



Rijksoverheid



Rijksoverheid

Adviesrapport Documentkader Functioneel Beheer

Ministerie van VROM

Versie 1.0
Auteur: Iris Plugge
Studentnummer: 20066147
Opdrachtgever: Ad Koevoets
Bedrijfsmentor: Ardie Reedijk

**Inhoudsopgave**

0	PROBLEEMSTELLING	3
0.1	DOELSTELLING	3
0.1.1	EISEN ADVIESRAPPORT	3
0.2	RISICO ANALYSE	4
1	IN KAART BRENGEN VAN DE HUIDIGE SITUATIE.....	5
1.1	ONDERZOEK OP DE Q SCHIJF	5
1.2	ONDERZOEK OP DE Q: SCHIJF	5
1.2.1	WIJZE VAN OPSLAG	5
2	VOORONDERZOEK	7
2.1	DOELSTELLING VOORONDERZOEK.....	7
2.2	AANPAK	7
2.3	AANBEVELING OP BASIS VAN HET VOORONDERZOEK:	8
2.4	GAP ANALYSE.....	9
3	ONDERZOEK NAAR DE GEWENSTE SITUATIE	10
3.1	APPLICATIEDOCUMENTEN	10
3.2	TESTDOCUMENTEN	11
3.3	STANDAARDAPPLICATIE EN MAATWERK	11
3.4	EISEN AAN DE AANGELEVERDE/OPGESLAGEN DOCUMENTEN	11
3.5	ONVOLLEDIGE DOCUMENTATIE AANVULLEN.....	11
3.6	BEHEERDER VAN DE DOCUMENTATIE.....	12
3.7	ER VOOR ZORGEN DAT ER EEN MAP OP DE Q: SCHIJF IS VAN ALLE APPLICATIES	12
3.8	IDEALE SITUATIE	12
3.9	DIGIVROM	13
4	VOORDELEN VAN DIT PROJECT	14
4.1	RAAKVLAKKEN MET ANDERE PROJECTEN	14
4.2	VOORDELEN VAN DIT PROJECT:	14
5	INVOERSTRATEGIE	15
5.1	DOCUMENTATIEPLAN	15
5.2	NIEUW PROCES BIJ IN BEHEER NEMEN VAN EEN APPLICATIE:	15
5.3	PROCES BIJ DOORVOEREN VAN EEN WIJZIGING:	17
6	AANBEVELINGEN	18
6.1	AANBEVELING DOCUMENTATIE.....	18
6.2	DOCUMENTMANAGEMENT SYSTEEM	20

0 Probleemstelling

Er zijn nu veel documenten aanwezig die van toepassing zijn voor de afdeling Functioneel Beheer van Directie IV (informatievoorziening). Veel documenten zijn echter verouderd en veel documentatie is incompleet. Ook staan veel documenten op verschillende locaties opgeslagen, zoals op de Q: schijf, persoonlijke schijf of in Victorie. Wanneer VROM eventueel overgaat naar een andere uitbestedingspartner moet het werkproces zo goed en snel mogelijk blijven verlopen. Dit proces wordt bij VROM ook wel het request for proposal genoemd (RFP). Daarom is het noodzakelijk om alle benodigde documentatie op orde te hebben. Daarnaast is het de bedoeling dat alle functioneel beheerders efficiënter kunnen werken. Er vond onlangs een project plaats, het VPNS-project (van portaal naar start menu) waarbij de medewerkers van VROM zijn overgegaan naar een nieuwe werkomgeving. Binnen dit project moesten alle applicaties door de functioneel beheerder worden getest en er werd veel documentatie opgeleverd. Tijdens dit project bleek dat de leverancier veel historische documentatie verloren gegaan en dat deze ook niet allemaal terug te vinden bij afdeling Functioneel Beheer.

Het gaat puur om de documentatie voor afdeling Functioneel Beheer met betrekking tot de applicaties. De algemene documentatie zoals handboek Functioneel Beheer wordt in dit project niet meegenomen.

0.1 Doelstelling

Dit project heeft als doel het opleveren van een onderzoeksrapport, binnen 6 maanden, waarmee handvatten worden geboden voor een opgeschoond en actueel documentatie archief voor de afdeling Functioneel Beheer.

0.1.1 Eisen adviesrapport

Dit adviesrapport moet aan de volgende eisen voldoen:

- Eerdere bevindingen uit het VPNS project die van toepassing zijn voor dit adviesrapport moeten worden meegenomen in het rapport.
- Diverse VROM medewerkers met ervaring in projecten die goed aansluiten bij dit onderwerp moeten worden geïnterviewd.
- Dit adviesrapport moet handvatten bieden voor een volledig opgeschoonde en actuele documentatie, voor een eventuele nieuwe aanbestedingspartner.



0.2 Risico Analyse

De volgende tabel geeft een overzicht van de risicoanalyse die bij het begin van het project is gemaakt. Een volledig overzicht van de risico's is te vinden in bijlage PID.

Risico	Maatregel
Weinig draagvlak binnen het bedrijf	Presentatie wenselijkheid van project binnen bedrijf.
Politieke veranderingen zoals bezuiniging	Project door laten gaan, omdat er veel voordelen aan dit project zijn verbonden en lage kosten.

