**Afstudeerverslag**

|  |  |
| --- | --- |
| Een foto van een kronkelende weg en bomen  ***Het beschrijven van de functionaliteitenbeheerprocessen op basis van het BiSL model voor drie ministeries ten behoeve van het Identity Management (IdM) systeem*** | Rahiminejad, N.M.A. (11081678)  **School:** Haagse Hogeschool  **Opleiding:** Bedrijfskundig Informatica  **Organisatie:** Ministerie van Volksgezondheid,  Welzijn en Sport  **Praktijkbegeleider/**  **Opdrachtgever:** Ron Siebes  **Examinatoren:** Paul de Vries  Joris Gresnigt  **Datum:** 08-01-2016 |
|  |  |

# Voorwoord

Voor mijn studie Bedrijfskundige Informatica aan de Haagse Hogeschool (HHS), heb ik mijn afstudeeropdracht uitgevoerd bij het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS). De afstudeeropdracht heb ik verworven nadat ik in contact was gekomen met de heer Erol Kandemir die bij het ministerie van VWS werkzaam is als Change Manager. In het gesprek met de heer Kandemir heb ik gevraagd of er binnen het ministerie van VWS de mogelijkheid was voor een afstudeeropdracht. De heer Kandemir heeft mij vervolgens voorgesteld aan de heer Ron Siebes die verantwoordelijk is voor het coördinerend functioneel beheer binnen het ministerie van VWS. De heer Siebes heeft mij de kans heeft gegeven om een zeer interessante en uitdagende afstudeeropdracht uit te voeren.

De afstudeeropdracht bestaat uit procesbeschrijvingen op basis van het Business Information Services Library (BiSL) framework, voor een nieuw op te zetten functioneel beheeromgeving voor de drie samenwerkende ministeries VWS, Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) en Binnenlandse Zaken Koninkrijksrelaties (BZK). De procesbeschrijvingen zijn ter ondersteuning van het nieuwe Identity Management (IdM) systeem namelijk het 3R-IdM.

Ik wil hierbij de volgende personen bedanken die het mogelijk hebben gemaakt dat ik mijn afstudeeropdracht bij het ministerie van VWS kon voltooien. Mijn dank gaat uit naar mijn vriendin en dochter voor hun begrip en geduld en mijn vader voor de hulp en steun. Vanuit het ministerie van VWS de heer Kandemir voor het leggen van contact met de heer Siebes die het mogelijk maakte dat ik de afstudeeropdracht kon uitvoeren en het geven van begeleiding. Vanuit school wil ik de heren Paul de Vries en Joris Gresnigt bedanken voor de begeleiding.

Ik wens u veel leesplezier toe,

Naeem Rahiminejad

# Inhoudsopgave

[Voorwoord 2](#_Toc439884585)

[1. Inleiding 4](#_Toc439884586)

[2. Achtergrondinformatie ministerie van VWS 5](#_Toc439884587)

[3. Opdrachtomschrijving 6](#_Toc439884588)

[3.1 Rol binnen ministerie van VWS 7](#_Toc439884589)

[3.2 Situatie bij aanvang van het afstuderen 9](#_Toc439884590)

[4. Gebruikte methodes en technieken 11](#_Toc439884591)

[5. Projectfases 12](#_Toc439884592)

[5.1 Fase 1: Opstarten en initiëren van project 12](#_Toc439884593)

[5.1.1 Evaluatie Fase 1 Opstarten en initiëren van project 17](#_Toc439884594)

[5.2 Fase 2: In kaart brengen gewenste FB-organisatie m.b.t. 3R-IdM 18](#_Toc439884595)

[5.2.1 Uitvoeren van requirementsanalyse 24](#_Toc439884596)

[5.2.1.1 In kaart brengen van de belanghebbenden 28](#_Toc439884597)

[5.2.1.2 Achterhalen van de requirements 31](#_Toc439884598)

[5.2.1.3 Valideren van requirementsanalyse 34](#_Toc439884599)

[5.2.2 Evaluatie: Fase 2 In kaart brengen gewenste FB organisatie m.b.t. 3R-IdM 35](#_Toc439884600)

