



Rijksoverheid

Afstudeerverslag Documentkader Functioneel Beheer

Ministerie van VROM

Versie: 1.0
Opleiding: Bedrijfskundige Informatica
Auteur: Iris Plugge
Studentnummer: 20066147
Naam begeleider: Ron Mantel
Naam begeleider/examinator: Ad Koevoets
Naam expert/examinator: Victor Hermans
Naam bedrijfsmentor: Ardie Reedijk

Inhoudsopgave

0	INLEIDING	3
0.1	ACHTERGROND INFORMATIE	3
0.2	PROBLEEMSTELLING	5
0.3	DOELSTELLING	6
0.3.1	EISEN ADVIESRAPPORT	6
0.4	RISICO ANALYSE	6
0.5	WERKWIJZE	6
0.6	LEESWIJZER	7
1	IN KAART BRENGEN VAN DE HUIDIGE SITUATIE	8
1.1	ONDERZOEK OP DE Q SCHIJF	8
1.1.1	WIJZE VAN OPSLAG	8
1.1.2	STATUS VAN DOCUMENTATIE	9
1.1.3	WERKAFSPRAKEN	10
1.2	COMPETENTIE OBPP-1	11
1.3	VICTORY	11
1.4	IMPACT VAN DE DOCUMENTATIE	14
1.5	OVERDRACHT VAN EEN APPLICATIE	14
1.6	BEHEER VAN DE Q: SCHIJF	15
1.7	NIEUWE APPLICATIES	15
2	VOORONDERZOEK VOLGENS NEL VERHOEVEN	16
2.1	DOELSTELLING VOORONDERZOEK	16
2.2	AANPAK	16
2.3	FASE 0: OPSTARTEN EN INITIËREN VAN HET PROJECT	16
2.4	FASE 1: PROBLEEMANALYSE	17
2.5	FASE 2: ONDERZOEKSONTWERP	17
2.6	FASE 3: DATA VERZAMELEN	17
2.7	FASE 4: DATA ANALYSE	17
2.8	FASE 5: RAPPORTAGE	18
2.9	GAP ANALYSE	19
3	ONDERZOEK NAAR DE GEWENSTE SITUATIE	20
3.1	IA-9 VERZORGEN VAN KENNISOVERDRACHT	20
3.2	UITKOMST INTERVIEWS EN WORKSHOP	20
3.3	APPLICATIEDOCUMENTEN	21
3.4	TESTDOCUMENTEN	21
3.5	STANDAARDAPPLICATIE EN MAATWERK	21
3.6	EISEN AAN DE AANGELEVERDE/OPGESLAGEN DOCUMENTEN	22
3.7	ONVOLLEDIGE DOCUMENTATIE AANVULLEN	22
3.8	BEHEERDER VAN DE DOCUMENTATIE	22
3.9	ER VOOR ZORGEN DAT ER EEN MAP OP DE Q: SCHIJF IS VAN ALLE APPLICATIES	22
3.10	IDEALE SITUATIE	22
3.11	DIGIVROM	24
4	VOORDELEN VAN DIT PROJECT	25
4.1	RAAKVLAKKEN MET ANDERE PROJECTEN	25
4.2	VOORDELEN VAN DIT PROJECT:	25
5	INVOERSTRATEGIE	26
5.1	DOCUMENTATIEPLAN	26
5.2	NIEUW PROCES BIJ IN BEHEER NEMEN VAN EEN APPLICATIE:	26
5.3	PROCES BIJ DOORVOEREN VAN EEN WIJZIGING:	28
5.4	OBPP-7 ONTWERPEN BEDRIJFSPROCES	28
6	AANBEVELINGEN	29
6.1	AANBEVELING DOCUMENTATIE	29
6.2	DOCUMENTMANAGEMENT SYSTEEM	31
6.3	KBPB-4 OPSTELLEN PLAN VOOR INTERNE CONTROLE	31
6.4	CONCLUSIE	31
6.5	KBPB-2 OPSTELLEN INFORMATIEPLAN	32
6.6	EVALUATIE	32
7	BIJLAGEN	33
	VERSIE BEHEER	33
	VERKLARENDE WOORDENLIJST	33
	INTERVIEW:	34
	TEMPLATE BEVINDINGFORMULIER	36
	VICTORIE	37
	LITERATUURONDERZOEK	40
	PID	47
	AFSTUDEERPLAN	52

0 Inleiding

In dit hoofdstuk staat de algemene informatie over de VROM organisatie beschreven.

0.1 Achtergrond informatie

Het ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieu (VROM) is een beleidsministerie met ongeveer 3500 medewerkers. Het ministerie van VROM ontstond in 1982. Toen werd het beleidsterrein milieubeheer toegevoegd aan volkshuisvesting en ruimtelijke ordening. Het beheer van de rijksgebouwen is van oudsher een taak van het ministerie, het kadaster is van 1973 tot 1994 onderdeel van het ministerie geweest. De geschiedenis van het ministerie gaat veel verder terug. Het ministerie van VROM staat voor ruimte, milieu, wonen, wijken en integratie. Beleid maken, uitvoeren en handhaven.

VROM houdt zich met drie speerpunten bezig: beleid, rijkshuisvesting en handhaving.

1. Beleid

Beleidsambtenaren verwerken veel informatie om te komen tot beleid. De verwerkte informatie moet worden afgestemd, waarbij binnen de contouren van de beleidsvoornemens van de bewindslieden (aangepast) beleid wordt geformuleerd.

2. Rijkshuisvesting

De rijkshuisvesting omvat niet alleen de gebouwen van de ministeries, maar ook die van diverse andere organisaties zoals de Belastingdienst, Dienst Justitiële Inrichtingen (o.a. gevangenissen), musea en nog veel meer.

Het Rijk heeft zich voorgenomen te komen tot duurzame huisvesting.

Voor de realisatie van huisvesting maakt de Rgd veel gebruik van externe partijen die werkzaamheden voor de Rgd uitvoeren

3. Handhaving

Handhaving valt onder de VROM Inspectie. Op diverse beleidsterreinen moet worden toegezien in hoeverre decentrale overheden zich conformeren aan de landelijke regels. Tevens is er specifieke regelgeving waar de VROM Inspectie specifiek naar kijkt. De werkzaamheden van de VROM Inspectie hebben vaker plaats op locatie. Voor de VROM Inspectie zijn derhalve goede communicatievoorzieningen van belang.

Hieronder staat het organogram van VROM weergegeven:



Figuur 1 organogram

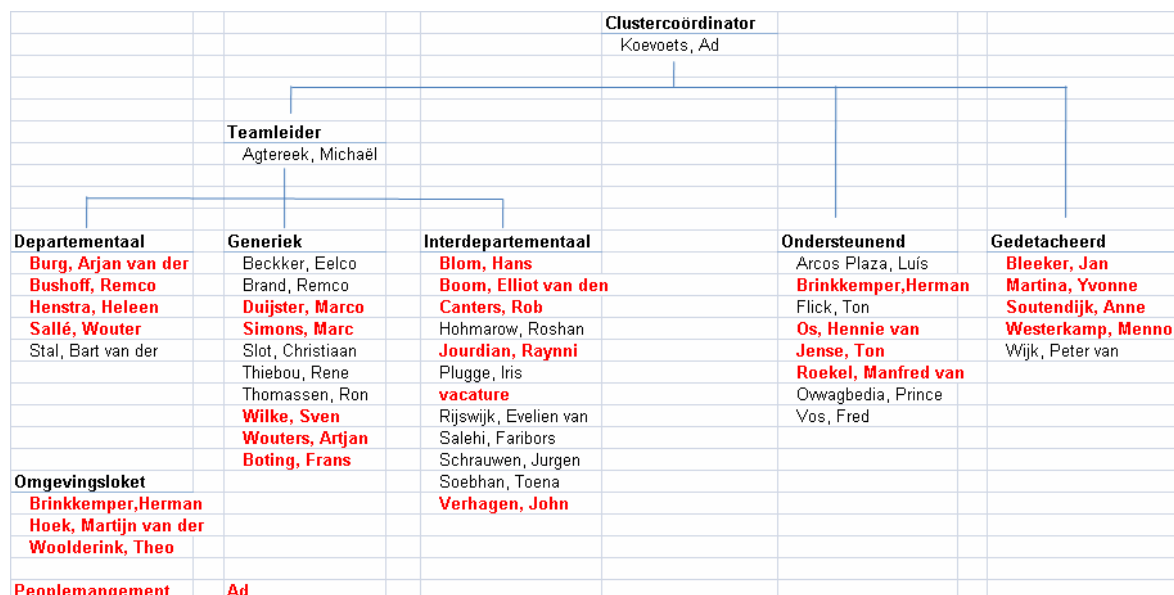
Hieronder staan de centrale diensten PorSG en PorPSG verder onderverdeeld. Op dit organogram is de Directie Informatievoorziening te zien, hier ben ik werkzaam op de afdeling Functioneel Beheer.



figuur 2 organogram

Hieronder wordt een overzicht van de Directie informatievoorziening weergegeven. Hierop is te zien dat er 5 teams zijn. Elk team heeft één of meer teamleiders. Ik werk bij het team Interdepartementaal. Dit team houdt zich bezig met applicaties die rijksbreed zijn doorgevoerd. Hieronder vallen de o.a. de volgende applicaties: Planon 4 FM (in beheer bij het ministerie van Buitenlandse Zaken), CRMA en SAP zelfbediening (in beheer bij P-Direkt, onderdeel van het ministerie van BZK).

De roodgekleurde namen zijn de externe medewerkers en de zwartgekleurde zijn de interne medewerkers.



Figuur 3 organogram Functioneel Beheer

Momenteel zijn er veel projecten van start gegaan om de professionaliteit van de functioneel beheerder te verhogen. Door bijvoorbeeld een TMAP certificering (testen) en Franklin Covey trainingen. Bij de training word je door middel van het leren van 7 gewoontes: proactief, begin met het eind in mening, gezette eerste dingen eerst, denk win-win, wil eerst mij begrijpen – dan begrijpen, synergise en scherp de zaag.

Dit project vond plaats bij Directie IV informatievoorziening op de afdeling Functioneel Beheer. De technische it-infrastructuur van VROM is momenteel geheel uitbesteed aan Getronics. Functioneel beheerders zijn tussenpersoon tussen de outsourcing partner en de klant. Wensen voor veranderingen worden bij de centrale helpdesk rechtstreeks bij de functioneel beheerder aangemeld of via een gebruikersoverleg. De functioneel beheerder zorgt ervoor dat de wens naar tevredenheid van de klant wordt opgelost. Kleine standaard wijzigingen in pakketten voeren de functioneel beheerders zelf uit. Deze worden via calls bij de helpdesk van Getronics aangemeld. Een grote wijziging, een change, wordt via het wijzigingsproces uitgezet bij Getronics. De functioneel beheerder zet de wijziging in Victorie (zie hoofdstuk 1.3). De aanbestedingspartner Getronics maakt gebruik van veel tussenleveranciers. VROM is daardoor afhankelijk van 2 en soms nog wel meer partijen. Het doorvoeren van grote wijzigingen duurt hierdoor vaak erg lang.

0.2 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 (zie hoofdstuk 1.2). 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 werd veel documentatie opgeleverd. Tijdens dit project bleek dat bij de leverancier veel historische documentatie verloren gegaan en dat deze ook niet allemaal terug te vinden was 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.

0.3 Doelstelling

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

0.3.1 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.

0.4 Risico Analyse

De volgende tabel geeft een verkort overzicht van de bij de start van het project uitgevoerde risicoanalyse (zie bijlage PID voor volledige analyse)

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.

0.5 Werkwijze



Ik sprak een aantal maal met de opdrachtgever om zo de probleemstelling zo juist mogelijk te beschrijven.

Ik interviewde collega's om zo een zo goed en volledig mogelijk beeld te krijgen van de huidige en gewenste situatie.

Om het advies op volledigheid te testen organiseer ik een workshop om eventueel onbrekende aspecten boven tafel te krijgen en toe te voegen aan het advies.

Ik deed research naar de eisen waaraan documentatie moet voldoen. Dit heeft plaatsgevonden op internet. Ik onderzocht tevens wat de voordelen zijn van een documentmanagement systeem en deed literatuuronderzoek naar de BSL, ITIL, ASL en ITSMF technieken. Ik zocht informatie hierover op internet en in de bibliotheek van de Haagse Hogeschool. Ik voerde het literatuuronderzoek uit volgens de methode van Nel Verhoeven "Wat is onderzoek". Ik koos hiervoor, omdat deze methode het ingewikkelde proces van onderzoeken bijzonder inzichtelijk maakt.

De opdrachtgever zal aan het einde van het project een go/no go geven om dit project daadwerkelijk Geïmplementeerd gaat worden binnen het werkproces.

0.6 Leeswijzer

Ik beschrijf eerst de huidige situatie bij VROM in hoofdstuk 1.