1 In kaart brengen van de huidige situatie

Momenteel staan alle documenten van Functioneel Beheer op de Q: schijf opgeslagen. Er is wel eens over een opslagmethode nagedacht, maar er is hier weinig mee gedaan. Er is alleen een nieuwe indeling voor de Q: schijf gemaakt, maar niemand bergt de items op de juiste manier op.

1.1 Onderzoek op de Q: schijf

Momenteel staan alle documenten van afdeling Functioneel Beheer op de Q: schijf opgeslagen. Er is wel eens over een opslagmethode nagedacht, maar er is hier weinig mee gedaan. Er is alleen een nieuwe indeling voor de q schijf gemaakt, maar niemand bergt de documenten op de juiste manier op. Er staan ook veel belangrijke documentatie op de persoonlijke schijf van de functioneel beheerders. Documentatie die bestemd is voor Victorie is niet meer terug te vinden, omdat hier geen richtlijnen voor zijn.

1.2 Onderzoek op de Q: schijf

Er heeft een onderzoek om de Q: schijf plaatsgevonden. De uitkomsten staan hieronder beschreven.

1.2.1 Wijze van opslag

De map voor alle documentatie van Functioneel Beheer heeft de locatie Q:\PorPSG\IV\Iserv\FB. Alle applicaties en de bijbehorende documentatie die in dit project behoren staan in de map Producten (Q:\PorPSG\IV\Iserv\FB\Producten), onderverdeeld in een aparte map voor elke applicatie een map. FB

- Producten
 - Planon
 - Andere applicatie
 - Andere applicatie

Nu staat er onder elke applicatiemap de volgende indeling:

- 01 contracten.
- 02 beheerplan
- 03 functioneel ontwerp
- 04 handleiding
- 05 wijzigingen
- 06 software
- 07 testscript
- 08 installatiehandleiding
- 09 intakedocumenten
- 99 werkdocumenten

Naast de applicatiemappen staat er ook een aantal mappen die hier niet thuishoren. Zoals bijvoorbeeld de handleiding van Planon. Deze staat in de startmap van Planon (dit programma wordt op de volgende pagina uitgelegd), terwijl deze verwacht wordt in de map handleiding in de rootmap Planon.

Naast bovengenoemd voorbeeld staan er nog meer documenten in de startmap van de applicatie zelf. Dit komt omdat de functioneel beheerder niet weet waar het document opgeslagen moet worden. De documentatie na de overgang van de oude schijf naar de Q: schijf één op één is overgezet. Er was wel al een opzet voor een nieuwe mappenstructuur, maar veel functioneel beheerders hebben niet de documentatie in de nieuwe mappenstructuur gezet.

Conclusie:

In dit project moeten de volgende zaken aan bod komen:

- Is de mappenstructuur nog actueel?
- Welke afspraken kunnen er worden gemaakt over:
 - Verouderde documentatie. Wat moet er mee gedaan worden?
 - Updates. Wanneer is een document onvoldoende up-to-date.
 - Periodieke opschoning. Is handig om af te spreken dat er periodiek naar de mappen van applicaties wordt gekeken en alles wordt geschoond/aangepast?
 - Mappen zonder inhoud. Kunnen lege mappen niet gewoon verwijderd worden? Of moeten deze blijven staan?
- Is alles wel terug te vinden. Wanneer je zoekt naar een bepaald document kan je deze dan wel uiteindelijk vinden?
- Documentatie is niet volledig.
- Er moet iemand aangewezen worden om de mappenstructuur te beheren. Zodat ervoor gezorgd wordt dat alles bijgewerkt is en up-to-date blijft.
- De indeling moet duidelijk zijn. Iedereen moet begrijpen welk document in welke map opgeslagen moet worden.
- Er komen geregeld nieuwe applicaties in beheer bij VROM. Niet alle applicaties zijn opgenomen in de mappenstructuur. Dit moet volledig worden gemaakt.
- Kan het niet op een makkelijkere manier worden opgeslagen. BV. in het programma Victorie of via een Datamanagement systeem.

2 Vooronderzoek

Er heeft een vooronderzoek plaatsgevonden om te kijken aan welke eisen documentatie voor Functioneel Beheer volgens de theorie moet voldoen. .

2.1 Doelstelling vooronderzoek

Er is gekeken naar verschillende methodes waarin documentatie van functioneel beschreven wordt. Ik heb gekeken vanuit literatuur oogpunt welke documentatiestructuur of aan welke eisen documentatie moet voldoen om het Functioneel Beheer van VROM op orde te hebben.

2.2 Aanpak

Er is gekozen om de techniek te gebruiken zoals beschreven in het boek “Wat is onderzoek” van Nel Verhoeven.

Via een interview is de probleemstelling helder geworden. Er heeft een literatuuronderzoek plaatsgevonden naar onderstaande vragen. De gegevens zijn geanalyseerd en vertaald naar taal die voor de manager duidelijk is. Er is gekozen om de vraag helder te krijgen via een diepte-interview.

Hoofdvraag:

- Wat staat er in de literatuur beschreven over de benodigde documentatie voor Functioneel Beheer?

Deelvragen:

- Staat er iets beschreven over de structuur van documentatie?
- Aan welke eisen moet de documentatie voldoen?
- Welke documenten moet Functioneel Beheer minimaal bezitten om zijn werkzaamheden correct uit te kunnen voeren?