[5.3 Fase 3: Globale blik op FB-organisatie en gebruik van BiSL 36](#_Toc439884601)

[5.3.1 Evaluatie Fase 3 Globale blik op FB-organisatie en gebruik van BiSL 39](#_Toc439884602)

[5.4 Fase 4: Detailleren gewenste functionaliteitenbeheerprocessen 40](#_Toc439884603)

[5.4.1 Vaststellen van de eisen voor de procesbeschrijvingen 41](#_Toc439884604)

[5.4.2 Bestuderen van BiSL theorie 43](#_Toc439884605)

[5.4.3 Beschrijven van de procesbeschrijvingen 44](#_Toc439884606)

[5.4.4 De functionaliteitenbeheerprocessen 46](#_Toc439884607)

[5.4.5 Validatie van de processen 53](#_Toc439884608)

[5.4.6 Evaluatie: Fase 4 Detailleren gewenste functionaliteitenbeheerprocessen 54](#_Toc439884609)

[5.5 Fase 5: Oplevering 55](#_Toc439884610)

[5.5.1 Evaluatie: Fase 5 Oplevering 58](#_Toc439884611)

[6. Projectevaluatie 59](#_Toc439884612)

[6.1 Procesevaluatie 59](#_Toc439884613)

[6.2 Productevaluatie 61](#_Toc439884614)

[7. Wijze van aantonen van de competenties/beroepstaken 62](#_Toc439884615)

[8. Beoordelingen vanuit school 65](#_Toc439884616)

[9. Schriftelijke rapportage van de opdrachtgever c.q. bedrijfsmentor 70](#_Toc439884617)

[Bibliografie 72](#_Toc439884618)

[Begrippenlijst 73](#_Toc439884619)

[Figurenlijst 74](#_Toc439884620)

[Tabellenlijst 74](#_Toc439884621)

# 

# 1. Inleiding

Dit afstudeerverslag beschrijft alle activiteiten, werkzaamheden en aanpak, die verricht zijn tijdens mijn afstudeeropdracht bij het ministerie van VWS. Daarnaast blik ik terug naar verschillende situaties tijdens mijn afstudeerperiode door middel van reflectie en evaluatie. Gedurende de periode vanaf 11 mei t/m 2 oktober 2015 heb ik mijn afstudeeropdracht bij het ministerie van VWS uitgevoerd.

Het project genaamd 3R is een samenwerking tussen de drie ministeries VWS, SZW en BZK waarbij gebruik wordt gemaakt van één gezamenlijke IdM systeem namelijk het 3R-IdM. Voor het nieuwe systeem moeten de ondersteunende beheersprocessen worden vormgegeven. Er is een keuze gemaakt door de stuurgroep[[1]](#footnote-1) van het project 3R om de beheersprocessen vorm te geven met BiSL als uitgangspunt. BiSL is een raamwerk voor het uitvoeren van functioneel beheer (Pols, Donatz, & Outvorst, BiSL - Een framework voor Functioneel Beheer en Informatiemanagement). Onderdeel van BiSL zijn de functioneel beheersprocessen die ingericht kunnen worden in een organisatie. Mijn project is een sub project van het 3R project.

Het BiSL model kent verschillende clusters één daarvan is het functionaliteitenbeheer. Voor mijn afstudeeropdracht heb ik in overleg met de opdrachtgever gekozen om de functionaliteitenbeheerprocessen te beschrijven op basis van het BiSL model voor drie ministeries ten behoeve van het 3R-IdM systeem.

**Leeswijzer:**

In hoofdstuk 2 staat achtergrondinformatie beschreven over het ministerie van VWS. In hoofdstuk 3 wordt de opdracht omschreven. In hoofdstuk 4 staan de methodes en technieken beschreven die in dit project zijn gebruikt. In hoofdstuk 5 staan de fases van het project beschreven en de evaluatie per fase. In hoofdstuk 6 staat de projectevaluatie beschreven in twee delen; procesevaluatie en productevaluatie. In hoofdstuk 7 worden de competenties die in project toegepast zijn beschreven. In hoofdstuk 8 zijn de beoordelingen vanuit school te vinden. In hoofdstuk 9 is het evaluatieformulier van de opdrachtgever te vinden.