Vervolgens onderzocht ik de gewenste situatie. Dit beschrijf ik in hoofdstuk 2 De huidige situatie vergeleek ik met de gewenste situatie waaruit een gap analyse is gemaakt, te vinden in hoofdstuk 3

Ik heb diverse interviews afgenomen om te kijken wat er mis gaat met de documentatie en de opslag daarvan bij VROM (een interview is als bijlage toegevoegd) Ik heb de ideale situatie voor VROM aangegeven en wat vanuit de literatuur de ideale situatie is. De voordelen van het project staan aangegeven.

In dit adviesrapport is in hoofdstuk 5 een invoerstrategie opgenomen. Tot slot staat de aanbeveling voor VROM in hoofdstuk 6.

1 In kaart brengen van de huidige situatie

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 zijn niet meer terug te vinden, omdat hier geen richtlijnen voor zijn.

1.1 Onderzoek op de q schijf

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

1.1.1 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 testsript
- 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.

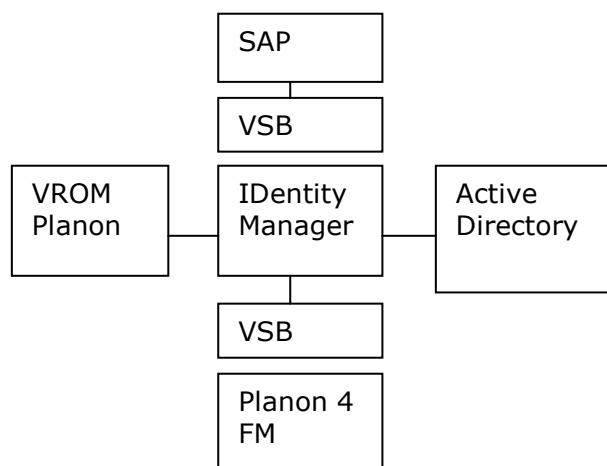
Naast bovengenoemd voorbeeld staan er nog meer documenten in de startmap van de applicatie zelf. Dit komt omdat de functioneel beheerder niet weet waar het document opgeslagen moet worden. De documentatie na de overgang van de oude schijf naar de Q: schijf één op één is overgezet. Er was wel al een opzet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

1.1.2 Status van documentatie

Veel documentatie is verouderd, er staan documenten uit 2000, 2002, 2006 etc.

Ik gebruik de applicatie Planon als voorbeeld.

Planon is een facilitair systeem. Hierin staan alle medewerkers van VROM. Interne medewerkers worden via IDM (ID Manager) vanuit SAP via een script in Planon gezet. Planon is nu voor een groot gedeelte beschikbaar via 4FM. Alleen de module personeelsbeheer is nog actief bij VROM samen met de optie rijkspas. Het is de bedoeling dat alles uiteindelijk over gaat naar Planon 4FM. Omdat het erg veel is en een belangrijk programma voor VROM is er gekozen om dit in fases uit te gaan faseren. Planon 4FM wordt beheerd door het ministerie van Buitenlandse Zaken. Het is de nieuwste versie van Planon waarvan uiteindelijk waarvan 4 ministeries gebruik gaan maken. De reserveringen, werkorders etc staan allemaal in 4FM. Zie plaatje hieronder. VSB staat voor VROM Service Bus.

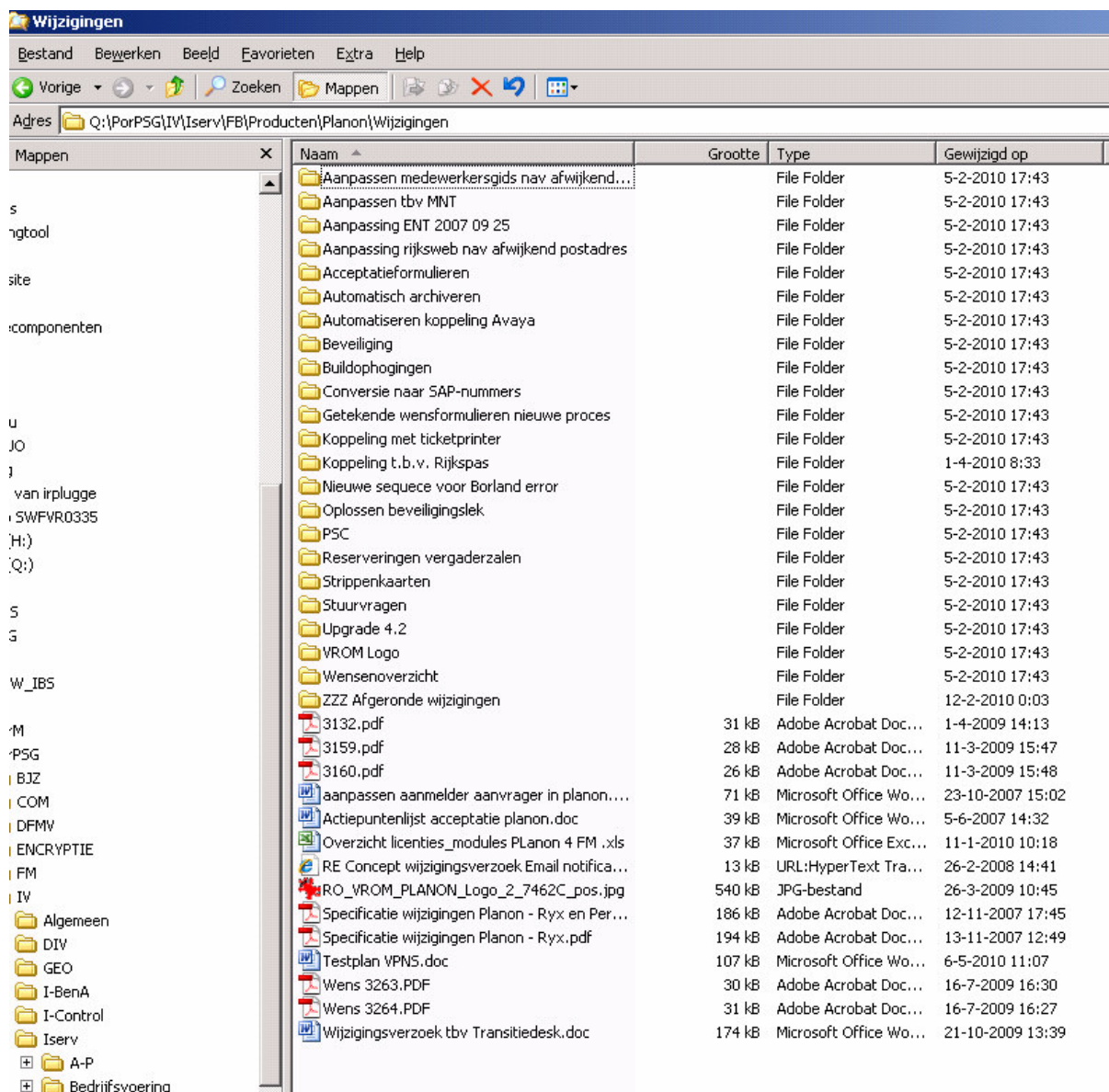


Legenda figuur 1
Elk blokje staat voor een applicatie

Deze programma's staan allemaal met elkaar in verbinding. Al het verkeer naar en vanaf VROM gaat tegenwoordig via de VROM Service Bus. Het is ook de bedoeling dat dit rijksbreed wordt ingesteld. De VSB zal dan uiteindelijk in verbinding komen te staan met de Overheids Service Bus (OSB).

De documentatie over Planon is niet duidelijk opgeborgen. Onder wijzingen staan bijvoorbeeld de volgende items.

In de volgende afbeelding ziet u onder de map Planon/Wijzigingen diverse mappen en documenten staan, al dan niet verouderd. In de screenshot is een map "Strippenkaarten" zichtbaar. In deze map staat documentatie over de oude manier waarop een wijziging werd aangevraagd bij Getronics, door het indienen van een strippenkaart. Dit gaat al langer dan twee jaar via het programma Victorie.



Screenshot q schijf figuur 2

Er zijn heel veel mappen aangemaakt. Voor sommige documenten is het onduidelijk onder welke map ze moeten vallen. Er moet een helder en duidelijk structuur komen Er moet gezorgd worden dat de documentatie een logische verdeling heeft en gemakkelijk terug te vinden is. In de huidige situatie is het niet het geval.

1.1.3 Werkafspraken

Afspraken rond het opslaan van de documentatie zijn niet duidelijk.

Er zijn geen afspraken over bewaartermijnen van documentatie of het maken van updates gemaakt en versiebeheer.

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.

1.2 Competentie OBPP-1

(OBPP-1 Op hoofdlijnen analyseren en beschrijven van een vraagstuk of probleem in de informatievoorziening, al dan niet voortkomend uit een bedrijfskundig vraagstuk. Nader verkennen van het vraagstuk of probleem om vast te stellen of er een opdracht moet worden gegeven om het ondervonden probleem verder te analyseren en op te lossen. Is hierin verwerkt.)

Ik interviewde de opdrachtgever een aantal maal zodat ik een duidelijke opdrachtoomschrijving heb kunnen maken. Dit staat in hoofdstuk 0.2 omschreven. Dit vraagstuk kwam vanuit een verbeterplan dat al bij VROM lag.

Het was lastig om een duidelijk vraagstuk te omschrijven. Ik ben hier daarom ook erg lang mee bezig geweest, maar uiteindelijk ben ik erg tevreden over het resultaat.

1.3 Victory

VICTORIE (**V**rom **ICT** Online **R**egistrat**IE**) is een webbased gereedschap voor ICT-Beheer. De functionaliteiten van de systemen MAD, FIA, FB-TOOL, SC-LIJST en FUNNEL zijn hierin geïntegreerd. Het is toegankelijk voor een grote groep gebruikers (o.a. FB, OS, RGD, VAED-ICT, GPR). In Victorie staan alle servicecomponenten en wie de beheerder hiervan is. Victorie is leidend en wordt op verschillende afdelingen gebruikt.

Victorie houdt rekeningen met de volgende aspecten:

1. Een wijziging in de dienstverlening
2. Een wijziging in de kenmerken van een product
3. Verwerven van een nieuw servicecomponent
4. Aanpassing aan een bestaand servicecomponent
5. Uitfaseren van een servicecomponent
6. Massale verhuisbewegingen
7. Wijzigingen onder de motorkap
8. Releasematig werken

(zie bijlage Victorie voor meer uitleg)

De volgende users zijn in Victorie te onderscheiden. Dit programma wordt dus niet alleen voor de afdeling Functioneel Beheer gebruik maar ook voor de afdeling Outsourcing, SMI (Service Management Informatievoorziening) en door Getronics.

- **Functioneel Beheerder**
Kan o.a. gegevens over SLA's Componenten, Gebruikersgroepen, Wensen, Releases, Logboekitems en Documenten creëren, lezen en veranderen.
- **Leveranciersmanager**
Kan gegevens over Dossiers, Trajecten en Documenten lezen en (voor zover het OS-documenten betreft) wijzigen. Ook kunnen Logboekitems worden aangemaakt en/of aangepast.
- **Beheerder SC** (Servicecomponentenlijst)
Kan de status en de prijzen van een servicecomponent aanpassen. Kan alle andere tabellen lezen.
- **Configuratiemanager** van Getronics Nederland
Kan nieuwe wijzigingen (incl. Logboekitems) opvoeren en de binnen GPR gemaakte wijzigingen aanpassen. Kan documenten aanmaken en (de eigen) documenten aanpassen. Kan alle tabellen lezen. Alleen de hyperlinks naar de Q-schijf (opgeslagen documenten) werken niet.
- **Gast**
Gebruikers met deze rol hebben leestoegang tot alle de gegevens in VICTORIE. Of de links naar de Q-schijf wel/niet werken hangt af van de rechten van de gebruiker op die schijf (dit wordt buiten VICTORIE om geregeld).
- **Administrator**
Kan alles wat andere gebruikers kunnen en meer (o.a. het aanpassen van de databasestructuur, schermen en rapporten, het veranderen van regels ten aanzien van e-mailsignalering, etc.