De deelvragen kwamen tot stand door de vraag te stellen “wat er nodig is om de hoofdvraag te kunnen beantwoorden?”, met daarbij de doelstelling in het achterhoofd. Als eerste moest de huidige situatie worden beschreven en daarna de gewenste situatie. Er moet gedocumenteerd worden wat voor eisen er gesteld moeten worden aan de documentatie voor Functioneel Beheer.

Het literatuuronderzoek is uitgevoerd op internet en in de bibliotheek van de Haagse Hogeschool. Er is gezocht naar relevante literatuur voor de documentatie voor Functioneel Beheer en de technieken ASL, ITIL en BSL.

Niet overal was relevante informatie te vinden.

Er is gekeken naar de volgende boeken:

- BSL zelfevaluatie, Ralph Donatz
- ITIL in de praktijk, Nick Bakker/Louk Peters
- Business informatiemanagement en bisl in de praktijk.

Internet:

- Via www.google.com gezocht op trefwoorden: ASL, ITIL, BSL, ITSMF, documentatie Functioneel Beheer.

Naar aanleiding van de gevonden relevante data is de volgende matrix opgesteld.

Methode:	Waarde:
ITSMF	0%
ASL	30%
ITIL	20%
BISL	80%
Combinatie BISL &ASL & ITIL	90%

Voor de methode ITSMF is geen relevante informatie gevonden. Voor andere technieken wel. Er kan het beste gekozen worden voor een combinatie van de methode BISL & ASL & ITIL. Alle items die interessant zijn voor Functioneel Beheer van VROM worden gebruikt.

2.3 Aanbeveling op basis van het vooronderzoek:

- Houd rekening met documentatie die voortvloeit vanuit het wijzigingsproces en sla deze op logische wijze op.
- Geef per wijziging aan wie de accepterende partijen zijn (FIAT/akkoord mag geven).
- Aanwezigheid van applicatiedocumentatie zoals handleidingen, procedures, werkinstructies is noodzakelijk.
- Continue bijstellen van documentatie. Wanneer er een aanpassing in een applicatie komt moet dit meteen worden doorgevoerd in de documentatie.
- Voorzie in handleidingen voor de functioneel beheerders om hun taken uit te voeren als ook voor de gebruikers van de applicatie.
- Voorzie in een functioneel ontwerp. Deze moet bekend zijn bij de functioneel beheerder.
- Sla testdocumentatie van de applicaties logisch op.
- Richt standaardprocedures/aanpakken in voor het beoordelen van functionele ontwerpen.
- Beschrijf hoe acceptatietesten moeten worden uitgevoerd.
- Voorzie in een implementatieplan voor nieuwe applicaties
- Wijs een beheerder/verantwoordelijke aan voor de documentatie.

De opgeslagen documenten moeten aan de volgende eisen voldoen:

- Toegankelijk
- Lokaliseerbaar
- Consistent
- Onderhoudbaar
- Juist
- Actueel
- Volledig
- Nauwkeurig
- Controleerbaar

De volgende documenten moeten in ieder geval aanwezig zijn:

- Uit projecten alle documentatie volgens ITIL.
- Functioneel ontwerp
- Technisch ontwerp

- Datamodel
- Testdocumenten
- Implementatie documenten
- Beheer documenten

2.4 GAP analyse

Een GAP-analyse is een instrument dat helpt een bedrijf met het vergelijken van de werkelijke prestaties met de potentiële prestaties. In de kern zijn twee vragen: "Waar zijn we?" en "Waar willen we zijn. Dit wordt gedaan door het aangeven van de huidige processen en van de toekomstige processen. De percentages geven aan in hoeverre de huidige processen al voldoen aan de toekomstige processen. De waarden met lage scores moeten dus worden aangepast.



Figuur 6 GAP analyse

IST:	SOLL:	Waarde:
1. Duidelijk plek voor opslag wijzigingen	1. Duidelijke plek opslag wijzigingen	100%
2. Het is niet gedocumenteerd wie er proceseigenaar is voor sommige applicaties	2. Alle proceseigenaren voor de applicaties moet zijn gedocumenteerd	70%
3. Voor niet alle applicaties zijn handleidingen, werkinstructies en procedures aanwezig.	3. Voor alle applicaties moet handleidingen, werkinstructies en procedures aanwezig zijn.	70%
4. Er is veel verouderde documentatie aanwezig.	4. Documentatie moet continu up-to-date gehouden worden.	50%
5. Er is niet voor elke applicatie een gebruikershandleiding aanwezig	5. Er moet voor elke applicatie een gebruikershandleiding aanwezig zijn.	80%
6. Niet van alle applicaties is een FO aanwezig.	6. Er moet een FO aanwezig zijn en deze moet bekend zijn bij de functioneel beheerder.	50%
7. Er is nog geen logische plaats aanwezig voor testdocumentatie	7. De testdocumentatie van de applicaties moet op een logische plek worden opgeslagen.	10%
8. Er is geen standaardaanpak aanwezig voor het beoordelen van een FO	8. Er moet een standaardaanpakken zijn voor het beoordelen van een FO	10%
9. Er is een beschrijving hoe de acceptatietesten moeten worden uitgevoerd.	9. Er moet beschreven zijn hoe acceptatietesten moeten worden uitgevoerd.	100%
10. Er is niet voor alle nieuwe applicaties een implementatieplan aanwezig.	10. Voor nieuwe applicaties moet er een implementatieplan zijn.	40%
11. Er is geen beheerder voor documentatie aanwezig	11. Er moet een beheerder komen voor de documentatie.	0%
De documentatie van vrom:	De documentatie moet aan de volgende eisen voldoen:	
12 Wanneer de q schijf niet te benaderen is is het niet toegankelijk	12 Toegankelijk	70%
13 Niet alle documentatie is goed terug te vinden	13 Lokaliseerbaar	60%
14. Niet alle documentatie is consistent	14. Consistent	70%
15. De documentatie van VROM wordt niet goed onderhouden	15. Onderhoudbaar	50%
16. Niet alle documentatie is juist	16. Juist	60%
17 Niet alle documentatie is actueel	17. Actueel	70%
18. Niet alle documentatie is volledig	18. Volledig	80%
19. Niet alle documentatie is nauwkeurig..	19. Nauwkeurig	80%
20. Bijna geen enkel documentatie wordt gecontroleerd	20. Controleerbaar	80%
Gemid score		60%