# 2. Achtergrondinformatie ministerie van VWS

Nederland gezond en wel. Dat is het motto van het ministerie van VWS. Het is de ambitie van VWS om iedereen zo lang mogelijk gezond te houden en mensen die ziek zijn zo snel mogelijk beter te maken. Ook wil het ministerie burgers met een beperking ondersteunen en maatschappelijke participatie bevorderen. Bij het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport werken er ongeveer 5000 ambtenaren die zorgen voor het overheidsbeleid op gebied van gezondheidszorg, de maatschappelijke zorg en sport.

**Aanleiding voor afstudeeropdracht:**

Bij de ministeries van VWS, SZW en BZK is er een samenwerking gestart vanuit de visie een kleinere overheid. De drie genoemde ministeries zijn een samenwerkingsverband aangegaan om samen één Identity Management (IdM) systeem te gaan gebruiken. Er is een stuurgroep geformeerd bestaande uit de drie directeuren van elke ministerie van de Organisatie Bedrijfsvoering Personeel (OBP) die aan het hoofd staan van de afdeling uitvoering. De stuurgroep heeft op basis van een aantal scenario’s een afweging gemaakt waarbij compactheid en efficiency centraal staan.

**IdM systeem:**

Het IdM is een databank die gekoppeld is aan verschillende systemen om zo een elektronische identiteit binnen het ministerie en Rijksbreed vast te leggen en te onderhouden. Het project dat de samenwerking en migratie van de genoemde ministeries leidt heet 3R. Het systeem dat gebruikt gaat worden heeft als naam het 3R-IdM. Het IdM systeem van het ministerie van BZK is als basissysteem gebruikt voor het 3R-IdM. Deze werkte volgens de stuurgroep van 3R gebruiksvriendelijker.

Naast het bouwen van het 3R-IdM systeem moet er ook een functioneel beheer (FB) organisatie worden opgezet. De FB-organisatie heeft als functie dat zij ondersteuning bieden aan de gebruikers van het 3R-IdM systeem. Dit betekent dat de ondersteunde beheersprocessen daarop ingericht moeten zijn. De inrichting van de processen zal op basis van het BiSL-model zijn. Het BiSL-model is een best practice voor het inrichten van het functioneel beheer[[2]](#footnote-2).

Op dit moment hebben de drie ministeries afzonderlijk van elkaar een eigen functioneel beheeromgeving voor het eigen IdM systeem. De processen zijn niet ingericht volgens het BiS-model.

# 3. Opdrachtomschrijving

In dit hoofdstuk staat de opdrachtomschrijving beschreven. Vanuit het ministerie van VWS is er behoefte aan procesbeschrijvingen voor de cluster functionaliteitenbeheer volgens het BiSL model. Daarbij is de volgende probleemstelling geformuleerd:

*“Het ministerie van VWS heeft, voor de nieuw op te zetten FB-organisatie geen procesbeschrijvingen van de processen: Specificeren, Vormgeven niet geautomatiseerde informatievoorziening, Toetsen en Testen en Voorbereiden Transitie”.*

Hieronder worden de vier processen kort toegelicht:

* Specificeren

Wijzigingen in de informatievoorziening moeten eerst gespecificeerd worden. Aan de hand van vooraf gestelde eisen worden de specificaties en wijzigingen gedefinieerd.

* Vormgeven niet-geautomatiseerde Informatievoorziening (VNGIV)

In dit proces wordt er gekeken naar de niet-geautomatiseerde informatievoorziening daarmee wordt bedoeld het op orde brengen van de documentatie. De documentatie ondersteunt de gewijzigde informatievoorziening met als resultaat gemaakte/gewijzigde gebruikershandleidingen, procedures, werkinstructies etc.

* Toetsen en Testen

Voldoet een wijziging aan de gestelde eisen. Dit wordt gecontroleerd door middel van het toetsen van de geproduceerde documentatie. Evenals het uitvoeren van acceptatietesten. Daarbij worden ook documenten uit het proces ‘Vormgeven niet-geautomatiseerde IV’ bijgewerkt of aangepast.