Functioneel beheerder
Leveranciersmanager
Beheerder SC
Configuratiemanager
Gast
Administrator

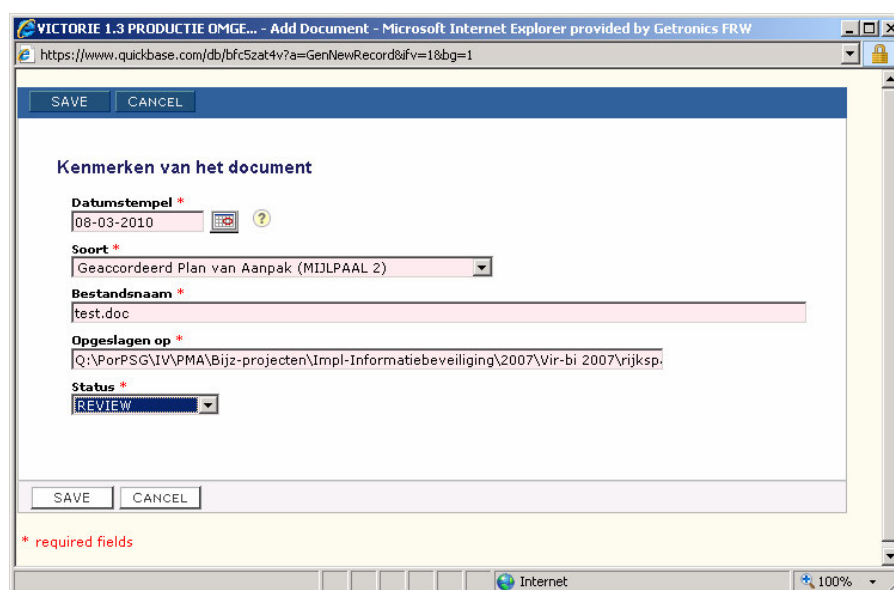
SLA's			Componenten		
Creëren	Lezen	Veranderen	Creëren	Lezen	Veranderen
X	X	X	X	X	X

Voorbeeldje van hoe het makkelijker leesbaar kan worden...

Mijlpaalproducten:

- Getekend wensenformulier
- PVA
- Wijzigingsformulier
- Impactanalyse
- GAT
- Decharge
- Beëindigen applicatieformulier

De documenten worden door het invoeren van een pad ingevoerd in Victory. Je moet zelf de bestandsnaam en de locatie van het bestand beschrijven (zie onderstaand figuur).



VICTORIE 1.3 PRODUCTIE OMGE... - Add Document - Microsoft Internet Explorer provided by Getronics FRW

https://www.quickbase.com/db/bfc5zat4v?a=GenNewRecord&fv=1&bg=1

SAVE CANCEL

Kenmerken van het document

Datumstempel *
08-03-2010

Soort *
Geaccordeerd Plan van Aanpak (MIJLPAAL 2)

Bestandsnaam *
test.doc

Opgeslagen op *
Q:\PorPSG\IV\PMA\Bijz-projecten\Impl-Informatiebeveiliging\2007\Vir-bi 2007\rijks...

Status *
REVIEW

SAVE CANCEL

* required fields

Figuur 4 toevoegen van een bestand in Victorie

1.4 Impact van de documentatie

ieronder staat een overzicht van de meest gebruikte en de meest belangrijke applicaties binnen VROM. In totaal zijn er ongeveer 650 applicaties in beheer waarvan er 400 maatwerk zijn. De omvang van de applicaties is erg groot. Daarom heb ik de belangrijkste eruit gekozen en hieronder in het overzicht gezet. Het is erg moeilijk om voor al die applicaties de benodigde kennis te hebben. Daarom is het erg belangrijk dat de standaard wijzigingen die Functioneel Beheer kan uitvoeren in de documentatie staat beschreven. De standaardapplicaties worden door alle medewerkers van VROM gebruikt. VROM heeft naast de locaties in Den Haag ook nog een locatie in Haarlem die ook diverse applicaties gebruikt. Tevens zijn er ook nog diverse VI en RGD locaties over heel Nederland verspreid.

Applicatiennaam:	Soort applicatie:	Aantal gebruikers:
Planon	Bedrijfsvoering/maatwerk	7000
SAP zelfbedieningsportaal	Bedrijfsvoering/maatwerk	7000
Scope	Bedrijfsvoering/maatwerk	4910
Financieel Portaal	Bedrijfsvoering/maatwerk	5000
Vera	Intranet	7000
Holmes	Bedrijfsvoering/maatwerk	4000
Proquro	Bedrijfsvoering/maatwerk	4000
CRMA	Bedrijfsvoering/maatwerk	4000
Veocent	Bedrijfsvoering/maatwerk	2000
Digitaal dossier	Bedrijfsvoering/maatwerk	2000

Iedereen heeft onder bedrijfsvoering alleen de applicaties waartoe hij rechten heeft. Moeten er applicaties bij komen te staan dan moet er via de ICT contactpersoon een aanvraag worden ingediend bij Getronics.

Heel veel maatwerk-applicaties hebben maar een kleine groep gebruikers. Daarom is het lastig om hierover de beschikbare kennis bij Functioneel Beheer in huis te hebben. Daarom is het handig om handleidingen etc. voor het aanpassen van kleine wijzigingen beschikbaar te hebben zodat er niet steeds een oplossing bij de leverancier moet worden gevraagd.

De hoeveelheid van de applicaties wordt steeds minder. Er wordt steeds meer gebruik gemaakt van rijksbrede applicaties. Ook worden er gekeken of er applicaties samengevoegd kunnen worden. Want er zijn b.v. meer CMS applicaties binnen VROM. Meerdere versies van Business Objects (datawarehouse).

1.5 Overdracht van een applicatie

Wanneer er een nieuwe functioneel beheerder komt dan wordt de applicatie niet zo goed overgedragen. Toen ik bijvoorbeeld de applicatie Veocent overgedragen kreeg ik een aantekeningboekje van de functioneel beheerder en daar moest ik het maar mee uitzoeken. Er werd niets verteld over de documentatie op de map. Wat er stond was ook niet relevant. Het is de bedoeling dat van elke applicatie een handleiding wordt gemaakt zodat in ieder geval de meest voorkomende problemen hier opge maakt kunnen worden en meteen kunnen worden toegepast.

Het kost op deze manier heel veel tijd om je een applicatie eigen te maken. Je gaat zelf maar een beetje proberen te kijken naar een oplossing. Je belt of vraagt via Getronics hulp in bij de leverancier. Dit is de

leverancier van het pakket waarbij Getronics werkzaamheden moet laten uitvoeren. Dit kost veel tijd, je bent heel lang aan het zoeken.

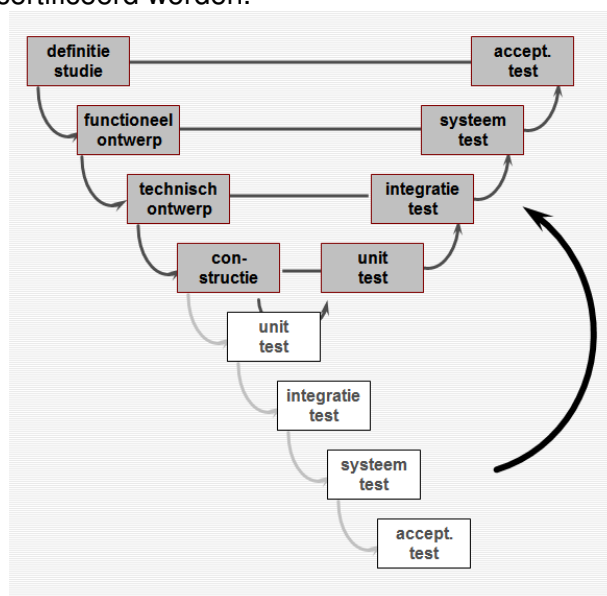
1.6 Beheer van de Q: schijf

Momenteel beheert er niemand de q schijf. Iedereen doet maar wat. Weinig mensen houden zich aan de indeling van de mappenstructuur. Er moet hier een oplossing voor komen. Zodat de schijf niet meer zo vervuild is en zodat het werkbaar is. Nu begin je er vaak niet eens aan om een document terug te vinden, omdat je weet dat het verouderd is en moeilijk is terug te vinden.

1.7 Nieuwe applicaties

Geregeld komen er nieuwe applicaties bij Functioneel Beheer van VROM onder beheer. Deze applicaties worden dan aan een functioneel beheerder toegewezen. Er wordt niets gedaan met de documentatie. Van deze applicaties staat er niet eens een map op de Q: schijf. Er moet een standaard proces komen zodat deze gegevens automatisch worden ingevuld.

Tegenwoordig moeten alle applicaties volgens het TMAP proces aangeleverd worden. Elke functioneel beheerder moet hierin ook gecertificeerd worden.



Figuur 5 TMAP producten uit testproces

TMap NEXT® Foundation is gebaseerd op de vernieuwde versie van TMap, zoals beschreven in het boek TMapNext® voor resultaatgericht testen. Steeds meer bedrijven realiseren zich dat de kwaliteit van ICT-producten van groot belang is voor een succesvolle bedrijfsvoering. Een kwalitatief goed systeemontwikkelp proces is onmisbaar bij het opleveren van ICT-producten en bij het voorkomen van fouten. Testen zijn nodig om de opdrachtgever inzicht te geven in de kwaliteit van informatiesystemen en de risico's bij in productie name. De Test Management approach (TMap) is hét voorbeeld van een gestructureerde testaanpak. TMap NEXT® is de afgelopen jaren ontwikkeld tot een zeer volledige aanpak die in alle project- en klantsituaties toegevoegde waarde biedt. TMap is als teststandaard toonaangevend. Honderden organisaties passen - wereldwijd - TMap toe.

2 Vooronderzoek volgens Nel Verhoeven

Ik heb een vooronderzoek gedaan om te kijken aan welke eisen documentatie voor Functioneel Beheer volgens de theorie moet voldoen.

2.1 Doelstelling vooronderzoek

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

2.2 Aanpak

Ik heb 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. Ik deed literatuuronderzoek 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 voerde ik op internet en in de bibliotheek van de Haagse Hogeschool uit, ik zocht naar relevante literatuur voor de documentatie voor Functioneel Beheer en de technieken ASL, ITIL en BSL.

Niet overal was relevante informatie te vinden. De relevante informatie die is gevonden staat in hoofdstuk 2.3 beschreven.

Hieronder staan de fases en de opgeleverde producten n.a.v. de methode van Nel Verhoeven.

2.3 Fase 0: Opstarten en initiëren van het project

- Opleveren van het PID (zie bijlage)

2.4 Fase 1: Probleemanalyse

- Beschrijven huidige situatie bij VROM. (zie hoofdstuk 1)
- Ik heb een hoofdvraag en deelvragen gemaakt. (zie aanpak)
- Ik heb een literatuur onderzoek uitgevoerd. (zie hoofdstuk 2)

2.5 Fase 2: Onderzoeksontwerp:

- Ik heb het onderzoeksplan opgeleverd.

Er is op internet en bij de bibliotheek van de Haagse Hogeschool naar relevante informatie. Uiteindelijk zijn er de volgende bronnen naar voren gekomen:

Ik heb gekeken naar:

- Bisl 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, Bisl, ITSMF, documentatie Functioneel Beheer.

2.6 Fase 3: Data verzamelen

- Ik heb data verzameld over documentatie voor Functioneel Beheer.

De relevante data die is verzameld en staat in de bijlage van dit document.

2.7 Fase 4: Data analyse

- Gegevens analyse uitvoeren
 - welke documenten benodigd voor Functioneel Beheer
 - aan welke eisen moet documentatie moet .

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 BSL & ASL & ITIL. Alle onderwerpen die interessant zijn voor Functioneel Beheer van VROM worden gebruikt.

2.8 Fase 5: Rapportage

- Presenteren van resultaten. Hieronder staan de aanbevelingen voor VROM.

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

2.9 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

Ik interviewde 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.

3.1 IA-9 Verzorgen van kennisoverdracht

(Geven van voorlichting, instructies, demonstraties, e.d. met het doel opgebouwde en beschikbare relevante kennis over te dragen aan anderen, met een vooraf gedefinieerd leerdoel.) Door middel van het geven van een workshop)

Ik zocht uit wat de verwachte aanwezige documentatie moest zijn bij VROM. Ik deed dit door de huidige situatie bij VROM te onderzoeken en vervolgens de knelpunten en de mogelijke oplossingen te inventariseren. Het resultaat van dit onderzoek plus de interviews met collegae heb ik gepresenteerd aan alle senioren en hierover uitleg gegeven. De senioren brainstormden samen met mij of deze informatie voldoende was en of het aangevuld moest worden. De onderwerpen die hieruit naar voren zijn gekomen bespreek ik in het volgende paragraaf.

Ik vond erg interessant om alles in kaart te brengen en fijn dat iedereen heel behulpzaam was en goed meedacht op de workshop. Ik was wel spannend om voor het eerst een workshop te geven, want ik ben alleen maar presentaties gewend. Het was erg leerzaam en na een tijdje waren de zenuwen ook weg.

3.2 Uitkomst interviews en workshop

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.

3.3 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

3.4 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.

3.5 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.

3.6 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.

3.7 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.

3.8 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)

3.9 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.

3.10 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.

