

MASTERCLASS MANAGEMENT VAN eGOVERNMENT

DE ELEKTRONISCHE OVERHEID

De publieke sector maakt steeds meer gebruik van informatie- en communicatietechnologie: de overheid wordt een elektronische overheid. Maar wat zijn precies de mogelijkheden en onmogelijkheden? En welke zijn voor uw organisatie geschikt? Hoe maakt u zo optimaal mogelijk gebruik van de beschikbare technologie? En hoe zorgt u ervoor dat uw organisatie over voldoende kennis beschikt?

Om deze, en andere vragen te beantwoorden en uw vaardigheden als (informatie-) manager verder te ontwikkelen biedt de Universiteit Twente een intensieve en praktijkgerichte cursus waarin alle onderdelen van eGovernment aan bod komen. In vijf seminars van elk twee dagen is er aandacht voor onder meer de stand van zaken, de trends, de gevolgen, de implementatie van IT-projecten, technische kennis en vooral het nut van informatie- en communicatietechnologie voor uw organisatie.

EEN MASTERCLASS OP ACADEMISCH NIVEAU

De Universiteit Twente doet al jarenlang onderzoek naar de elektronische overheid. Dit gebeurt op technisch gebied, maar ook in sociaal en bestuurlijk opzicht. De Masterclass Management van eGovernment biedt u op een snelle en toegankelijke manier de allernieuwste inzichten.

VOOR WIE

De Masterclass Management van e-Government is bestemd voor hoge(re) en middenmanagers bij Rijk, provincie, gemeente en publiek-private instellingen die betrokken zijn bij de elektronische overheid. De Masterclass is ook bedoeld voor CIO's, informatiemanagers en andere professionals in ICT-afdelingen, beleidsmedewerkers en managers betrokken bij projecten van de elektronische overheid.

Als u zich in dit profiel herkent en u bent minimaal op Hbo-niveau opgeleid, dan is deze Masterclass voor u.



DE DOCENTEN

De cursusleiding is in handen van prof.dr. Jan A.G.M van Dijk en prof.dr. Jos van Hillegersberg. Van Dijk is hoofd van de vakgroep Media, Communicatie & Organisatie en van het Center for eGovernment Studies van de Universiteit Twente. Van Hillegersberg is hoofd van de vakgroep Informatiesystemen en Veranderingsmanagement, ook van de Universiteit Twente. Beide zijn internationaal vermaard in het vakgebied eGovernment.

In deze Masterclass werken zij samen met vooraanstaande docenten en onderzoekers van de Universiteit Twente en andere universiteiten, daarnaast werken deskundigen van binnen en buiten de publieke sector mee aan de Masterclass.

HET PROGRAMMA VAN DE MASTERCLASS MANAGEMENT VAN eGOVERNMENT

De masterclass richt zich op de externe relatie van de elektronische overheid met burgers en bedrijven en op de interne organisatorische managementvraagstukken van deze overheid. Twee lijnen die in samenhang worden gepresenteerd:

- een sociale en bestuurlijke lijn die de strategische management-opties van de elektronische overheid behandelt, en
- een meer op toepassing in de organisatie gerichte lijn van informatiemanagement.

De Masterclass bestaat uit vijf seminars die elk vijf aaneengesloten dagdelen beslaan:

- I Elektronische Dienstverlening bij Publieke Organisaties
- II Elektronische Diensten: Vraag- en Aanbodperspectief
- III Module III: Architectuur en Implementatie
- IV Samenwerking in de Keten
- V Diensteninnovatie

Seminar I: Elektronische Dienstverlening bij Publieke Organisaties	
Strategie en Klant	Management, IT en Architectuur
<p>eGovernment: State of the Art <i>Prof.dr. J.A.G.M. van Dijk, Universiteit Twente</i> <i>Dr. W.J. Pieterse, Universiteit Twente</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Wat is eGovernment? - Wat is de stand van zaken, in Nederland, Europa en de rest van de wereld? - Wat is maatschappelijke context voor eGovernment? Wat zijn de effecten? - Wat zijn de gevolgen van eGovernment voor de overheid zelf? - Hoe kunnen overheidsorganisaties vooruitkomen in fasen van eGovernment? 	<p>Informatiebeleid bij de overheid <i>Dr. H.J.M. van Zon, Ministerie van Binnenlandse Zaken</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Slim sourcen van IT - IT voor eGovernment: zelf doen of uitbesteden - Organiseren van het inkoopproces
<p>Trends in Elektronische Diensten: De service-economie <i>Prof.dr. J. van Hillegersberg, Universiteit Twente</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Welke trends bepalen de service economie? - Welke gevolgen heeft dit voor IT? - Welke IT ontwikkelingen hebben de vormen van dienstverlening veranderd? - Welke trends spelen de komende 10 jaar? 	<p>Informatiemanagement bij de overheid <i>Dr. E.J. de Vries, Universiteit van Amsterdam</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - ICT voor elektronische dienstverlening Service Strategie - Front Office Informationvoorziening - Multi-Channeling
<p>Introductie Mastercase en CASE: Informatiemanagement bij de gemeente Apeldoorn M. Gravesteyn</p>	