* VoorbereidenTransitie

Alle werkzaamheden die verricht moeten worden om de ingebruikname van een nieuwe of gewijzigde functionaliteit in de informatievoorziening te kunnen gebruiken. Daarnaast moeten er ook activiteiten en stappen gepland worden.

Zonder de procesbeschrijvingen kan de FB-organisatie niet op een gestructureerde wijze te werk gaan. Dit kan leiden tot onoverzichtelijke werkzaamheden en activiteiten die verricht worden. Dit zorgt ervoor dat de FB-organisatie geen professioneel aanzien heeft.

**Doelstelling van de afstudeeropdracht:**

Aan het eind van de afstudeerperiode moeten er, aan de hand van een uitgevoerde requirementsanalyse, procesbeschrijvingen opgeleverd zijn voor de BiSL cluster functionaliteitenbeheer. De requirementsanalyse zorgt ervoor dat er requirements achterhaald en verzameld zijn die als input dienen voor het beschrijven van de functionaliteitenbeheerprocessen. Met de procesbeschrijvingen weten de functioneel beheerders van het 3R-IdM systeem hoe zij moeten handelen binnen de beheerprocessen: *Specificeren, Vormgeven niet-geautomatiseerde informatievoorziening, Toetsen en Testen en Voorbereiden Transitie*.

**Resultaat:**

Als het project met succes is uitgevoerd, beschikken de drie ministeries over procesbeschrijvingen voor de FB-organisatie van het 3R-IdM systeem. In de procesbeschrijvingen staat de werkwijze hoe zij moeten handelen binnen de processen van de BiSL cluster functionaliteitenbeheer. De procesbeschrijvingen dragen bij aan kennis borging binnen de FB-organisatie en dat kennis niet verloren gaat indien medewerkers van de FB-organisatie doorstromen.

.

## **3.1 Rol binnen ministerie van VWS**

Tijdens mijn afstuderen binnen het ministerie van VWS maakte ik deel uit van het I-Team. Het I-Team is een ICT-afdeling dat het functioneel beheer voor verschillende systemen binnen het ministerie van VWS regelt. In het onderstaande organigram (figuur 1) is de hiërarchie van de afdelingen binnen het ministerie van VWS te zien:

Figuur 1. Organigram huidige indeling OBP

Naast mijn rol binnen het I-Team maakte ik ook onderdeel uit van het projectleidersgroep van 3R. Het 3R team bestaat uit verschillende projectleiders die deelnemen aan het 3R project. De projectleiders van 3R kwamen wekelijks bijeen om de voortgang van het project te bespreken.

Door mijn rol binnen het I-Team en de projectleidersgroep nam ik wekelijks deel aan de verschillende overleggen. Ik maakte deel uit van de volgende overleggen:

* I-Team overleg;
* FB-overleg;
* 3R Projectleiders overleg.

**I-Team overleg:**

Het I-Team overleg is een algemeen afdelingsoverleg waarin de statussen besproken worden van lopende zaken en taken van de medewerkers. Enkele voorbeelden van zaken die besproken werden zijn:

* Overgaan naar een nieuwe Topdesk versie (ticketsysteem voor het behandelen en afhandelen van klachten van gebruikers);
* Omgaan met privacy gevoelige gegevens.

Mijn rol tijdens de overleggen was beperkt tot deelnemer. Voor het I-Team overleg heb ik een eindpresentatie gegeven. Dit heb ik gedaan om aan de leden van het I-Team overleg te laten zien wat ik tijdens mijn afstudeerperiode had uitgevoerd.

**FB-overleg:**

Het functioneel beheer overleg (FB-overleg) is een vergadering waarbij er gesproken werd over het vormgeven van de FB-organisatie voor het 3R-IdM systeem. Deelnemers in het overleg waren de functioneel beheers van IdM van de ministeries BZK, SZW en VWS. Het overleg heeft een rol gespeeld voor mijn opdracht. In het overleg kon ik de requirements voor de procesbeschrijvingen bespreken en toetsen en was er de mogelijkheid om de procesbeschrijvingen te valideren. De overleggen binnen het ministerie van VWS werden altijd georganiseerd door de heer Siebes, coördinerend functioneel beheerder. Tijdens mijn afstudeerperiode ben ik in overleg met de heer Siebes de FB-overleggen zelf gaan organiseren en heb ik de rol van voorzitter vervuld.