3.11 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

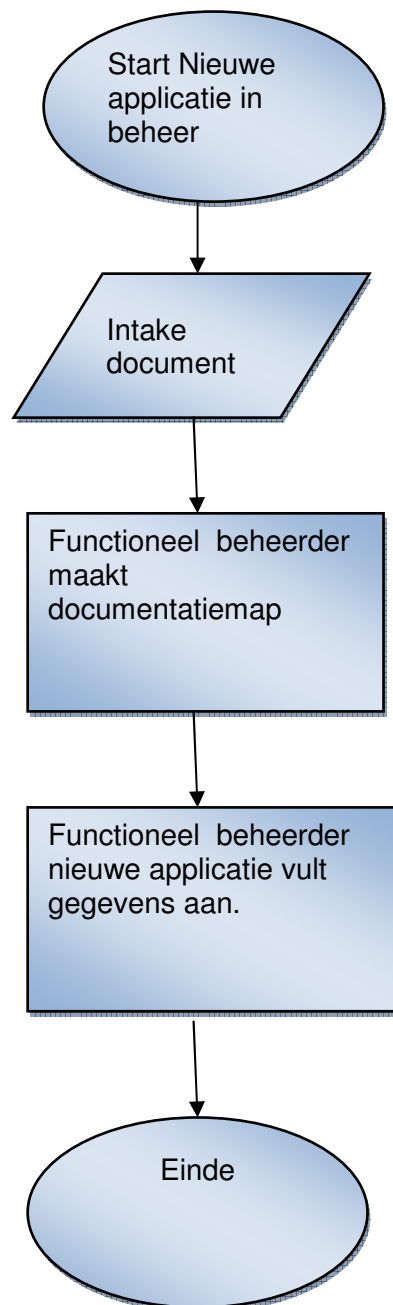
5.1 Documentatieplan

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

1. Standaard sjablonen (templates) aanmaken van alle formulieren (zie 3.7).
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 twee weken geregeld zijn. De functioneel beheerder van de nieuwe applicatie moet dit zelf regelen en de standaard map hiervan kopiëren en aanpassen.

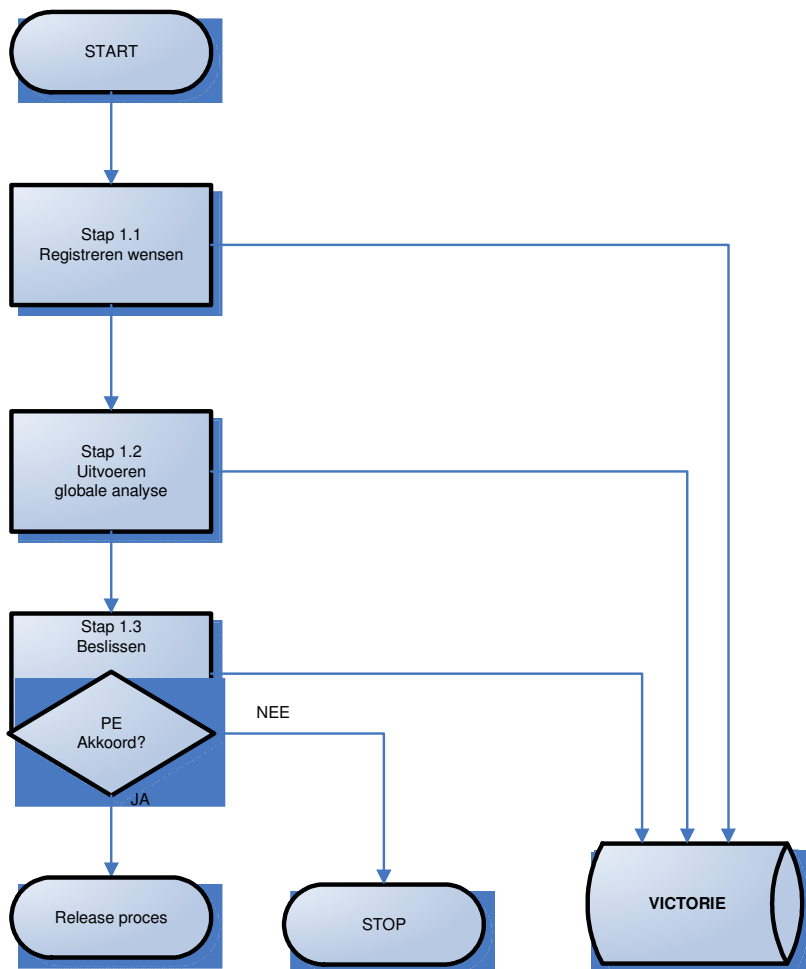


Figuur 6 proces in beheer nemen nieuwe applicatie
Legenda

- Bolletje is voor begin/ einde processchema.
- Vierkantje 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

5.4 OBPP-7 Ontwerpen bedrijfsproces

(Vaststellen op welke wijze bedrijfsprocessen moeten functioneren en moeten worden ingericht. Vastleggen in een procesbeschrijving. Formuleren van de eisen aan en criteria aan de resultaten van de bedrijfsprocessen.)

Naar aanleiding van het onderzoek en de aanbeveling heb ik de bedrijfsprocessen (5.2 en 5.3) gemaakt en getest in de praktijk op bruikbaarheid en het werkt.

Ik maakte de processen volgens de UML technieken die ik op school heb geleerd. Daar maakte ik heel veel van dit soort processchema's, waardoor het nu eenvoudig uit te voeren was.

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 rekening worden gehouden 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.

6.3 KBPB-4 Opstellen plan voor interne controle

(Formuleren van eisen inzake interne controle van de informatievoorziening. Beoordelen van de bestaande maatregelen en voorzieningen in het licht van deze eisen. Bepalen en beschrijven van wenselijke (aanvullende) maatregelen. Toezien op het realiseren en beheren van vastgestelde maatregelen. Beheren en onderhouden van het plan.)

De invoerstrategie moet worden toegepast.

Er moet gecontroleerd worden of de documentatie aan de gestelde eisen voldoen. Deze eisen moeten voldoen aan de punten die eerder in dit adviesrapport zijn aangegeven. Zie punt 5 in hoofdstuk 6.1. Het proces moet ook precies worden gevolgd zoals eerder in dit adviesrapport is aangegeven in hoofdstuk 5.2 en 5.3.

Dit moet gecontroleerd en behouden worden door de functioneel beheerder die hiervoor verantwoordelijk is.

Ik vind deze competentie niet altijd even duidelijk Ik hoop dat ik deze voldoende heb toegelicht.

6.4 Conclusie

Er is behoefte aan verbetering van de opslag van documentatie. Er is behoefte om duidelijke afspraken te maken met betrekking op documentatie zodat deze niet meer verouderen en zodat alles benodigde documentatie door elke willekeurige functioneel beheerder snel en gemakkelijk terug te vinden is. Wanneer een document opgeleverd moet worden bij bijvoorbeeld een migratie moet dit snel en duidelijk en volledig terug te vinden zijn.

6.5 KBPB-2 Opstellen informatieplan

(Inventariseren, analyseren, afstemmen en beschrijven van de gewenste informatievoorziening van een organisatie, in relatie met de gewenste bedrijfsvoering. Vaststellen van uitgangspunten, condities en randvoorwaarden. Beschrijven van de eisen die aan de gewenste situatie worden gesteld, alsmede de consequenties voor de bestaande situatie. Beheren en onderhouden van het plan.)

In dit adviesrapport is geanalyseerd wat de huidige situatie is. De gewenste situatie ik ook aangeven. Er is een gap-analyse gemaakt om te kijken in hoeverre de huidige situatie in overeenstemming is met de ideale situatie volgens de literatuur. Er zijn eisen gesteld aan de documentatie. Hieraan moet worden voldoen. Zo niet dan krijg je weer de problemen die in de huidige situatie aanwezig zijn. Er moet een functioneel beheerder komen voor de documentatie. De processen zoals eerder beschreven moeten worden gevolgd zodat alles op orde blijft.

Het is logisch dat er een plan moet komen zodat de gewenste situatie wordt doorgevoerd en zodat deze behouden wordt. Dit was na veel zoekwerk en na het houden van diverse interviews gemakkelijk om op te stellen.

6.6 Evaluatie

Dit project heeft langer geduurd als gepland. Ik vind het jammer dat het niet gelukt is om dit project voor de schoolvakantie af te ronden.

De communicatie met school was de 1^e periode niet optimaal. Uiteindelijk is het wel allemaal goed gekomen. Het originele afstudeerplan bleek helaas niet voldoende stof te zijn om af te studeren. Daarom heb ik met school en de opdrachtgever uiteindelijk gekozen om een literatuuronderzoek toe te voegen. Dit vond ik uiteindelijk een mooie aanvulling en erg leerzaam. Ik had nog nooit een GAP-analyse gemaakt daar dit is uiteindelijk goed gegaan. Ik vond het erg leerzaam en ben tevreden over het eindproduct.

7 Bijlagen

Versie beheer

Versie verandering	Datum	Opmerkingen
Versie 0.1	14-03-2010	1ste conceptversie
Versie 0.2	28-04-2010	Update na geven workshop en houden van diverse interviews.
Versie 0.3	30-04-2010	Bijwerken.
Versie 0.4	04-05-2010	Toevoegen van der pols methode.
Versie 0.5	18-05-2010	Aangevuld.
Versie 0.6	01-07-2010	Aangevuld
Versie 0.7	26-07-2010	Aangevuld
Versie 0.8	30-07-2010	Aangevuld
Versie 0.9	05-09-2010	Aangevuld
Versie 1.0	30-09-2010	Afgemaakt en gecontroleerd

Verklarende woordenlijst

Woorden	Verklaring
VPNS	Van portaal naar startmenu
TO	Technisch ontwerp
FO	Functioneel ontwerp
QRC	Quik references card
RFC	Request for change
RFP	Request for proposal
PVA	Plan van aanpak
GAT	Gebruikers acceptatie test
FAT	Functionele applicatie test
GTN	Getronics

Bronnen

www.google.com

<http://zbc.nu/ict/functioneel-beheer-bisl/documentatie-functioneel-applicatiebeheer/>

<http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:A3imn7Pil->

[IJ:www.aslbisfoundation.org/component/option,com_docman/task,doc_download/gid,152/Itemid,24/lang,nl/+voorwaarden+documentatie+functioneel+beheer&cd=3&hl=nl&ct=clnk&gl=nl](http://www.aslbisfoundation.org/component/option,com_docman/task,doc_download/gid,152/Itemid,24/lang,nl/+voorwaarden+documentatie+functioneel+beheer&cd=3&hl=nl&ct=clnk&gl=nl)

www.vrom.nl

BISL zelfevaluatie, Ralph Donatz

ITIL in de praktijk, Nick bakker/Louk Peters

Business informatiemanagement en bisl in de praktijk.

Interview:

Met Artjan Wouters projectleider VPNS.

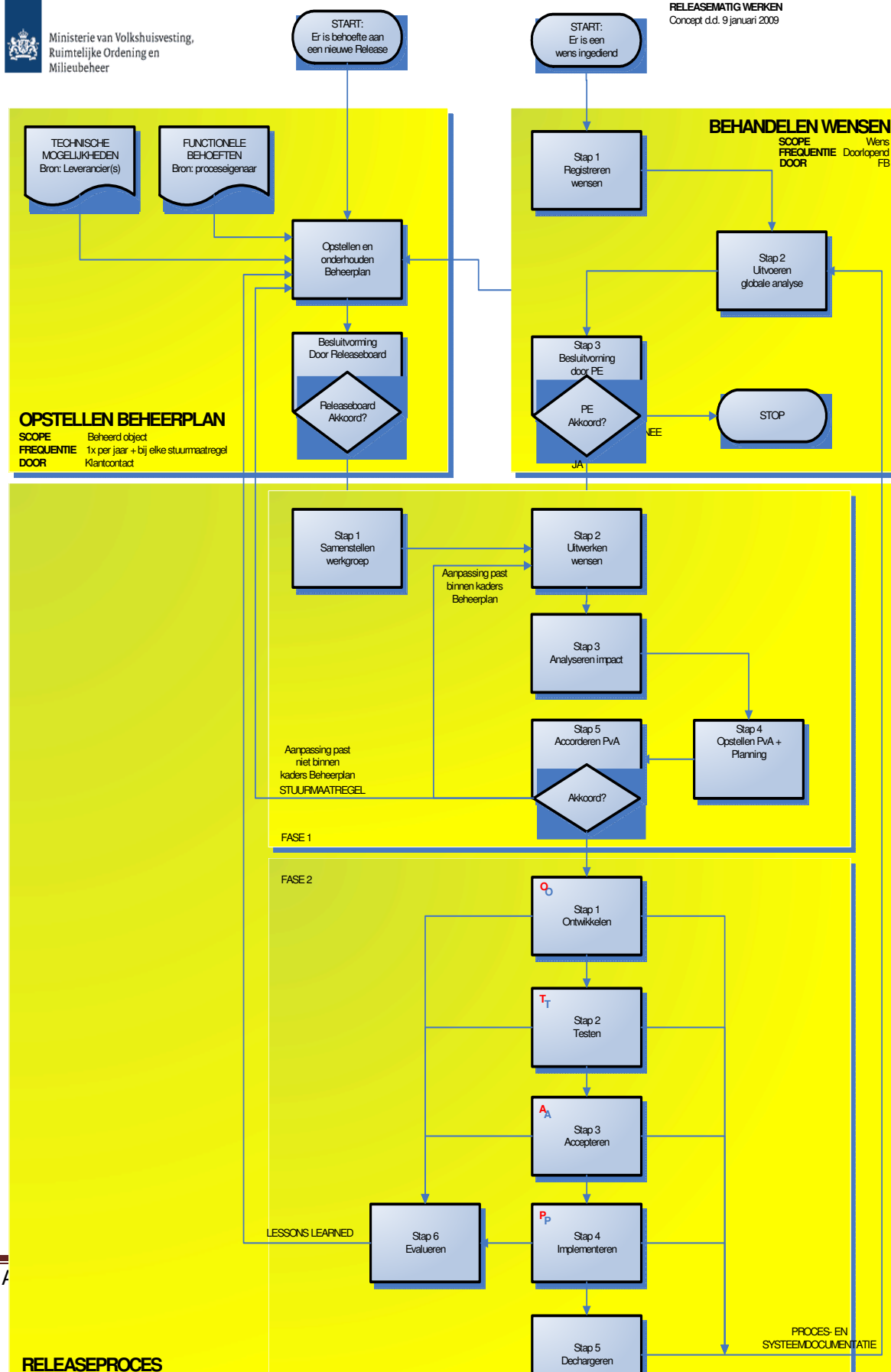
1. Met welke documentatie is vanuit het VPNS traject naar voren gekomen?
 - **Ik heb een hele lijst gemaakt met documentatie die vanuit het VPNS traject naar voren is gekomen. Zie onderstaande lijst:**
- Complete lijst met alle applicaties en RFC's op, zodat FB en Outsourcing mbv filters hun eigen lijsten kunnen selecteren.
- Er zal gecontroleerd worden op de aanwezigheid van de documentatie van alle applicaties en van alle images

