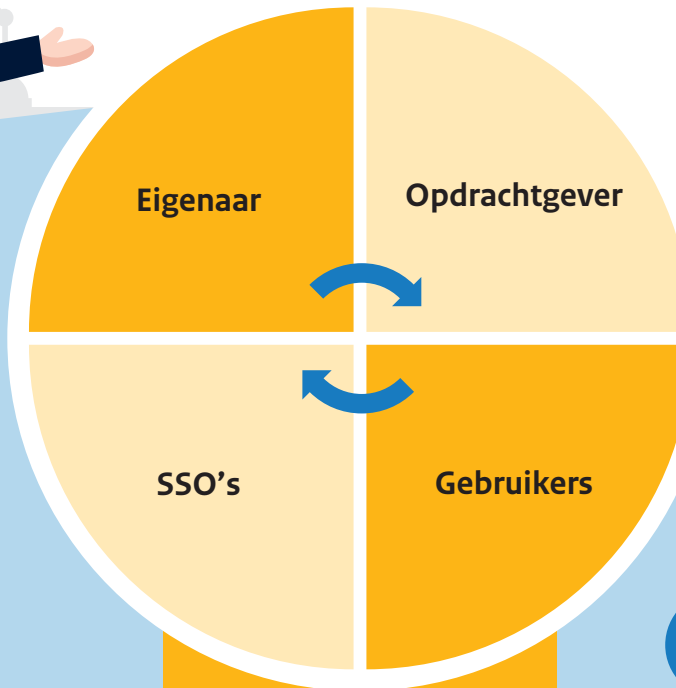




Gezamenlijk jaarplan SSO's 2015



Kwaliteitsstelsel



Visie

"Ik ben niet alleen m'n eigen fabriek aan het runnen, maar onderdeel van een groter geheel..."

"We moeten kunnen onderbouwen wat we doen vanuit kwaliteitsoogpunt en we moeten weten of de opdrachtgever dat wil..."

"Als we zakelijkheid en het relationele verbinden, dan krijgen we draagvlak en vertrouwen..."

"Dat moeten we zo organiseren dat die gebruiker niet merkt dat we daar SSO's voor hebben bedacht..."

"Zonder onnodige bureaucratie met processen die op elkaar aansluiten..."

Simone Roos – DG Organisatie en Bedrijfsvoering Rijk
[Lees de volledige visie](#)

"De focus van Doc-Direkt is informatiehuishouding en digitalisering. Wij sturen op tijdigheid, volledigheid en duurzaamheid en daarmee op verbetering van de samenwerking binnen en tussen de departementen."
 Doc-Direkt – Bob Papenhuijzen

"De gebruiker ervaart gemak en nabijheid en wordt goed geholpen door meedenkende dienstverleners. Hier zetten wij in 2015 op kostenbewuste wijze op in."
 FMHaaglanden – Ingrid van de Boel

"Wij gaan graag samen met de collega-SSO's de uitdaging aan om onze diensten daar waar het kan echt gezamenlijk te organiseren rondom het primaire proces van de afnemers. Wij zienmogelijke samenwerkingsvormen, bijvoorbeeld rond toegang (identity management) en reorganisaties."
 P-Direkt – Ed Smit

"Bij ons draait het in 2015 om tevreden gebruikers door kwaliteit: continuïteit en stabiliteit van de dienstverlening. De opening van ons OverheidsDataCentrum Haagse km² is een mijlpaal. Dit geeft een impuls aan robuust- en toekomstvastheid van onze ICT-services. Met FMHaaglanden werken we intensief samen om ICT- en facilitaire services integraler aan te bieden."
 SSC-ICT Haaglanden – Sylvia Bronmans

"In 2015 werken we met elkaar verder aan kwaliteit. We leggen meer focus op 'event based' tevredenheidsmeting vanuit klantbeleving. In gezamenlijke dienstverlening gaan we slagen maken."
 UBR – Irene van Munster en Ninke Lansink Rotgerink

Thema's
Kwaliteit en Kosten

- Kwaliteitsbeheersing
- Kostensturing
- Service in nabijheid

Wij van Bedrijfsvoering



Gezamenlijke acties

1. Sturing op basis van generiek kwaliteitsstelsel, onderliggende KPI's en dezelfde uitgangspunten voor bekostiging
2. Samenwerken op gebied van ondersteuning bij pandgebonden dienstverlening
3. Uitwerken gezamenlijke 'klantreis': van winkel naar warenhuis
4. Samenwerken op klanttevredenheidsonderzoeken
5. Starten verkenningen gericht op verdere samenwerking