**3R Projectleiders overleg:**

Het 3R Projectleiders overleg is een vergadering waarin alle projectleiders van het project 3R wekelijks bijeen komen om statussen, voortgang en mogelijk problemen te bespreken. Het ging in deze vergaderingen voornamelijk over de voortgang van het 3R-IdM systeem en niet veel over de beheerorganisatie. De focus lag meer op het ontwikkelen van het systeem en het behalen van de deadline daardoor was mijn inbreng tijdens de overleggen minimaal. Het was niet bij me opgekomen om zelf agendapunten voor te dragen met betrekking tot de beheerorganisatie. Mijn inbreng in de overleggen kwam pas tegen het einde van mijn afstudeeropdracht toen er druk werd gezet door de stuurgroep voor het opzetten van een beheerorganisatie. Door middel van het geven van een eindpresentatie over de procesbeschrijvingen heb ik alsnog een bijdrage kunnen leveren. In hoofdstuk 5.5 Fase 5: Oplevering zal ik dieper ingaan op de gegeven eindpresentaties.

## **3.2 Situatie bij aanvang van het afstuderen**

Het project was bij aanvang van mijn afstudeerperiode in de fase waarin de overgang van het BZK-IdM systeem naar het 3R-IdM systeem werd besproken. Er was nog niets bekend over het accepteren van het 3R-IdM systeem door een gezamenlijke FB-organisatie. Er waren namelijk nog geen besluiten genomen voor het vormgeven en opzetten van een FB-organisatie voor het 3R-IdM systeem.

Voor mij betekende dit dat de procesbeschrijvingen die ik zou gaan opleveren nog niet getest konden worden in een werkelijke omgeving. Er hadden wel al een aantal FB-overleggen plaatsgevonden waarin de mogelijke opzet van de FB-organisatie werd besproken. Enkele van die FB-overleggen waren genotuleerd en heb ik voor mijn afstudeeropdracht geraadpleegd.

In één van de overleggen werd de organisatietekening opgezet en besproken. De tekening dient als een opzet naar het vormgeven van de FB-organisatie. In onderstaande figuur 2 is de organisatietekening te zien:



Figuur 2. Organisatietekening FB-organisatie bij aanvang afstuderen

De opzet is ontworpen door de heer Siebes in overeenstemming met de functioneel beheerders van IdM van de drie deelnemende ministeries. Naast de organisatietekening waren er op dat moment ook een aantal rollen benoemd. Er is gekozen om te spreken van rollen in plaats van functies omdat de daadwerkelijke vormgeving van de FB-organisatie niet bekend was. Het opzetten en vormgeven van de FB-organisatie zou nog moeten gebeuren. De volgende rollen waren bekend:

* Per ministerie een Business Analist;

Een rol met dezelfde functie als een functioneel beheerder van IdM alleen met een breder takenpakket.

* Change Manager/Documentalist;

Een rol met twee functies. Verantwoordelijk voor het opstellen van release kalenders en binnen het gestelde budget uitvoeren van wijzigingen en tevens het produceren en bijwerken van documenten voor de FB-organisatie als de gebruikersorganisatie.

* Incident Manager.

Verantwoordelijk voor alle incidenten maar in het bijzonder voor de 2e lijn meldingen.

Verder was voor mij bekend dat het proces Toetsen en Testen dat binnen het kader van mijn project valt in een FB-overleg behandeld was. Van het proces is geen procesbeschrijving gemaakt.

# 4. Gebruikte methodes en technieken

In dit hoofdstuk beschrijf ik de methodes en technieken die ik gedurende het project heb gebruikt. Ik licht ze in dit hoofdstuk kort toe. In hoofdstuk 5 geef ik per fase aan wat de redenen en afwegingen zijn geweest voor gebruik van de hier genoemde methodes en technieken.

De volgende methodes en technieken zijn in dit project gebruikt:

* PRINCE2 projectmanagement (Onna & Koning, 2010);
* Technieken en methodes uit handboek Requirements (Swart, 2010);
* BiSL framework (Pols, Donatz, & Outvorst);
* RACI-model (Kennisbank, 2015);
* Use Case beschrijving (Leerwiki, 2015).