Vanuit het project zal aan GTN zal gevraagd worden om 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 AD 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.
 - Alle VROM specifieke instellingen (inrichtingsdocumenten).
 - GAT Test scripts.
2. Was het makkelijk om de documentatie die Getronics nodig had op te leveren.
 - Nee, het bleek dat VROM veel documentatie niet op een logische manier had opgeslagen. Veel informatie over de applicaties was wel bij de functioneel beheerders bekend maar nooit opgeschreven.
 3. Welke problemen kwamen er bij dit project naar voren?
 - Het bleek dat Getronic heel veel documentatie van VROM kwijt was. Dit was nergens meer terug te vinden. VROM had deze documenten ook niet opgeslagen dus deze moesten helemaal opnieuw ingevuld worden door VROM.
 4. Wat is er belangrijk bij een nieuwe indeling van de q schijf.
 - Alles moet op een logische manier opgeslagen zijn. Documenten moeten makkelijk vindbaar zijn want de structuur van de q schijf is momenteel niet logisch. Ook moeten alle documenten die uit dit project naar voren zijn gekomen hier op zijn opgeslagen.
 5. Missen er op dit moment nog documenten op de q schijf.
 - Ja veel documenten ontbreken.





Systeem	Emplaza	Testscript-id	EVT-01
Testobject	Reiskostenmodule	Testgeval	1
Testsoort	Acceptatietest	Tester	Roshan
Datum bevinding		Bevindingnr.	

Template bevindingformulier

Omschrijf de bevinding (evt met schermprint)

Omschrijf nauwkeurig wat je hebt gedaan (evt met schermprint)

Analyse (door testcoordinator)

Victorie

Victorie houdt rekeningen met de volgende aspecten:

9. Een wijziging in de dienstverlening

Het komt ook voor dat we niet zozeer de kenmerken van een product willen aanpassen, maar de dienstverlening er omheen. Denk aan een verlengde openstelling in verband met de begrotingsbehandeling, een ingelaste "windstilte" (geen wijzigingen in een bepaalde periode) of het verhogen of het verlagen van de servicelevels. De werkzaamheden die daaruit voortvloeien (o.a. voor het site-team, maar ook voor ICT-beheer zelf) hebben uiteraard invloed op de totale wijzigingscapaciteit en daarom willen we ze inzichtelijk hebben. Maar ook hier geldt dat de stappen uit het D&S-proces lang niet allemaal van toepassing zijn. De valkuil van een te zware administratieve last is dus ook van toepassing op deze categorie wijzigingen. Aan de andere kant schieten juist de SLA- en DAP-afspraken (of de vastlegging daarvan) er in de huidige situatie vaak bij in. Het zou kunnen lonen om hier in Victorie een apart scherm voor te maken, zodat je ook deze wijzigingen kunt definiëren, er een planning voor kunt maken en die vervolgens bewaken. Aanpassingen in de dienstverlening kunnen vooralsnog NIET in Victorie worden verwerkt.

(D&N Project zie bijlage 3)

Siteteam is het team van Getronics die is ingezet om snel een planning en dergelijk af te geven bij het doorvoeren van een wijziging.)

10. Een wijziging in de kenmerken van een product

Om de kenmerken van een product te veranderen moet tenminste één van de onderliggende servicecomponenten worden aangepast. Een geaccordeerde wens wordt in dat geval uitgewerkt in één of meer niet-standaard wijzigingen. Een niet-standaard wijziging omvat dan alle werkzaamheden (van de leverancier(s) en van VROM) die nodig zijn om de nieuwe versie van het betreffende servicecomponent te realiseren. Wijzigingen in deze categorie (3.1 t/m 3.3) worden door de Functioneel Beheerder als activiteit ingevoerd onder de betreffende Release (zie het hoofdstuk Releasematig werken), zodat ze op de Releasekalender zichtbaar worden.

11. Verwerven van een nieuw servicecomponent

De formele registratie van nieuwe servicecomponenten vindt plaats aan de hand van de offerte van de leverancier m.b.t. de exploitatielasten. Maar die offerte is nog niet beschikbaar in de fase Analyse & Planning.

Wijzigingen hebben betrekking op één specifiek servicecomponent. Dus de fase Planning en Analyse (waarin de wijzigingen worden gedefinieerd) is het moment dat er afspraken gemaakt moeten worden over de functionaliteit, beschikbaarheid, betrouwbaarheid, etc. Daarom wordt - wanneer er sprake is van een nieuw servicecomponent - al in die fase een nieuw record aangemaakt, waarin dan alleen de hoogstnoodzakelijke kenmerken worden benoemd (naam, korte omschrijving, status **Project** en een automatisch gegenereerd ID). Type, nummer en prijzen worden dan later aan de hand van de offerte toegevoegd. Na decharge zet de controller de status op **Productie**.

12. Aanpassing aan een bestaand servicecomponent

Zolang we geen versies van een servicecomponent (willen) onderkennen zal het (in elk geval administratief) onmogelijk zijn om een bestaand servicecomponent aan te passen. Want zodra je de kenmerken van het component aanpast, is deze verandering direct van toepassing. Aanname is dat we onderscheid willen kunnen maken tussen het SC zoals het nu is en zoals het straks wordt (en misschien ook nog wel hoe het gisteren was).

Om die reden introduceren we in R1.3 een nieuwe entiteit: Versie van een servicecomponent. De ene versie kan dan bijv. € 5,00 kosten en in productie zijn en de andere versie kost € 3,75 en is nog in ontwikkeling... Maar veel van de algemene kenmerken kunnen hetzelfde blijven (registreren op niveau Servicecomponent).

13. Uitfaseren van een servicecomponent

Bij het uitfaseren van een servicecomponent spelen weer andere zaken, zoals wel/geen hergebruik van licenties, beschikbaar houden en/of veilig stellen van data, etc.

We integreren het *Aanvraagformulier beëindiging dienstverlening*. We hernoemen dat naar *Aanvraag uitfaseren Servicecomponent* (omdat het niet automatisch inhoudt dat het hele product uit de vaart wordt genomen) en passen het daar waar nodig aan.

14. Massale verhuisbewegingen

Er is in een eerder stadium al afgesproken dat deze categorie vanaf Victorie 1.3 moet worden meegenomen. Ook hier geldt echter dat er lang niet zoveel informatie hoeft te worden vastgelegd als bij een niet-standaard wijziging. Er komt dus een apart invoerscherm voor verhuisbewegingen met de kenmerken:

- Van
- Naar
- Aantal werkplekken
- Datum of periode

De verhuisinformatie wordt door de Changemanager van GTN als activiteit ingevoerd onder de vermelding "Verhuisbewegingen", zodat ze op de Releasekalender zichtbaar worden.

15. Wijzigingen onder de motorkap

De onder-de-motorkap-wijzigingen snoepen ook van de capaciteit van het siteteam en moeten daarom in beeld komen (op de releasekalender). Ze worden door de changecontroller in Outlook (als een afspraak in de agenda) bewaakt. Er bestaat echter geen standaard oplossing om deze informatie als een mijlpaal in Victorie in te lezen. Uiteraard is het wel mogelijk om hiervoor een stukje maatwerk te (laten) maken.

De vraag is of dit de moeite waard is. Dat is afhankelijk van het aantal onder-de-motorkap wijzigingen en de hoeveelheid informatie die naar Victorie moet worden overgebracht. In elk geval is dat een titel, een omschrijving en een datum, maar m.i. zou daar ook iets bij moeten staan over de impact en het beslag op de capaciteit.

Hoe dan ook: De onder-de-motorkap wijzigingen worden door de Changemanager van GTN als activiteit ingevoerd onder de vermelding "Onder de motorkap", zodat ze op de Releasekalender zichtbaar worden.

16. Releasematig werken

Victorie 1.3 ondersteunt releasematig werken. Releasematig werken houdt in dat ingediende wensen niet stuk voor stuk worden behandeld, maar gebundeld tot een beperkt aantal uitrolmomenten (Releases) per jaar. De functioneel beheerder maakt samen met de proceseigenaar voor elk beheerd object een zgn. Beheerplan. In dat productplan staat beschreven hoeveel releases in het komende jaar zullen worden uitgebracht en wanneer (linksboven in het schema)

Wanneer er een wens wordt geaccordeerd, dan wordt deze in overleg met de proceseigenaar aan een toekomstige release gekoppeld. (rechtsboven in het schema). Pas wanneer de inschrijftermijn voor de betreffende Release is verlopen wordt de werkgroep geformeerd. Er wordt dan - net als voorheen - een analyse uitgevoerd, een plan van aanpak opgesteld en een planning gemaakt. Alleen nu niet meer voor elke wens afzonderlijk, maar voor alle wensen die aan de release zijn toegewezen:

- **Functioneel beheerder**
Kan o.a. gegevens over SLA's Componenten, Gebruikersgroepen, Wensen, Releases, Logboekitems en Documenten creëren, lezen en veranderen.
- **Leveranciersmanager**
Kan gegevens over Dossiers, Trajecten en Documenten lezen en (voor zover het OS-documenten betreft) wijzigen. Ook kunnen Logboekitems worden aangemaakt en/of aangepast.
- **Beheerder SC** (Servicecomponentenlijst)
Kan de status en de prijzen van een servicecomponent aanpassen. Kan alle andere tabellen lezen.
- **Configuratiemanager** van Getronics Nederland
Kan nieuwe wijzigingen (incl. Logboekitems) opvoeren en de binnen GPR gemaakte wijzigingen aanpassen. Kan documenten aanmaken en (de eigen) documenten aanpassen. Kan alle tabellen lezen. Alleen de hyperlinks naar de Q-schijf (opgeslagen documenten) werken niet.
- **Gast**
Gebruikers met deze rol hebben leestoegang tot alle de gegevens in VICTORIE. Of de links naar de Q-schijf wel/niet werken hangt af van de rechten van de gebruiker op die schijf (dit wordt buiten VICTORIE om geregeld).
- **Administrator**
Kan alles wat andere gebruikers kunnen en meer (o.a. het aanpassen van de databasestructuur, schermen en rapporten, het veranderen van regels ten aanzien van e-mailsignalering, etc.