3 Onderzoek naar de gewenste situatie

Er hebben interviews plaatsgevonden met Marco Duijster en Dennis Smit over de oude indeling van de Q: schijf en of de visie daarop nog up-to-date is.

Daarnaast interviewde ik de projectleider over de documentatie van het VPNS traject, Artjan Wouters. Ik organiseerde een workshop voor alle Senior functioneel beheerders om te toetsen of de documentkaders voor Functioneel Beheer die ik voor ogen had voldoende waren. De uitkomst van de interviews en workshop staan hieronder beschreven.

Uit de interviews is naar voren gekomen dat de volgende documenten aanwezig moeten zijn:

- Complete lijst met alle applicaties en RFC's, zodat FB en Outsourcing mbv filters hun eigen lijsten kunnen selecteren.
- Er zal gecontroleerd worden op de aanwezigheid van de documentatie van alle applicaties en van alle images. Dit wordt door de projectgroep gedaan die de documentatie voor Functioneel Beheer op orde gaat maken.

Vanuit het project zal aan Getronics gevraagd worden om de volgende documentatie op te leveren:

- De intake formulieren
- De bijlagen van de intakeformulieren Hieronder vallen volgens mij indien van toepassing de installatiehandleiding, To, FO en de testdocumenten.
- Overzicht van alle applicatiegroepsnamen zoals ze in de active directory staan en beschikbaar zijn via het Startmenu.
- Overzicht van de applicatie of deze bij GTN, via een onderaannemer van GTN of bij VROM in beheer is
- Mogelijkheid tot controle van de DSL (check of originele software en licenties goed beheerd worden)

Vanuit het project zal aan FB gevraagd worden om op te leveren:

- Getekende GAT formulieren. (gebruikers acceptatieformulier)
- Alle VROM specifieke instellingen (inrichtingsdocumenten).
- GAT Test scripts.

3.1 Applicatiedocumenten

- Installatiehandleiding
- Beheerplan
- Calamiteitenplan
- FO (functioneel ontwerp)
- TO (technisch ontwerp)
- Gebruikershandleiding
- Beheerderhandleiding
- Gegevensmodel
- QRC (quick reference card)
- Datamodel.

Na aanleiding van een wijziging:

- GAT (Gebruikers acceptatieformulier)
- FAT (functioneel acceptatie formulier)
- Décharge formulier

3.2 Testdocumenten

- Testplan
- Testscript
- Use cases
- Testrapport
- Testbevindingen
- Master testplan

De testdocumentatie moet opgeleverd worden vanuit het TMAP traject. Het is de bedoeling dat er standaard use cases gemaakt worden zodat wanneer er een standaard wijziging wordt gedaan dit script gemakkelijk opnieuw gebruikt kan worden. Alles hierover staat in het masterplan. Er wordt voor elk afzonderlijk traject een testplan gemaakt. Van hoe er getest moet worden en wat belangrijk is. Wanneer er bevindingen naar voren komen uit het testtraject wordt dit genoteerd als testbevinding. Hieruit komt een testrapport naar voren. Tevens moet de leverancier ook voordat VROM gaat testen een testscript hebben doorlopen en VROM het testrapport hiervan opleveren van de systeemtest.

3.3 Standaardapplicatie en Maatwerk

Van een standaardapplicatie hoeft er geen TO en FO geleverd te worden. De rest van de documenten moet wel aanwezig zijn. Veel documenten zijn nog niet aanwezig voor alle applicaties.

3.4 Eisen aan de aangeleverde/opgeslagen documenten

Naast de fysieke documentatie moeten er ook regels komen om de documentatie up-to-date te houden. Uit de interviews en door research op het internet zijn de volgende punten naar voren gekomen.