**PRINCE2 projectmanagement:**

PRINCE2 is projectmanagement methode dat vooral gebruikt wordt bij projecten. Met PRINCE2 is het mogelijk om projecten te sturen en fases te beheersen. Hiermee kan voorkomen worden dat een project scope creep oploopt. Scope creep is een benaming die wordt gebruikt als projecten alsmaar toenemen ten opzichte van wat beschreven stond in het plan van aanpak. De elementen uit Prince2 zijn gebruikt als hulpmiddel voor het doorlopen van het project.

**Technieken en methodes uit handboek Requirements:**

Het handboek Requirements is geschreven door Nicole de Swart. In het boek worden methodes en technieken beschreven hoe requirements gestructureerd verzameld kunnen worden. Requirements zijn eisen/wensen of behoeftes die een belanghebbende kan hebben.

**BiSL framework:**

BiSL is een raamwerk (framework) dat gebruikt wordt voor het uitvoeren van functioneel beheer. Functioneel beheer is de brug tussen de ICT en de gebruikers. Veel organisaties besteden het ICT-infrastructuur uit aan andere bedrijven. Daardoor worden de gebruikers intern ondersteund door middel van functioneel beheer. Een veel gebruikte raamwerk voor de inrichting van functioneel beheerprocessen is het BiSL framework.

**RACI-model:**

Een RACI-model is een matrix waarin rollen en taken overzichtelijk worden weergeven. Met het RACI-model kan inzichtelijk worden gemaakt wat verantwoordelijkheden en taken zijn van de rollen in een organisatie.

**Use Case beschrijving:**

Een Use Case beschrijving is een schema waarin de interactie tussen een gebruiker (actor) en systeem wordt beschreven. In een Use Case beschrijving kan aangegeven worden wat het meest voorkomende scenario is (80% scenario) en wat in uitzonderlijke gevallen voor komt (20% scenario).

De bovenstaande methodes en technieken zijn in verschillende fases in het project gebruikt. In de volgende hoofdstukken wordt er uitleg gegeven over wat de afwegingen zijn geweest om ze te gebruiken.

# 5. Projectfases

Het project dat ik uitgevoerd heb binnen het ministerie van VWS is doorlopen in een vijftal fases. In dit afstudeerverslag komt per fase naar voren hoe ik deze doorlopen heb. Daarnaast behandel ik de gemaakt stappen en keuzes inzichtelijk.

## **5.1 Fase 1: Opstarten en initiëren van project**

In dit hoofdstuk beschrijf ik hoe fase 1: “*Opstarten en initiëren van project*” verlopen is. Met fase 1 is het project opgestart en geïnitieerd. In deze fase is de basis gelegd voor het doorlopen van het gehele project. Als resultaat heeft fase 1 een PID, projectplan volgens Prince2, opgeleverd. In dit hoofdstuk ga ik in op de volgende punten:

* Opstarten en beginnen met project;
* Maken van een PID;
* Aanpassen van PID;
* Afsluiten fase 1.

**Opstarten en beginnen met project**

In mei 2015 ben ik gestart met het project: “*Beschrijven van de functionaliteitenbeheerprocessen op basis van het BiSL model voor drie ministeries ten behoeve van het Identity Management(IdM) systeem*” voor het ministerie van VWS. Het project maakte deel uit van het project 3R. De informatie die ik vooraf verkregen had kwam voornamelijk uit gesprekken met de heer Siebes. De heer Siebes voor mij stelde projectstukken van het project 3R beschikbaar om in te lezen. Het inlezen op de projectstukken verduidelijkte het beeld hoe het totale project 3R eruit zag. Daarmee kon ik voor mezelf een duidelijke scheiding maken tussen de werkzaamheden van het project 3R en mijn project. Naast het inlezen heb ik kennis gemaakt met de medewerkers uit het I-Team. Dit was tevens het moment om de medewerkers op de hoogte te stellen van mijn project dat ik zou gaan uitvoeren. Bij de kennismaking met de medewerkers maakte ik kennis met een potentiële belanghebbende voor mijn project, namelijk de functioneel beheerder van IdM. De functioneel beheerder van IdM heeft kennis van het IdM-systeem en kent de huidige ondersteunende processen. Of de functioneel beheerder daadwerkelijk een belanghebbende voor mij project zou zijn moest ik nog gaan onderzoeken. Ik hield dit wel in gedachte voor het verdere verloop van mijn project.