Literatuuronderzoek

BISL zelfevaluatie, Ralph Donatz pagina 16

Specificeren:

- Voorafgaand aan wijzigingen wordt (soms) de gewenste informatiebehoefte van gebruikers vastgelegd (eisen en wensen).
- Wijzigingen in de benodigde functies en gegevensmodel worden (soms) vastgesteld.
- Bij het opstellen van specificaties worden (soms) ook relaties met andere informatiesystemen bekeken.
- Als eerste stap tijdens specificeren worden soms aanleiding, doel en randvoorwaarden van de wijzigingen expliciet gemaakt.
- Bij vrijwel alle wijzigingen wordt de gewenste informatiebehoefte van de gebruikers vastgesteld.
- Hierbij wordt in de regel aandacht besteed aan betrouwbaarheid, capaciteit en kosten.
- De wijzigingen in de benodigde functies en het gegevensmodel worden gespecificeerd en vastgesteld.
- Aanleiding, doel en randvoorwaarden van de wijzigingen worden in de regel vastgelegd.
- Aanleiding, doel en randvoorwaarden van de wijziging worden in de regel vastgesteld.
- Het opstellen van specificaties kent in de regel van vergelijkbare opzet en indeling.
- Het merendeel van de wijzigingen leidt niet tot verrassingen/onvoorziene effecten in termen van afgesproken functionaliteit voor de gebruikersorganisatie.
- Er is helder beschreven waaraan allemaal aandacht moet worden besteed bij het opstellen van specificaties en eisen.
- Er wordt expliciet aandacht besteed aan relaties en afhankelijkheden met andere informatiesystemen.
- Er is een standaardtemplate beschikbaar voor het opstellen van specificaties.
- Er zijn heldere afspraken met de service organisaties over de aanlevering van specificaties en eisen.
- Er wordt expliciet aandacht besteed aan betrouwbaarheid, capaciteit en kosten.
- Zonder goedkeuring overzichten van specificaties en eisen wordt geen impactanalyse opgesteld door applicatiebeheerder.
- Er is duidelijk aangegeven wie de accepterende partijen zijn en wie dus input voor specificaties moet aanleveren.
- Aanleiding, doel en randvoorwaarden van de wijziging worden altijd helder vastgelegd.

Vormgeving niet-geautomatiseerde informatievoorziening

- Voor een aantal systemen zijn (beperkte) handleidingen/procedures/werkinstructies voor het gebruik van de applicaties beschikbaar.
- Werkinstructies/handleidingen/procedures worden soms opgesteld/aangepast bij een wijziging.
- Handelingen/procedures en werkinstructies zijn in een aantal gevallen gelijk in termen van opbouw/lay-out en invulling.
- Voor de meeste applicaties zijn handleidingen/procedures/werkinstructies voor het gebruik beschikbaar.

- Werkinstructies/handleidingen/procedures worden in de regel opgesteld/aangepast bij een wijziging.
- Bij een wijzigingsronde wordt meestal tijd ingepland om procedures, handleidingen, enz. op te stellen en/of bij te werken.
- Handleidingen/procedures en werkinstructies zijn voor de meeste systemen gelijk in termen van opbouw/lay-out en invulling.
- Voor alle applicaties zijn duidelijke handleidingen en werkinstructies beschikbaar.
- Werkinstructies,/handleidingen worden altijd aangepast na wijzingen in het systeem. Hiervoor zijn heldere afspraken en procedures beschikbaar.
- Er zijn verantwoordelijkheden belegd binnen Functioneel Beheer voor het up-to-date houden van werkinstructies/handleidingen en procedures.
- Handleidingen instructies zijn geïntegreerd met de AO-beschrijving in de organisatie.
- Werkinstructies/handleidingen en procedures worden regelmatig (proactief) gecontroleerd op werkbaarheid (correctheid/volledigheid), enz. Dit in nauwe samenwerking met de gebruikersorganisatie.
- Er vindt (proactief) afstemming plaats met AO-deskundigen over de wijze waarop de AO-processen zijn beschreven en vormgegeven.
- Werkinstructies/handleidingen en procedures worden over de keten heel opgesteld/aangepast. Informatiebronnen en relaties met andere organisaties worden meegenomen.
- Indien mogelijk wordt gebruikgemaakt van reeds bestaande procedures, werkinstructies en handleidingen.

Toetsen en testen

- Functionele ontwerpen (die door applicatiebeheer zijn opgesteld) worden (zo nu en dan) getoetst door Functioneel Beheer.
- Er worden (soms) applicatietesten uitgevoerd.
- De resultaten van het testen worden (soms) gecommuniceerd en afgestemd met de relevante partijen.
- Er vindt (soms) feitelijk acceptatie plaats door gebruikersorganisatie/Functioneel Beheer van het gewijzigde systeem.
- Functioneel ontwerpen (die door applicatiebeheer zijn opgesteld) worden meestal getoetst door Functioneel Beheer.
- Acceptatietesten vinden in de regel plaats.
- Testervaringen en aanpakken worden in de regel uitgewisseld en hergebruikt.
- Er worden in verreweg de meeste gevallen rapportages opgesteld naar aanleiding van testen.
- Er vindt in de regel feitelijke/formele acceptatie plaats door de gebruikersorganisatie./Functioneel Beheer van het gewijzigde systeem (handtekening voor akkoord).
- Er zijn afspraken met technische en applicatiebeheer over de uitvoering van de verschillende testen.
- Er zijn standaardprocedures/ -aanpakken voor het beoordelen van functionele ontwerpen.
- Er is beschreven hoe acceptatietesten moeten worden uitgevoerd; hierover zijn afspraken met de gebruikersorganisatie.
- Er is vastgelegd wie bevoegd is tot het accepteren van gewijzigde systemen.

- Er wordt aantoonbaar getest op wijzingen en de afgesproken specificaties.
- Testen worden niet alleen per systeem uitgevoerd, maar ook in het gehele proces van de organisatie (interne keten).
- Toetsen van het door applicatiebeheer opgestelde ontwerp vindt plaats aan de hand van de door Functioneel Beheer opgestelde specificaties.
- Per wijziging is duidelijk aangegeven wie de accepterende partijen zijn (wie fiat/akkoord geven).

Vorbereiden transitie

- Er wordt soms een implementatieplan vastgesteld.
- Er wordt soms een transitieplan (draaiboek) opgesteld.
- Er zijn vaste, gedocumenteerde procedures en afspraken omtrent de voorbereiding en invoeringen van gewijzigde systemen in de gebruikersorganisatie.

Via internet: <http://zbc.nu/ict/functioneel-beheer-bis/documentatie-functioneel-applicatiebeheer/>

Fouten in de documentatie zijn destructief voor de bedrijfsvoering. Daarom moet ervoor gezorgd worden dat de documentatie aan bepaalde kwaliteitseisen voldoet, zowel ten aanzien van de structuur en als ten aanzien van de inhoud. Ten aanzien van de structuur kunnen de volgende eisen gesteld worden:

- Toegankelijkheid
De documentatie moet overzichtelijk en logisch zijn opgebouwd.
- Lokaliseerbaarheid
Het moet duidelijk zijn waar welk onderwerp te vinden is.
- Consistentie
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
De documentatie moet correct zijn.
- Actualiteit
De status van de documentatie moet parallel lopen met de status van het informatiesysteem.
- Volledigheid
In de documentatie mogen geen `witte vlekken` aanwezig zijn.
- Nauwkeurigheid
De documentatie moet over een op het gebruiksdoel afgestemde nauwkeurigheid bezitten.
- Controleerbaarheid
De documentatie moet met gemak op juistheid en volledigheid te controleren zijn.

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.

http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:A3imn7Pil-IJ:www.aslbislfoundation.org/component/option.com_docman/task.doc_download/gid.152/Itemid.24/lang.nl/+voorwaarden+documentatie+functioneel+beheer&cd=3&hl=nl&ct=clnk&gl=nl

Projectplan voor de ontwikkeling van het systeem

Prince-2 is de projectmanagement methode die PinkRoccade voorschrijft om haar projecten op een beheerste wijze te laten verlopen. De methode is gebaseerd op praktijkervaringen en -voorbeelden en is praktisch van opzet door het bieden van checklists en richtlijnen. Prince-2 houdt nadrukkelijk rekening met veranderende factoren uit de projectomgeving die van invloed kunnen zijn op het project. Prince-2 is geschikt voor alle soorten en maten projecten. Om Prince-2 af te stemmen op de specifieke kenmerken van een project, worden aan de opdrachtgever, projectleider en projectmedewerker handvatten aangeboden om het project in te richten, uit te voeren en af te ronden. Prince-2 schenkt tijdens de levenscyclus van een project ruime aandacht aan de in te richten kwaliteitsborging van het project (de Project Assurance) en de naleving daarvan.

De inhoudsopgave van het Project Initiation Document (PID) ziet er als volgt uit:

- Management samenvatting
- Inleiding en achtergrond project
- Projectdefinitie
- Initiële Business Case
- Organisatie
- Initiële Projectplanning
- Beheersingsmechanismen
- Project risico's
- Overige beheersaspecten
- Bijlagen

Overige documenten van het projectdossier van het ontwikkelteam

Het projectdossier van het ontwikkelteam dient als basis voor de invulling van het beheerdossier.

Onderstaand een aantal voorbeelden van documenten die mogelijk in het dossier opgenomen kunnen zijn:

- Verslagen diverse overlegstructuren
- Correspondentie
- Beslissingsdocumentatie incl. argumentatie
- Begroting + werkelijkheid incl. de gebruikte methode
- De (geschatte) omvang van het ontwikkeltraject in uren
- Het aantal functiepunten van het systeem
- Beschrijving toepassing programma versiebeheer per omgeving (ontw/acc/prd)
- Kwaliteitsaspecten toepassen in de systeemdokumentatie (hist. Inh.opgave, terugvinden changes e.d.)
- Beschrijving algemene periodieke activiteiten (bv. exploitatieaansturing + controles)
- Beveiliging / calamiteitenbeheer
- Beschrijving inrichting van de volgende processen:
 - Incident Management
 - Change Management
 - Configuration Management
- De systeemdokumentatie, zie hoofdstuk 3 voor een overzicht van producten. :
- Gebruikershandleidingen;

Acceptatieverklaring;
Overige documentatie (zoals audits, meerwerkopdrachten, openstaande garantiepunten en performance afspraken).

Systeemdokumentatie

Functioneel ontwerp

Doel van het systeem
Verklarende woordenlijst / terminologie
Beschrijving toegepaste methode
Wijzigingshistorie
Randvoorwaarden, uitgangspunten en beperkingen bij de projectuitvoering
Relatie overzicht processchema's (context diagram)
Processchema's
Rollen beschrijving
Functie hiërarchie diagram
Module overzicht
Beschrijving functies en subfuncties
Per functie de relatie met het datamodel (welke entiteiten / controles, etc)
Menustructuur
Bedrijfsregels
Lay-outs dan wel afspraken waar lay-outs aan dienen te voldoen
Ontwerpbeslissingen
Kwantificering tav kengetallen inclusief groeiverwachting (bv aantal gebruikers, records etc)
Beschrijving van de samenhang / interface / relaties met andere toepassingen / systemen
Bronvermelding (offerte, aanbesteding)
Afwijkingen tov. offerte / aanbesteding en verantwoording daarvoor
Eisen gesteld aan de performance
Autorisatie / beveiliging bij gebruik
Calamiteitenbeschrijving

Technisch ontwerp

Wijzigingshistorie
Beschrijving van de systeemarchitectuur
systeemstructuur plaatje
beschrijving van de componenten in het structuurplaatje
relaties tussen de functies uit het FO en de componenten uit het structuurplaatje
beschrijving relatie met andere systemen (gedeelde hardware)
Beschrijving van de hardware
hardwarestructuur plaatje
beschrijving van de componenten in het structuurplaatje
fysieke plaats hardware
Softwaredocumentatie en implementatiebeschrijving van de systeemsoftware (besturingssystemen zoals Windows, Unix enz)
Pakketdocumentatie en implementatiebeschrijving van de pakketsoftware (zoals Informix, Oracle, Delphi enz)

Beschrijving van de applicatiesoftware
beschrijving van de software componenten / systeemonderdelen
sources
database scripts
frequenties van batchfuncties
pakketdocumentatie en implementatiebeschrijving van de standaard applicatiesoftware (zoals Multitest, Muscat enz)
Inventarisatielijst van programmatuur
Standaarden ten aanzien van programmering
softwarestandaards mbt naamgeving, commentaar, bronvermelding enz.
Beschrijving van de voor de performance kritische functies
Overzicht van overerving van klassen (indien het een OO-georiënteerd systeem is)
Overzicht gebruikte foutcodes en -meldingen per functie met eventuele actie / oplossing
Calamiteitenbeschrijving
back-up procedures
restore procedures
uitwijk procedures

Datamodel

Wijzigingshistorie
Datadictionary
Beschrijving van de opbouw van de database (functioneel / technisch datamodel)
Entiteit relatie diagram (functioneel / technisch datamodel)
Beschrijving entiteiten / attributen
Kengetallen (aantal voorkomens per entiteit en groei)
Documentatie van het databasepakket (zoals Informix, Oracle, enz)
Beschrijving van de systeembestanden
Ontwerpbeslissingen
Sizing omgeving (geheugen, schijfruimte, toewijzing geheugen, e.d.)