- De documentatie mag geen innerlijke tegenstrijdigheden bevatten.
- Onderhoudbaarheid
De documentatie moeten op economisch verantwoorde wijze te onderhouden zijn.
- Ten aanzien van de inhoud gelden de volgende eisen:
 - Juistheid
 - Actualiteit
 - Volledigheid
 - Nauwkeurigheid
 - Controleerbaarheid

Om aan al deze kwaliteitseisen te kunnen voldoen, moet documentatie beheerd worden. Daarom valt documentatie als configuratie-item binnen het configuratiebeheer.

Het beheren van de documentatie als configuratie-item houdt een scala van activiteiten in, die er zorg voor dragen dat de kennis omtrent een informatiesysteem gestructureerd wordt vastgelegd en voor iedereen toegankelijk is.

3.5 Onvolledige documentatie aanvullen

Niet alle documentatie is momenteel volledig. Het is de bedoeling dat er templates komen van de benodigde documentatie zodat de functioneel beheerder deze kan gebruiken wanneer er een document ontbreekt. Op

deze manier wordt er ook gegarandeerd dat alle benodigde elementen in het document staan en dus geen items worden vergeten. .

3.6 Beheerder van de documentatie

Er moet functioneel beheerder komen die de documentatie controleert en ervoor zorgt dat deze up-to-date blijft. Momenteel staan er veel verouderde documentatie. Er staat bijvoorbeeld nog documentatie op de Q schijf van applicaties die helemaal niet meer bestaan. Tevens worden vastgestelde momenten ingepland om de documenten up te daten en controleren of iedereen zich aan de procedure gehouden heeft. Dit is noodzakelijk, omdat mensen anders de afspraken niet na komen. (zie bijlage voor b.v. template)

3.7 Er voor zorgen dat er een map op de Q: schijf is van alle applicaties

Na vergelijking van de applicatielijst en de Q: schijf werd duidelijk dat niet iedere beschikbare VROM-applicatie een map heeft. Dit zal wel het geval moeten zijn. Wanneer er een nieuwe applicatie bij VROM in beheer wordt genomen moet er automatisch een nieuwe map met de applicatie met alle template documenten moeten worden aangemaakt. Ook hier is een taak weggelegd voor de nog aan te wijzen beheerder.

3.8 Ideale situatie

In de ideale situatie wordt er gebruik gemaakt van een documentmanagement systeem. Een documentmanagement systeem heeft de volgende voordelen:

- *Ruimtebesparing*
Fysieke opslag van documenten kost jaarlijks veel ruimte en dus veel geld.
- *Efficiëntieverbetering*
Informatie is altijd aanwezig. Zoeken, en vooral snel vinden, in duizenden documenten bespaart veel tijd.
- *Klantgerichtheid*
Direct antwoord kunnen geven op vragen van klanten, medewerkers en leveranciers.
- *Betere ondersteuning van werkprocessen*
Documenten zijn voor iedereen, overal en altijd beschikbaar.
- *Bindingsmiddel tussen processen*
Op het moment dat verschillende op zich staande items worden opgeroepen kan een document als bindingsmiddel fungeren (indien in het DMS de data goed gekoppeld is).
- *Ketenintegratie van processen & systemen*
Door de informatie aan het begin van het proces te digitaliseren kunnen andere processen en systemen deze informatie gebruiken en is ketenintegratie (ook naar externe leveranciers) veel gemakkelijker, want de belangrijkste drempel is weg: informatieoverdracht
- *Voorkomen dubbele invoer*
Voorkomt dat dezelfde informatie op meer plaatsen in uw bedrijf wordt vastgelegd
- *Veiligheid*
Een digitaal archief kan eenvoudig elders opgeslagen worden voor back-up
- *Beveiliging*
Authenticatie en autorisatie op gebruik van vertrouwelijke documenten. Opgeslagen documenten kunnen op verschillende niveaus beveiligd worden. Mappen, maar ook complete archieven kunnen beveiligd worden en eventueel gedeeltelijk elders opgeslagen worden.
- *Kostenbesparing*
Voorkomen dat een document vele malen gedupliceerd wordt. Geen kopieën naar elke verschillende

belanghebbende. Één document digitaal opgeslagen kan door iedereen geraadpleegd worden. Digitale opslag is in veel gevallen goedkoper dan fysieke opslag.

- *Eenvoudige dossiervorming*
Een antwoord op een (ingescande) brief kan vanuit het DMS met Word of Excel gemaakt worden en is direct gekoppeld aan het betreffende document (linken van documenten).
- *Meer flexibiliteit*
Complete bedrijfsgegevens op een laptop of CD meenemen kan eenvoudig. Alle informatie onder handbereik bij het bezoeken van klanten en leveranciers.

Dit project zorgt ervoor wanneer er uiteindelijk overgegaan wordt naar een document management systeem de documentatie hiervoor op orde en actueel is.

3.9 Digivrom

Er is momenteel een project aan de gang bij VROM dat Digivrom heet. Dit is een document management systeem en het is uiteindelijk de bedoeling dat alle documentatie hierin wordt opgeslagen. Dit is een webapplicatie en het is de bedoeling dat heel VROM hier uiteindelijk gebruik van gaat maken.

