



Ordina Consulting, Volkert Batelaan en Paul van der Marck

Ordina-consultants: pragmatisch, multidisciplinair én specialistisch

Consulting is een van de drie kernactiviteiten van Ordina. Op dit vlak heeft het concern een goede reputatie opgebouwd. Dit is mede te danken aan de persoonlijke aanpak, waarbij maatwerkadvies vooropstaat. “We staan bekend om onze non-sensebenadering, een benadering die bijzonder wordt gewaardeerd.”

An het woord is directeur Volkert Batelaan. Hij en zijn collega Paul van der Marck (partner-directeur) leggen uit waarom het hoog tijd wordt dat ook deze kant van Ordina meer bekendheid krijgt. Batelaan vervolgt: “Ordina heeft een goede naam op het gebied van ICT. Maar we hebben drie kernactiviteiten: ICT, outsourcing én consulting.”

Van der Marck hierover: “Wij adviseren managers van operaties, die niet direct een ICT-gerelateerd vraagstuk hebben. We hebben te maken met beleid, bedrijfsvoering en ook informatisering maakt hiervan deel uit.

Natuurlijk, want ICT is nu eenmaal een niet meer weg te denken component, maar heeft niet de nadruk bij ons. En dan komt er ook nog eens bij dat als we voor een klant een ICT-traject ingaan, we niet automatisch uitkomen bij de ICT-tak van Ordina. We zijn daar volkomen onafhankelijk in.”

Batelaan is verantwoordelijk voor het onderdeel dat zich richt op de publieke sector. Hij noemt een voorbeeld: “We hebben in Nederland de nieuwe Wet op de kinderopvang geïmplementeerd, van het begin tot het eind. Dit betekent dat er heel veel beleidscommunicatie was richting gemeenten en werkge-

vers. Dat zijn trajecten waar soms een informatiseringcomponent in zit, maar dat is niet het vooropgestelde doel. Een vergelijkbaar traject doen we in de jeugdzorg.”

Van der Marck richt zich op financiële dienstverleners (banken en verzekeraars). “De overeenkomst met overheid is dat het informatie-intensieve organisaties zijn. Je kunt niet zo gemakkelijk het servicecentrum hypotheek veranderen, zonder aan de ICT-kant te komen. Het zijn dus altijd opdrachten met een ICT-component, maar daar begint het niet. Dat is ook niet onze expertise en daar schakelen we andere mensen voor in.”

DOMEINBENADERING

De consultants van Ordina onderscheiden zich op een aantal gebieden, afhankelijk van de sectoren. Batelaan: “Wat ons uniek maakt, is dat wij gekozen hebben voor samenhangende domeinbenadering. Zo doen wij veel voor de politie met al z’n korpsen, en voor justitie, bestaande uit het Openbaar Ministerie, de reclassering, het gevangenis-

wezen, noem maar op. Het gaat om een zeer fijnmazige organisatie. Dit is kenmerkend voor de overheid. Wij proberen in een aantal van dat soort domeinen – waaronder openbare orde en veiligheid, landbouw, sociale zekerheid, jeugdzorg, inspecties, gemeenten en welzijn – sterk aanwezig te zijn. Dit houdt in dat wij veel opdrachtgevers hebben, maar dat er altijd samenhang in zit.”

Hij vervolgt: “We kiezen altijd voor maatwerkoplossingen, gebaseerd op de kennis en ervaring uit het verleden. Daarnaast kijken we altijd heel sterk naar de maakbaarheid. Het gaat om praktische oplossingen met een hoog implementatiegehalte. Wij adviseren dan ook heel actiegericht en we willen heel sterk bij de uitvoering betrokken zijn. We komen helpen, zo pragmatisch mogelijk.”

MARKTKENNIS

Van der Marck: “Bij ons is het niet anders. We hebben mensen in dienst met een trackrecord aan de klantkant en daarnaast jarenlange ervaring als consultant. Zij begrijpen hoe het is om veertig dossiers per ochtend te moeten wegwerken in een servicecenter hypotheek. Maar ze kunnen ook met de directeur van dat servicecenter hypotheek praten over wat de consequenties zijn van de implementatie van de Wet financiële dienstverlening. Onze mensen hebben zeer gedegen kennis die ze graag

“Wat ons uniek maakt, is onze samenhangende domeinbenadering.”

in praktijk brengen. De ervaring leert dat wij vaak in beeld komen als men een pragmatische aanpak wenst.”

Ordina’s organisatieadviseurs hanteren dan ook geen standaardmethodes. Batelaan: “Wij bieden een integrale en op maat gesneden managementaanpak die werkt. De kwaliteit van onze organisatieadviezen wordt gekenmerkt door hun uitvoerbaarheid. Ons doel is dat de klant de gewenste verandering realiseert. Een plan staat bij Ordina dan ook nooit op zichzelf, maar omvat juist ook procesmatige en inhoudelijke ondersteuning bij implementatie.”

BREED EN GESPECIALISEERD

Dankzij de aard van het werk en de sectoren, is de samenstelling van de groep Ordina-consultants heel breed. Bij Ordina werken programma- en projectmanagers die zelf over brede domeinkennis beschikken en een beroep kunnen doen op specialisten binnen de organisatie op het gebied van bijvoorbeeld hrm, financiën, beleid en ICT. Daarnaast kan, afhankelijk van de wens en de aard van de op-

dracht, een beroep worden gedaan op externe deskundigheid.

“Onze consultants hebben gedegen kennis van breedte vraagstukken in hun marktdomeinen”, aldus Van der Marck. “Aan de andere kant zijn we een bureau dat te maken krijgt met een scala van vraagstukken en de implementatie van oplossingen in hun samenhang. Zo hebben wij de driejarige reorganisatie van een schadeverzekeraar begeleid. Dan heb je te maken met tal van aspecten, zoals een nieuw functiehuis. Maar wij zijn niet degenen die voor hen een compleet nieuw functiegebouw ontwerpen. Dat doen wij dan weer niet.”

Ordina telt zo’n 500 consultants in diverse disciplines, variërend van business process redesign, klantstrategie, compliance en control, tot de overheid en de financiële markt. Hieronder vallen ook 150 managementconsultants, verdeeld over de verschillende sectoren. ■

Ordina
Ringwade 1, 3439 LM Nieuwegein
Postbus 7101, 3430 JC Nieuwegein
Telefoon Public: (030) 663 76 11
Telefoon Finance: (030) 663 81 13
Fax Public: (030) 663 76 99
Fax Finance: (030) 663 81 11
E-mail Public: volkert.batelaan@ordina.nl
E-mail Finance: paul.van.der.marck@ordina.nl
www.ordina.nl