Seminar II: Elektronische Diensten: Vraag- en Aanbodperspectief	
Strategie en Klant	Management, IT en Architectuur
<p>Dienstverlening vanuit klantperspectief <i>Dr. L.A.L. van de Wijngaert, Universiteit Twente</i> <i>Prof.dr. J.A.G.M. van Dijk, Universiteit Twente</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Van aanbod naar vraagperspectief - Monitoring gebruik en tevredenheid klanten - Aanpassing van de overheidsorganisatie aan het klantperspectief - Klantcontact centra en Klantvolgsystemen 	<p>van websites en portals van de overheid <i>Dr. T.M. van der Geest, Universiteit Twente</i> <i>Dr. J. Karreman, Universiteit Twente</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Zoekgedrag van burgers op het Internet - Inrichting van websites en portals van de overheid naar thema's, life-events en andere menustructuren - Verbetering van toegankelijkheid en bruikbaarheid van overheidssites
<p>Multichannel management <i>Dr. W.J. Pieterse, Universiteit Twente</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Keuze en gebruik van kanalen door burgers - Sturing van kanaalgebruik door overheidsorganisaties - Strategieën van Multichannelmanagement 	<p>Web 2.0 <i>Dr. A. de Moor, Community Sense</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Communities - Context-Aware Mobile communicatie - Social media, - Interaction - Sensor computing - Toepassingen van web 2.0 voor eGovernment - E-participation
<p>CASE: Implementatie Multi-channel strategie, architectuur en life events bij de Belastingdienst S. Bekius</p>	

Seminar III: Architectuur en Implementatie	
Strategie en Klant	Management, IT en Architectuur
<p>Informatiediensten en kennismanagement <i>Dr. A.B.J.M. Wijnhoven, Universiteit Twente</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Wat is een informatiedienst? - Informatiebetrouwbaarheid en context - Triangulation - Pricing voor informatiediensten 	<p>Informatietechnologie en IT projecten bij de overheid <i>P. Dieleman, Getronics Pink Roccade</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Technische kennis voor gebruikers en IT project-managers - Privacy en Beveiliging, noodzakelijke kennis van de techniek en organisatie rondom vertrouwelijke gegevens
<p>Implementatie van IT projecten: Een veranderkundige aanpak <i>Dr. C. Katsma, Universiteit Twente</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - IT projecten door een veranderkundige bril - Middelen om veranderingen te faciliteren - Stakeholder management bij grootschalige implementaties 	<p>Architectuur van diensten, processen en IT: <i>Dr. M.E. Jacob, Universiteit Twente</i> <i>Prof.dr. J van Hillegersberg, Universiteit Twente</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Wat is het nut van een bedrijfs- en informatiearchitectuur? - Referentiearchitecturen voor de overheid - Architectuurtalen waaronder Archimate - Architectuurimplementatie en tools
<p>CASE: Implementatie van SAP bij Defensie: het SPEER project Dr. C. Katsma</p>	

Seminar IV: Samenwerking in de Keten	
Strategie en Klant	Management, IT en Architectuur
<p>Sociale en bestuurlijke aspecten van samenwerking met ICT bij de overheid <i>Ir. A. Winters-van Beek, Universiteit Twente</i> <i>Dr. W. Ebbers, Novay en Universiteit Twente</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Sociale aspecten van samenwerking bij de overheid (in netwerken) - Managementprincipes van samenwerking bij de overheid - Bestuurlijke aspecten van Shared Service Centers - Bestuurlijke aspecten van Ketensamenwerking - Bestuurlijke aspecten van Gezamenlijke ICT applicaties voor gescheiden overheidsorganisaties (DKD, DigiD, basisregistraties en vele anderen) 	<p>Ketenintegratie en Standaardisatie <i>E. Folmer, TNO en Universiteit Twente</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Waarom samenwerken in ketens? - Hoe zien ketenprocessen er uit en waarom zijn processen tussen organisaties vaak moeizaam - Wat is de rol van integratiestandaarden - Semantische standaarden en hun kwaliteit - Nederland open in verbinding - Closed versus Open standaardisatieprocessen
<p>IT voor samenwerking en beslissingsondersteuning <i>Prof.dr. J van Hillegersberg, Universiteit Twente</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Hoe kan IT worden ingezet als hulpmiddel bij beslissingen - Hoe kunnen complexe Multi-actor beslissingsprocessen worden versneld met IT - Wat zijn "serious" management games en hoe zijn deze toe te passen? 	<p>Ketenintegratie en gevolgen voor de IT architectuur <i>Prof.dr. J. van Hillegersberg, Universiteit Twente</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Wat is nodig voor soepele samenwerking in de keten? - Welke eisen stelt dit aan architectuur - SOA – service oriented architecture - Transitie naar servicearchitecturen bij de overheid
<p>CASE: Herinrichting van processen in Gelre Ziekenhuizen <i>Dr. C. Katsma</i></p>	