De volgende gegevens zijn al bekend van het Digivrom traject:

- Gebruiker centraal
 - Zelfwerkzaamheid
 - Geen onnodige registraties
- Geen inbreuk op primaire processen
 - Juist ondersteuning bieden
- Content is “op orde”
 - Altijd de goede versie
 - Eenmalige opslag, meermalig gebruik
- Generiek en flexibel
 - Onafhankelijk van tijd, plaats en machine
- Aansluiting Rijksbreed
- Stap voor stap: klein beginnen

Digivrom beschikt ook over :

- Digitale basisoplossing met de processen:
 - Post (IN, UIT en intern)
 - Collegiaal Advies
 - Besluiten
 - Archivering
- Documentair StructuurPlan obv processen
- Maximaal hergebruik

4 Voordelen van dit project

De uitkomsten uit het onderzoek geven aan dat er behoefte is aan een gestructureerde opslag van documentatie met een andere werkwijze. Dit zal in projectvorm moeten worden uitgevoerd. Die staan hieronder beschreven. Tevens staan de raakvlakken met andere projecten beschreven.

4.1 Raakvlakken met andere projecten

- Er heeft een project plaatsgevonden voor de overgang van het VPNS project (Vrom Portaal naar startmenu). Hiervoor waren er diverse documenten benodigd. Om deze reden heb ik een interview gehouden met de projectleider van dit project.
- Marco Duister heeft al een keer de Q: schijf heringedeeld. Om deze reden heb ik een interview gehouden met hem. Zodat er naar deze visie gekeken kan worden en kan worden nagegaan of dit nog up-to-date is.
- Functioneel Beheer is momenteel bezig om iedereen binnen dit team te certificeren in TMAP Next. Hier leer je dat er diverse testdocumenten gemaakt moeten worden. Deze documenten moet natuurlijk ook worden opgeslagen. Dit is erg belangrijk voor de professionalisering van de VROM medewerkers.
- Momenteel is VROM bezig met een RFP (request for proposal). Hiervoor wordt gekeken naar een nieuwe outsourcingpartner om het ICT beheer van VROM over te nemen. Hiervoor moet de documentatie van VROM up-to-date en volledig zijn. Daarom is het erg belangrijk dat dit project voor die tijd wordt opgeleverd.

4.2 Voordelen van dit project:

Er zit een aantal voordelen aan het uitvoeren van dit project. Deze voordelen staan hieronder beschreven:

- Kostenbesparend. Er is minder tijd nodig om informatie te vinden. Hierdoor wordt het automatisch kostenbesparend. Functioneel beheerders kunnen hun tijd aan andere zaken besteden. Hierdoor is er uiteindelijk minder capaciteit nodig.
- Door de documentatie up-to-date te houden, wordt voorkomen dat een applicatie op den duur uitgroeit tot een onbeheersbaar en ongeleid projectiel voor de organisatie.
- Wanneer er een functioneel beheerder komt van de omgeving. Hierdoor wordt verzekerd dat de documentatie juist, volledig en up-to-date is.
- Nieuwe medewerkers kunnen sneller worden ingewerkt. De benodigde documentatie is sneller terug te vinden.
- Wanneer een collega ziek is kunnen de werkzaamheden gemakkelijk worden opgevangen door een collega. Dit komt omdat er een duidelijke werkomschrijving aanwezig is.
- Wanneer er wordt gekozen voor een nieuwe outsourcingpartner kunnen de gewenste documenten gemakkelijk, snel en volledig worden overgedragen.
- Wanneer een applicatie door VROM in beheer wordt genomen wordt automatisch de functioneel beheerder verplicht de juiste informatie/documentatie op te leveren.
- Wanneer er gekozen wordt om het document management systeem in te voeren worden alleen de juiste documenten ingevoerd. Hierdoor zal de vervuiling afnemen.

5 Invoerstrategie

Om de realisatie van dit proces te laten plaatsvinden is een invoerstrategie nodig. Dit bestaat uit een documentatieplan en een aantal processen die hieronder worden beschreven

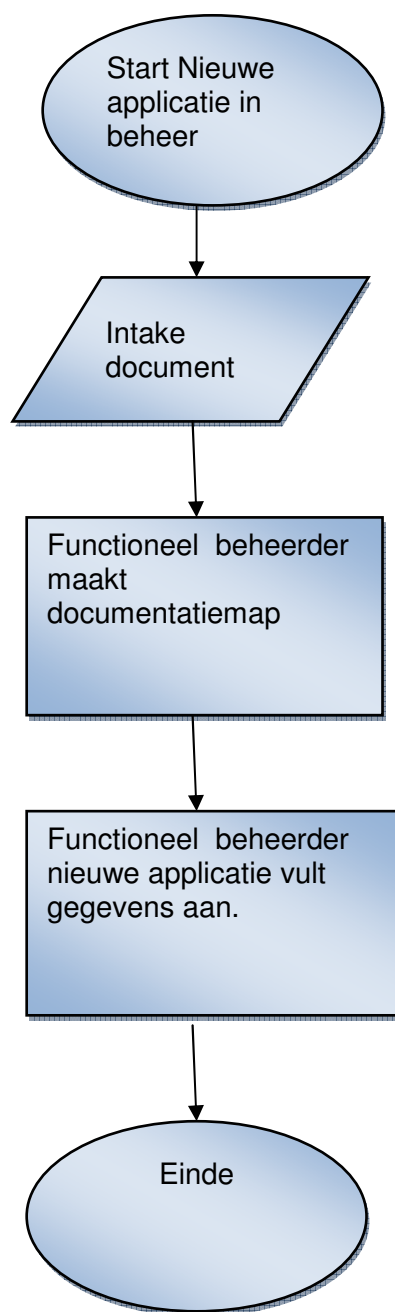
5.1 Documentatieplan

Onderstaande activiteiten behoren bij de nog aan te wijzen Functioneel Beheerder die de documentatie gaat beheren.