Testdossier

Beschrijving toegepaste methode (onderzoeken of de testmethode Roctest bruikbaar is)
Wijzigingshistorie
Overzicht van de verschillende omgevingen (technisch / functioneel / acceptatie / integratie)
stappenplan voor uitvoeren van testen per systeemonderdeel / functie
beschrijving testgevallen + testverloop + uitkomst per systeemonderdeel / functie
overzicht van de gebruikte testsets en ontstane testproducten, inclusief locatie en naamgeving
Test scripts

Implementatie documentatie

Installatiehandleiding van het totale applicatiesysteem (zowel server, netwerk als cliënt)
productie-, onderhoud- cq beheeromgeving
hardware
systeemsoftware
pakketsoftware

applicatiesoftware
standaard applicatiesoftware
Exploitatiedossier en bijbehorende schema's en afhankelijkheden
Uitlever - en installatieprocedures
Conversie(plan)
Gebruikershandleiding

Beheer documentatie

Bij het beheer van informatiesystemen kunnen drie beheergebieden onderkend worden:

- Functioneel Beheer; het management namens de systeemeigenaar aan de gebruikerszijde van de informatiesystemen.
- Applicatiebeheer; management van het beheer, het onderhoud en de vernieuwing van applicaties (applicatieprogrammatuur en de database-structuren) op een bedrijfsmatig verantwoorde manier.
- Technisch beheer; het beheer van de technische infrastructuur (rekencentrum-, netwerk- en werkplekbeheer).

Waar ITIL (Information Technology Infrastructure Library) een algemeen aanvaarde standaard is geworden om technisch beheer in te richten, biedt de Application Services Library (ASL) een framework voor het inrichten van application management.

PID

inleiding

Doel van dit document

De twee belangrijkste redenen voor gebruik van dit document zijn:
zeker te stellen, dat het project stevig gegroundvest is en dat de Opdrachtgever zich committeert.
te dienen als basisdocument op grond waarvan de Opdrachtgever en de Projectmanager de voortgang kunnen meten.

Leeswijzer

Het document bestaat uit een inleiding en daarna het hoofd deel dat bestaat uit:

Het project beschrijft

De aanpak beschrijft.

De planning en overige organisatorische aspecten beschrijven.

Probleemstelling

Er zijn nu veel documenten aanwezig die van toepassing zijn bij de afdeling Functioneel Beheer. Veel documenten zijn verouderd en veel documentatie is niet compleet. Ook staan veel documenten op verschillende locaties. Wanneer VROM eventueel overgaat naar een andere uitbestedingpartner moet het proces zo goed en snel mogelijk verlopen. Daarom is het noodzakelijk om alle documentatie die benodigd is op orde te hebben. Het is de bedoeling dat alle functioneel beheerders hierdoor efficiënter kunnen werken. Deze stelling wordt geconcretiseerd in de business case.

Projectdefinitie

De doelstelling van dit project is:Onderzoeken welke documentatie er benodigd is om Functioneel Beheer correct te kunnen uitvoeren en advies uitbrengen hoe dit het beste gerealiseerd kan worden.

Bereik (Scope)

Dit vindt plaats bij het ministerie van VROM. Het gaat over de afdeling Functioneel Beheer binnen de afdeling informatievoorziening

Acceptatie criteria

Onderzoeken welke documentatie er benodigd is om Functioneel Beheer correct te kunnen uitvoeren en advies uitbrengen hoe dit het beste gerealiseerd kan worden.

Fase 0: Opstarten en initiëren van het project

Opleveren van het PID

Fase 1: Probleemanalyse

Beschrijven huidige situatie bij VROM

Opstellen van hoofd en deelvragen.

Er heeft een literatuur onderzoek plaatsgevonden.

Fase 2: Onderzoeksontwerp:

Opleveren onderzoeksplan

Er is op internet en bij de bibliotheek van de Haagse Hogeschool naar relevante informatie.
Er wordt gekeken naar de methodes: ITSMF, BISO, ITIL en ASL gezocht.

Fase 3: Data verzamelen

Data verzamelen over documentatie voor Functioneel Beheer.
De relevante data die is verzameld en als bijlage opgeslagen. Zodat uiteindelijk de relevante informatie compact kan worden opgenomen in fase 4.

Fase 4: Data analyse

Gegevens analyse uitvoeren
Gekeken welke documenten benodigd zijn voor Functioneel Beheer
Gekeken aan welke eisen documentatie moet voldoen.
Gekeken welke methodes het beste bij Functioneel Beheer van VROM past.

Presenteren van resultaten.

Aanbeveling aan VROM geven door middel van het verwerken van de gevonden resultaten. Er wordt tevens een GAP analyse gemaakt zodat er gekeken kan worden wat de huidige en de gewenste situatie is.

Koppelingen met andere projecten

Er is momenteel een project bezig om eventueel van uitbestedingpartner te wisselen. Achteraf moet getest worden of de documentatie hieraan voldoet.
Er heeft een traject plaatsgevonden waarbij de data van Functioneel Beheer naar een nieuwe schijf is verhuisd. Er is toen een poging gedaan om de datastructuur aan te passen. Er zal worden nagaan in hoeverre dit is gehaald en wat het idee hierachter was.

Projectaanpak

De uiterste opleverdatum van de projectdocumentatie valt op 4 oktober 2010 Deze deadline staat vast en hier is geen uitstel voor mogelijk. Daarnaast is er een aantal mijlpalen zijn, waarbij er documenten opgeleverd moeten worden, waarbij ook geen uitstel mogelijk is. Deze mijlpalen in dit document ook terug te vinden.

Financiële aspecten

Gezien het feit dat het budget buiten de scope van dit project valt, wordt dit onderdeel in de toleranties dan ook buiten beschouwing gelaten. Echter wordt wel binnen dit project een voorzet gegeven voor eventuele vergoedingen aan de deelnemer aan het concept.

Projectbeheer instrumenten

Het literatuuronderzoek zal plaatsvinden volgende de methode Nel Verhoeven "Wat is onderzoek".

Voortgangsrapportage

Er zal regelmatig een vergadering tussen de projectleider en opdrachtgever plaats vinden waarbij de actiepunten van het project besproken zullen worden. Ook zullen er tussentijdse beoordelingsmomenten via school plaatsvinden. Daarnaast zullen diverse interviews met de opdrachtgever en organisatie vertegenwoordigers gehouden worden om meer informatie te verkrijgen. De verslagen van deze interviews worden afgetekend door de opdrachtgever en/of vertegenwoordigers.

Er wordt in fases gewerkt, waarbij, na afronding van elke fase, goedkeuring gegeven wordt door de opdrachtgever. Na deze goedkeuring zal er verder gegaan worden met de volgende fase. Periodieke voortgangsrapportage is mogelijk indien gewenst. Dit is nog nader te bepalen.

Kwaliteitsbeheer

Om de kwaliteit van de op te leveren producten te garanderen zullen er bij ieder document diverse reviews plaats vinden. Deze punten zullen vervolgens worden verwerkt.

Nadat de onderdelen zijn verwerkt, wordt het geheel als een enkel document samengevoegd en zal er een nog een review ronde plaatsvinden.

Nadat de resultaten van deze laatste reviews zijn verwerkt, zal het document ter goedkeuring aan de afstudeerbegeleider worden gestuurd.

Om de kwaliteit van het advies te borgen, zal de methodiek van Nel Verhoeven "Wat is onderzoek" gehanteerd worden. De toegepaste methodiek is beschreven in het boek 'Nieuwe informatievoorziening'. Het boek beschrijft de aanpak voor organisatie en sturing van informatievoorziening rekening houdend met de huidige praktijk.

Business Case

Initiële Business Case

Redenen waarom het project wordt uitgevoerd

Er zijn nu veel documenten aanwezig die van toepassing zijn bij de afdeling Functioneel Beheer. Veel documenten zijn verouderd en veel documentatie is niet compleet. Ook staan veel documenten op verschillende locaties. Wanneer VROM eventueel overgaat naar een andere uitbestedingpartner moet het proces zo goed en snel mogelijk verlopen. Daarom is het noodzakelijk om alle documentatie die benodigd is op orde te hebben. Het is de bedoeling dat alle functioneel beheerders hierdoor efficiënter kunnen werken.

Verwachte benefits

Documenten zijn gemakkelijk en snel terug te vinden.

Er hoeft niet meer op standaardlijstjes bij alle beheerders te worden gevaagd. Het is nu duidelijk waar de documentatie vindbaar is.

Met behulp van de handleidingen etc. kunnen taken van een collega over een applicatie gemakkelijk en snel worden overgenomen.

Verwachte kosten

Er zal gebruik worden gemaakt van de systemen die al binnen VROM beschikbaar zijn. De kosten zullen dus minimaal zijn. Er zal wel rekening worden gehouden met de kostenaspecten.

Risico's

Categorie	Risico	Kans	Impact	Tegenmaatregel
Organisatie	Niet beschikbaar zijn van projectleden (ziekte, overwerk,	Middel	Middel	Er zal hiermee rekening worden gehouden in de planning. Zodat er eventueel nog speling is tussen het afronden van het project en de uiterlijke inleverdatum.

etc.)

Organisatie	De opdrachtgever is niet beschikbaar voor het goedkeuren van de (deel) producten.	Klein	Groot	Naast de afstudeerbegeleider Ad Koevoets van het werk is Sr Functioneel Beheer Ardie Reedijk. Bij lange afwezigheid zal Ardie de rol als afstudeerbegeleider over nemen.
Tijd	Is de doorlooptijd voldoende voor de uitvoering van het project?	Middel	Groot	Er wordt met de opdrachtgever overlegd of de scope moet worden aangepast of dat er meer tijd beschikbaar moet worden gesteld.
Informatie	De informatie uit de interviews organisatie vertegenwoordigers is niet duidelijk.	Middel	Groot	Indien deze personen belemmerd zijn kan de communicatie ook per mail of telefonisch worden afgehandeld.
Informatie	De scope van het project kan niet goed genoeg afgebakend worden met de informatie van de opdrachtgever.	Middel	Groot	Er kan om extra interviews gevraagd worden na de normale planning. Het projectteam zal tijdens vergaderingen tijdig signaleren dat er een gebrek is aan eenduidige informatie en extra interviews aanvragen.
Budget	Er is geen budget gepaard met de uitvoer van dit project. Hier zijn dus geen risico's aan verbonden.	Nvt.	Nvt.	Het projectteam zal de scope telkens af laten tekenen door de opdrachtgever. Het projectteam heeft daarmee geen oplossing, maar is niet meer verwijtbaar.
Kwaliteit	De informatie moet betrouwbaar zijn en door beide partijen op de juiste manier worden geïnterpreteerd.	Klein	Middel	Interviews en documenten worden afgetekend door de opdrachtgever -en of organisatie vertegenwoordiger voor akkoord.
Kwaliteit	Het opgeleverde product voldoet niet aan de verwachtingen van de klant	Middel	Middel	Alle producten en deelproducten worden afgetekend door de klant. Hiermee zal in ieder geval het risico hierop verminderd worden.

Initieel Projectplan

Planbeschrijving

Het project start met het maken van een plan van aanpak in de vorm van dit Project Initiatie Document.

Externe afhankelijkheden

Er zijn voor dit project geen externe afhankelijkheden te benoemen.

Planningsaannamen

Voor het behalen van de onderstaande projectplanning zijn de volgende aannames relevant:

In deze planning wordt er vanuit gegaan dat ieder lid van de projectgroep, de opdrachtgever en organisatie vertegenwoordigers, gedurende zeven weken, beschikbaar is.

De reviews van de op te leveren documentatie is nog niet gepland, hier moet nog een data voor vast gelegd worden

Projectplanning

In onderstaand tabel is de planning opgenomen op projectniveau, waarbij bij de verschillende fasen van het project is aangegeven welke producten door wie moeten worden opgeleverd. In de faseplanningen kunnen als gevolg van opgedane ervaringen en nieuwe gegevens nog aanpassingen plaats vinden.

Fasen	Taak	Uiterlijke Inleverdatum:
Fase 0	Afstudeerplan	08-02-2010
	Bedrijfsprofiel	15-03-2010
	PID	15-03-2010
Fase 1	Analyseren van de huidige omgeving	10-04-2010
Fase 2	Onderzoeken wat de gewenste situatie is.	01-05-2010
	Onderzoeken op welke manier de gegevens opgeslagen kunnen worden.	01-05-2010
Fase 3	Maken van het adviesrapport	15-05-2010
Fase 4	Maken van plan om de aanbeveling door te voeren	21-05-2010
Fase 5	Maken van afstudeerplan	21-05-2010
	Verwerken van de uitgevoerde competenties	30-06-2010
	Laatste aanpassingen doorvoeren	30-09-2010

Concrete afspraken:

7-4-2010: bespreken met Artjan Wouters en Marco Duijster over de gewenste situatie en over de visie van Marco bij de reorganisatie van de q schijf een tijd geleden.