Seminar V: Diensteninnovatie	
Strategie en Klant	Management, IT en Architectuur
<p>Diensteninnovatie bij de overheid <i>Prof.dr.ir. L.J.M. Nieuwenhuis, ESXES, K4B Innovation en Universiteit Twente</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Diensten als een dominant denkmodel - De diensteninnovatie op gang brengen - De diensteninnovatiescan - Diensteninnovatie bij de overheid 	<p>eGovernment voor bedrijven <i>Dr.ir. R. Arendsen, Ministerie van Financiën</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Aspecten van elektronisch berichtenverkeer tussen overheid en bedrijven - eFacturering - Overheidsapplicaties voor bedrijven (vanuit gemeenten en uitvoeringsorganisaties) - Intermediairen en eOverheidsdiensten - Privatisering en uitbesteding van e-overheidstaken
<p>Business Cases en Performance Management voor IT investeringen Professioneel opdrachtgeverschap Tendering <i>Prof.dr. J van Hillegersberg, Universiteit Twente</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Hoe kan een business case worden opgesteld? - Hoe kan een project worden aangestuurd met behulp van een business case? - Hoe kan een case worden gebruikt in een tender en tijdens implementatie? 	<p>Presentatie Mastercase I</p> <ul style="list-style-type: none"> - Presentatie masterwerkstukken door de deelnemers
<p>Presentatie Mastercase II: Presentatie masterwerkstukken door de deelnemers</p>	

EEN INTENSIEVE EN PRAKTIJKGERICHTE CURSUS WAARIN ALLE ONDERDELEN VAN eGOVERNMENT AAN BOD KOMEN

Cursusleider Prof. dr. Jan van Dijk



CERTIFICAAT

U ontvangt een certificaat, afgegeven door de Universiteit Twente, wanneer u alle seminars heeft bijgewoond en de mastercase met een voldoende heeft afgerond.

EXTRA

Het certificaat van de Masterclass Management van eGovernment geeft u recht op een vrijstelling voor de Masterclass Informatiemanagement in de Master Public Management (www.MasterPublicManagement.nl)

DAGINDELING SEMINARS

De dagindeling tijdens de vijf seminars is steeds:

Dag 1	
09.30 uur	Ontvangst
10.00 uur	Start ochtendprogramma
13.00 uur	Lunch
14.00 uur	Start middagprogramma
17.00 uur	Diner
18.30 uur	Start avondprogramma
21.30 uur	Einde cursusdag
Dag 2	
09.30 uur	Start ochtendprogramma
12.30 uur	Lunch
13.30 uur	Start middagprogramma
16.30 uur	Einde seminar

DATA, LOCATIE EN KOSTEN

De data en locaties van de Masterclass, alsmede de kosten, tref u aan op het inlegvel.

AANMELDEN

U kunt zich voor de Masterclass inschrijven door het bijgevoegde inschrijfformulier aan ons te retourneren of via onze website www.professional-learning.nl. Na ontvangst van uw aanmelding ontvangt u een bewijs van inschrijving. Twee weken voor aanvang van de Masterclass ontvangt u een herinneringsbericht en een routebeschrijving.

MEER INFORMATIE

Miriam Iliohan
T: 053 489 4104
E: m.iliohan@utwente.nl

PROFESSIONAL LEARNING & DEVELOPMENT

De Masterclass Management van eGovernment wordt georganiseerd door Professional Learning, onderdeel van de faculteit Management en Bestuur van de Universiteit Twente. Het stelt het opleidingsprogramma samen, zorgt voor de werving en selectie van deelnemers en zorgt voor een optimale uitvoering van de Masterclass.

AANBOD PROFESSIONAL LEARNING & DEVELOPMENT

De faculteit Management en Bestuur biedt onderwijs aan op de gebieden Bestuurskunde, Bedrijfskunde, Technische Bedrijfskunde, Gezondheidswetenschappen en Europese Studies. Innovatie, ondernemerschap, publiek-private samenwerking en management van technologie zijn thema's die binnen het werkveld van de faculteit Management en Bestuur in het bijzonder de aandacht krijgen.

Professional Learning van de faculteit richt zich op managers en bestuurders die in de publieke sector werkzaam zijn en zich in hun functie verder willen ontwikkelen of zich op toekomstige stappen in hun loopbaan willen voorbereiden. Het aanbod varieert van (deeltijd)programma's die leiden tot een Mastertitel tot incompanyprogramma's op maat en actualiteitencolleges.

www.professional-learning.nl