1. Standaard sjablonen (templates) aanmaken van alle formulieren.
2. Een overzicht van alle aanwezige documentatie per applicatie maken en wat er aan ontbreekt. Deze lijst wordt aan alle functioneel beheerders gegeven zodat iedereen weet welke informatie er moet worden aangevuld.
3. Controle uitvoeren of van alle applicaties een applicatiemap aanwezig is.
4. Aanmaken van ontbrekende applicatiemappen
5. De Q: schijf indelen volgens de nieuwe mappenstructuur.
6. Er wordt een periode van een maand ingesteld waarin iedere functioneel beheerder de documentatie moet aanvullen. Dit moet elke functioneel beheerder voor zijn eigen applicatie bijhouden.
7. Er wordt een functioneel beheerder aangewezen die de documentatie beheert. Zodat er zeker is dat alle gegevens zijn ingevuld en worden bijgehouden.
8. Verwijderen van verouderde documentatie.
9. Jaarlijkse check uitvoeren op up to date zijn van de documentatie.
10. Wanneer er een nieuwe applicatie bij VROM beschikbaar wordt gesteld moet de standaard map met templates op de q schijf worden geplaatst. Dit moet elke functioneel beheerder van een nieuwe applicatie uitvoeren.

5.2 Nieuw proces bij in beheer nemen van een applicatie:

Wanneer er een nieuwe applicatie in beheer wordt genomen door Functioneel Beheer bij VROM dan wordt er een standaard map op de Q: schijf geplaatst met de naam van deze applicatie met alle templates erin. Dit document moet meteen op de juiste locatie komen te staan. Tevens moet meteen na deze actie de documentatie op orde worden gebracht. Dit moet dan allemaal binnen 2 weken geregeld zijn. De functioneel beheerder van de nieuwe applicatie moet dit zelf regelen en de standaard map hiervan kopiëren en aanpassen.

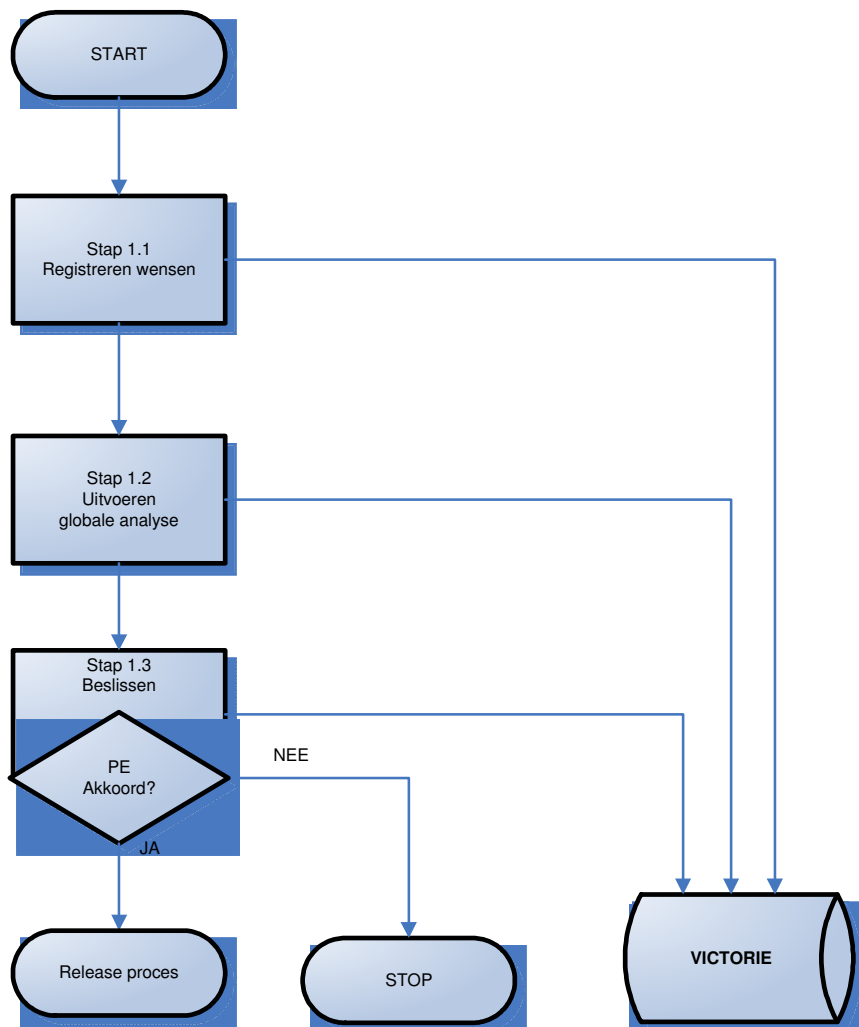


Figuur 6 proces in beheer nemen nieuwe applicatie
Legenda

- Bolletje is voor begin einde processchema.
- Vierkant staat voor actie.
- Parallelogram staat voor een document

5.3 Proces bij doorvoeren van een wijziging:

Als er een wijziging bij een functioneel beheerder wordt aangemeld wordt het volgende proces doorlopen. De documentatie die hieruit naar voren komt moet op aangegeven plek op de Q: schijf worden opgeslagen. Hiernaast worden de documenten ook in het programma Victorie opgeslagen.