12-4-2010: Bespreken met Christiaan Slot of de tool die hij gaat beheren bruikbaar is voor opslagmechanisme bij de nieuwe indeling van de documentatie.

27-04-2010: Workshop met senioren over de documentkaders Functioneel Beheer. Er zal algemene uitleg gegeven worden door Iris Plugge en hierna meegedacht worden door de senioren over een optimale situatie.

Communicatieplan

Hier worden de verschillende contact momenten met alle betrokken partijen beschreven:

Met de klant:

Om de zoveel tijd zal er een vergadering plaatsvinden tussen opdrachtgever en student. Dit kan op verzoek van de opdrachtgever en op verzoek van de student..



Met de Haagse Hoge School:

Enkele vaste communicatie moment moeten worden ingepland om zo de voortgang te bewaken.

Projectkwaliteitsplan

De kwaliteitsverwachting van de opdrachtgever is; Onderzoeken welke documentatie er benodigd is om Functioneel Beheer correct te kunnen uitvoeren en advies uitbrengen hoe dit het beste gerealiseerd kan worden

Dit moet aan de hand van diverse onderzoeken ontstaan.

Er wordt een verbeterplan opgeleverd aan de opdrachtgever.

De gebruikte methoden zijn;

- 1) Nel Verhoeven wat is onderzoek.

Afstudeerplan

Informatie afstudeerder en gastbedrijf

Afstudeerblok: 2010-1.1

Startdatum: 01-01-2010

Einddatum: 31-5-2010

Inleverdatum: uiterlijk 31 mei 2010

Studentnummer: 20066147

Achternaam: mw Plugge

Voorletters: I

Roepnaam: Iris

Adres: Kokosnootstraat 41

Postcode: 2555 XB

Woonplaats: Den Haag

Telefoon: 06-247235605 *Mobiel:* 06-24723605

Opleiding: Bedrijfskundige informatica

Locatie: Den Haag

Variant: deeltijd

Naam studieloopbaanbegeleider: Dhr Frithoff

Naam begeleider/examinator: Dhr Koevoets

Naam expert/examinator: Victor Hermans

Naam bedrijf: Ministerie van VROM

Afdeling bedrijf: afdeling I-services cluster Functioneel Beheer

Bezoekadres bedrijf: Rijnstraat 8

Postcode bezoekadres: 2515 XP



Postbusnummer: 20951
Postcode postbusnummer: 2500 EZ
Plaats: Den Haag
Telefoon bedrijf: 070-3393939
Telefax bedrijf:
Internetsite bedrijf: www.vrom.nl

Achternaam opdrachtgever: dhr Koevoets
Voorletters opdrachtgever: A.C.
Functie opdrachtgever: Clustercoördinator Functioneel Beheer
Doorkiesnummer opdrachtgever: 070 - 339 90 86
Email opdrachtgever: ad.koevoets@minvrom.nl

Achternaam bedrijfsmentor: dhr Reedijk
Voorletters bedrijfsmentor: A.
Functie bedrijfsmentor: Senior Functioneel Beheer/Service manager Informatievoorziening
Doorkiesnummer bedrijfsmentor: 070 - 339 25 32
Email bedrijfsmentor: Ardie.reedijk@minvrom.nl

Doorkiesnummer afstudeerder: 070 - 339 03 71
Bedrijfsemail afstudeerder: iris.plugge@minvrom.nl
Functie afstudeerder (deeltijd): Medewerker Functioneel Beheer

Opdrachtomschrijving

Documentkaders Functioneel Beheer

1. Bedrijf

Dit vindt plaats bij het ministerie van VROM. Het gaat over de afdeling Functioneel Beheer binnen I-Services

2. Aanleiding

De documentatie bij de Afdeling Functioneel Beheer is nog niet op orde. Het is de bedoeling dat er wordt nagedacht wat voor documentatie er bij de afdeling Functioneel Beheer beschikbaar moet zijn. Er zullen documentkaders moeten worden bepaald en er zal een verbeterplan moeten worden gemaakt. Er wordt gesproken met Dennis Smit die nauw betrokken is met de uitbesteding van de IT-infrastructuur van VROM. Er zal getoetst worden of de documentkaders hieraan voldoen, en of er genoeg informatie beschikbaar is bij de afdeling Functioneel Beheer om gemakkelijk een nieuwe aanbestedingspartner te kiezen. Zo niet dan zal het verbeterplan moeten worden uitgebreid.

3. Probleemstelling

Er zijn nu veel documenten aanwezig die van toepassing zijn bij de afdeling Functioneel Beheer. Veel documenten zijn verouderd en veel documentatie is niet compleet. Ook staan veel documenten op verschillende locaties. Wanneer VROM eventueel overgaat naar een andere uitbestedingspartner moet het proces zo goed en snel mogelijk verlopen. Daarom is het noodzakelijk om alle documentatie die benodigd is

op orde te hebben. Het is de bedoeling dat alle functioneel beheerders hierdoor efficiënter kunnen werken.

4. Doelstelling van de afstudeeropdracht student:

Onderzoeken welke documentatie er benodigd is om Functioneel Beheer correct te kunnen uitvoeren en advies uitbrengen hoe dit het beste gerealiseerd kan worden.

5. Resultaat

Opleveren van de volgende producten:

- Afstudeerplan
- Plan van aanpak
- Afstudeerverslag
- Aanbeveling welke documentatie een functioneel beheerder nodig heeft zijn werk correct uit te voeren. Aanbeveling voor de manier van opslaan van deze documentatie.
- Onderzoek naar welke documentatie aanwezig is en welke nog benodigd is.
- Onderzoek welke documentatie benodigd is op de afdeling Functioneel Beheer.
- Testen of de documentatie volledig is door te kijken welke documentatie nodig is voor de request for proposal.

6. Uitgangssituatie bepalen aan de hand van:

- a. Beschikbare noodzakelijke software (*indien van toepassing*)

Dit is niet van toepassing.

- b. Beschikbare noodzakelijke hardware (*indien van toepassing*)

Dit is niet van toepassing

- c. Reeds opgeleverde relevante documenten

Er wordt nagegaan of hier al eens eerder een aanzet voor is geweest. Zo ja dan zullen deze producten op bruikbaarheid worden gecontroleerd en eventueel worden opgenomen.

- d. Aanwezige ideeën

Er komen gesprekken met diverse functioneel beheerders om te kijken welke documentatie er beschikbaar zou moeten zijn. Tevens zal er gekeken worden welke producten handig zijn om ook worden opgenomen. Er zullen al documenten zijn opgenomen waarbij er al eens is gekeken naar de documentstructuur dit zal ook in het onderzoek terugkomen.

7. Werkzaamheden worden uitgevoerd aan de hand van:

- a. Te hanteren methodieken

Prince 2. Wat is onderzoek van Nel Verhoeven.

- b. Uit te voeren activiteiten

- Gesprekken worden gevoerd met medewerkers van de afdeling Functioneel Beheer. Een aantal interviews zal worden opgenomen in het verslag.

- Er wordt gekeken waar nu de knelpunten zijn ten aanzien van de documentatie die bij Functioneel Beheer aanwezig is.
- Gesprekken worden gevoerd met Dennis Smit die bezig is met de request for proposal. Kijken of de voorgestelde documentkader voldoende is.
- Een inventarisatie wordt gemaakt welke documentatie al aanwezig is en wat er nog aangevuld zou moeten worden.
- Er wordt onderzocht welke documentatie een Functioneel Beheer nodig heeft.
- Er wordt onderzocht hoe deze gegevens het beste kunnen worden opgeslagen.
- Gekeken wordt of de documentatie bruikbaar is.
- Er wordt een presentatie gegeven of dit project.
- Er wordt een advies gegeven over welke documenten er benodigd is volgens het onderzoek en op welke manier deze het beste opgeslagen kan worden.
- Een plan van aanpak wordt opgesteld.
- Rapporten worden gemaakt.

c. Te gebruiken technieken

Technieken die bij de opleiding zijn geleerd zullen waar relevant in het onderzoek gebruik gemaakt worden.

c. Te vermelden nadrukken

Dit is niet van toepassing.

8. Risico's en maatregelen

Risico's:

- Beschikbaarheid van diverse personen.
- Vertraging van het project wegens drukte.
- Het project is te uitgebreid en de einddatum wordt verstreken.

Maatregelen:

- Van te voren wordt in de organisatie verspreid dat dit project gaat plaatsvinden.
- De medewerkers worden diverse malen geüpdate over wat de stand van zaken in het project.
- Er zal in de tijdsplanning rekening worden gehouden met ziekte of drukte van partijen die betrokken zijn in dit project.
- Er zullen tijden worden ingepland onder werktijd om dit project af te ronden.

9. Op te leveren (tussen)producten

- Informatie-plan
- Rapport n.a.v. onderzoek over welke documentatie beschikbaar moet zijn bij Functioneel Beheer.
- Kijken welke documentatie er al beschikbaar is en welke aangevuld moet worden.
- Adviesrapport.
- Testen of de documentkader volledig zijn om het kiezen van een nieuwe aanbestedingspartner soepel te laten verlopen.
- Plan van aanpak.

Benodigde competenties

OBPP-1

Probleem-oriëntatie informatievoorziening

Er zijn nu veel documenten aanwezig die van toepassing zijn bij de afdeling Functioneel Beheer. Veel documenten zijn verouderd en veel documentatie is niet compleet. Ook staan veel documenten op verschillende locaties. Wanneer VROM eventueel overgaat naar een andere uitbestedingspartner moet het proces zo goed en snel mogelijk verlopen. Daarom is het noodzakelijk om alle documentatie die benodigd is op orde te hebben. Het is de bedoeling dat alle functioneel beheerders hierdoor efficiënter kan werken.

KBPB-2

Opstellen informatieplan

Inventariseren, analyseren, afstemmen en beschrijven van de gewenste documentkader van VROM, zodat het Functioneel Beheer efficiënt kan worden uitgevoerd. Vaststellen van uitgangspunten, condities en randvoorwaarden. Beschrijven van de eisen die aan de gewenste situatie worden gesteld, alsmede de consequenties voor de bestaande situatie. Beheren en onderhouden van het plan.

OBPP-7

Ontwerpen bedrijfsproces

Vaststellen op welke wijze de benodigde documentatie moet worden opgeslagen. Wordt dit in een document management systeem gedaan of bijvoorbeeld op de lokale schijf. Hoe moet het worden opgeslagen met welke attributen etc. De werkwijze zal in een document worden besproken

IA-9 I

Verzorgen van kennisoverdracht

Het adviesrapport worden toegelicht en gepresenteerd worden aan de opdrachtgever.

KBPB-4

Opstellen plan voor interne controle

Er zal getoetst worden op de documentkader die is vastgesteld voldoet aan de eisen voor de documentatie die beschikbaar zou moeten zijn voor het kiezen van een nieuwe aanbestedingspartner.

Te demonstreren competenties en wijze waarop

- Houden van presentatie dat ik dit project ga uitvoeren.
- Houden van presentatie over het adviesrapport dat is opgeleverd.
- Kijken welke documentatie er ontbreken en welke aangevuld moeten worden. (OBPP1)
- Opstellen van informatieplan (KBPB-2)
- Documentkader aangeven (OBPP-7).
- Het adviesrapport presenteren. (IA-9)
- Ervoor zorgen dat de documentatie volledig is zodat het kiezen van een nieuwe aanbestedingspartner soepel kan verlopen. (KBPB-4).



Persoonlijke verantwoording van keuze opdracht/bedrijf/competenties

Ik vind dit een leuk project wat want ik ga via een onderzoek uitzoeken wat voor documentatie er al aanwezig is en op welke manier deze aangevuld moet worden. Er worden met diverse partijen gesproken. Hierdoor kan in mijn interview technieken toepassen. Dit project stond al als verbeterplan bij de afdeling waarvoor ik werk dus ik kan zowel mijn eigen voordelen (kennis opdoen, afstuderen) als die van mijn werkgever. Ik denk dat de gekozen competenties het beste aansluiten bij de gekozen opdracht. Want er wordt niet echt gekozen voor het onderzoeken naar een nieuwe applicatie of het invoeren hiervan er wordt gestreefd om alle documentatie op orde te hebben. Hierdoor kan ook bij ziekte een andere Functioneel Beheer gemakkelijk de taken overnemen. Dit is dus om de organisatie professioneler te maken.

Nominale duur afstudeerperiode

Normale afstudeerperiodes zijn een halfjaar. Dit project zal plaatsvinden van november en zal uiterlijk in juli afgerond zijn zodat dit schooljaar de student kan afstuderen.

Activiteitenplanning

Na goedkeuring van het plan van het afstudeerplan zal een plan van aanpak worden gemaakt. Hier zal alles in besproken worden. Er kan pas worden begonnen wanneer het afstudeerplan is goedgekeurd.