Figuur 7 wijzigingsproces

- Bolletje is voor begin einde processchema.
- Vierkantje staat voor actie.
- Driehoekje staat voor een vraag
- Parallellogram staat voor het programma waarin de het proces wordt opgeslagen

6 Aanbevelingen

Er is voor gekozen om de documentatie op te spitsen in applicatiedocumenten, testdocumenten en wijzigingen. Hiervoor is gekozen nadat de workshop over de documentatie is gehouden met alle senioren van Functioneel Beheer. De benodigde complete lijsten zal door Getronics worden opgeleverd. Dit is tevens uit de workshop naar voren gekomen Er is ook een onderscheid gemaakt tussen standaardapplicaties en maatwerk.

6.1 Aanbeveling documentatie

De volgende documentatie moet per applicatie opgeleverd worden. Iedere functioneel beheerder gaat ervoor zorgen dat de documentatie voor zijn of haar applicatie volledig en correct is. Hieronder wordt uitgegaan van een ideale situatie. Sommige formulieren zullen niet voor alle applicaties van toepassing zijn. In rubriek testen staan alle mogelijke testdocumenten. Deze hoeven dus ook niet allemaal verplicht aangeleverd te worden..

Per applicatie:

- Installatiehandleiding
- Beheerplan inclusief kenniskaart
- Calamiteitenplan
- Gebruikershandleiding
- Beheerderhandleiding
- Gegevensmodel
- Quick reference card
- Intake formulier
- Alle VROM specifieke instellingen (inrichtingsdocumenten).
- Mogelijkheid tot controle van de DSL (check of originele software en licenties goed beheerd worden)

Complete lijsten:

- Complete lijst met alle applicaties en RFC's op, zodat FB en Outsourcing mbv filters hun eigen lijsten kunnen selecteren.
- Er zal gecontroleerd worden op de aanwezigheid van de documentatie van alle applicaties en van alle images.
- Overzicht applicatie profielgroepen.
- Overzicht van alle applicatiegroepsnamen zoals ze in de AD staan en beschikbaar zijn via het Startmenu.
- Overzicht van de applicatie en of deze bij GTN, via een onderaannemer van GTN of bij VROM in beheer is

Extra voor maatwerk:

- Technisch ontwerp
- Functioneel ontwerp
- Datamodel

Per wijziging:

- Getekend wensenformulier
- Plan van aanpak
- Wijzigingsformulier
- Impactanalyse
- FAT/GAT formulieren
- Decharge
- Beëindigen applicatieformulier

Testdocumentatie:

- Testplan
- Testscript
- Use cases
- Testrapport
- Testbevindingen
- Master testplan
- GAT formulier
- Decharge formulier
- FAT formulier
- Verkort testplan
- Testrapport bevindingen registratie
- Bevindingformulier
- Acceptatie testformulier

Acties die uitgevoerd moeten worden:

1. Er wordt voor elke applicatie een map op de Q: schijf gemaakt. Hieronder komen de standaard documenten te staan. Een map voor de documenten per wijzigingen. Een map voor de testdocumenten.
2. Er zal een functioneel beheerder komen om de q schijf te beheren.
3. De documentatie moeten jaarlijks worden bekeken of alles nog up-to-date is.
4. Er komen standaard sjablonen van alle documentatie zodat duidelijk is wat er in welk document moeten komen te staan.
5. Met de documentatie zal er rekeningen houden worden met:
 - Toegankelijk
 - Lokaliseerbaar
 - Consistent
 - Onderhoudbaar
 - Juist
 - Actueel
 - Volledig
 - Nauwkeurig
 - Controleerbaar
6. Documentatie van applicaties die niet meer in beheer zijn bij VROM wordt verwijderd of apart gezet.
7. Oude niet relevante documentatie wordt worden verwijderd.
8. Documentatie ouder dan 3 jaar zal worden gecontroleerd en zonodig worden bijgesteld als dat nodig is.
9. Na elke wijziging zal de documentatie indien van toepassing worden verwijderd.



10. Getronic zal diverse documenten opleveren. Algemene documenten worden onder de map algemeen ondergebracht. Applicatie specifieke documenten worden in de desbetreffende map opgeslagen.

6.2 Documentmanagement systeem

Zoals in hoofdstuk 3.9 is besproken is de ideale situatie wanneer er een document management systeem wordt gebruikt voor de opslag van documentatie voor Functioneel Beheer. Het is de bedoeling dat iedereen bij VROM hiervan uiteindelijk gebruik gaat maken. De voordelen staan in dit hoofdstuk besproken. Wanneer dit wordt ingevoerd is het wel verstandig de documentatie op orde te hebben. Daarom is het belangrijk dat dit project hiervoor wordt uitgevoerd zodat er geen vervuiling in het document management systeem komt.