**Maken van een PID**

Het maken van een PID voor dit project was al deels gestart voor aanvang van dit project. In het afstudeerplan had ik al uitgewerkt dat ik het project zou doorlopen in een vijftal fases. Om een gestructureerd projectplan te maken heb ik gebruik gemaakt van de Prince2 projectmanagement techniek. Daarin staan handvatten voor het maken van onder andere het maken van een projectplan. Het maken van een PID volgens Prince2 heb ik ook veelvuldig gedaan tijdens schoolprojecten. Hierdoor had ik al kennis en ervaring in het produceren van een PID volgens Prince2.

De hoofstukken zoals die benoemd worden in Prince2 zijn niet exact overgenomen maar deels. De selectie om hoofdstukken wel of niet over te nemen is gemaakt op basis van eigen inzicht. Het PID moest vooral voor mij duidelijk zijn zodat ik het project gestructureerd kon uitvoeren. In het PID voor dit project staan de volgende hoofdstukken beschreven:

* Achtergrondinformatie project;
* Organisatiestructuur;
* Projectdefinitie;
* Project organisatie;
* Deliverables/Fasering;
* Projectplan;
* Communicatieplan;
* Projectrisico’s;
* Projecttoleranties;
* Kwaliteit.

Door het inlezen van projectdocumenten van het project 3R heb ik de hoofdstukken achtergrondinformatie en projectdefinitie scherper kunnen formuleren dan in het afstudeerplan stond.

In het afstudeerplan stonden ook de fases beschreven die ik zou doorlopen in dit project. Hierin waren geen afwijkingen deze nam ik over in mijn PID. De vijf fases die ik vastgesteld had waren:

* Fase 1: Opstarten en initiëren project;
* Fase 2: In kaart brengen gewenste FB organisatie m.b.t. 3R-IdM;
* Fase 3: Ontwerpen gewenste functionaliteitenbeheerprocessen;
* Fase 4: Uitwerken gewenste functionaliteitenbeheerprocessen;
* Fase 5: Oplevering.

De fases zijn gebaseerd op het werk dat moet leiden tot het eindresultaat, de procesbeschrijvingen. Het verdelen van het project in fases maakte voor mij de uit te voeren werkzaamheden beheersbaar. Daarnaast heeft ervaring bijgedragen in de keuze voor het verdelen van het project in fases. Elke fase heeft naast een deadline ook een product dat opgeleverd dient te worden.

Op basis van het werk dat uitgevoerd moest worden heb ik een planning gemaakt:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Maand:** | **Weeknr:** | **Periode:** | **Fase:** |
| **Mei** | week 20 | 11-05-2015 t/m 17-05-2015 | Fase 1: Opstarten en initiëren van project |
| week 21 | 18-05-2015 t/m 24-05-2015 | **Fase 2: In kaart brengen gewenste FB organisatie m.b.t. 3R-IdM** |
| week 22 | 25-05-2015 t/m 31-05-2015 | **Fase 2: In kaart brengen gewenste FB organisatie m.b.t. 3R-IdM** |
| **Juni** | week 23 | 01-06-2015 t/m 07-06-2015 | **Fase 2: In kaart brengen gewenste FB organisatie m.b.t. 3R-IdM** |
| week 24 | 08-06-2015 t/m 14-06-2015 | **Fase 2: In kaart brengen gewenste FB organisatie m.b.t. 3R-IdM** |
| week 25 | 15-06-2015 t/m 21-06-2015 | **Fase 2: In kaart brengen gewenste FB organisatie m.b.t. 3R-IdM** |
| week 26 | 22-06-2015 t/m 28-06-2015 | Afwezig ivm vakantie |
| **Juni/Juli** | week 27 | 29-06-2015 t/m 05-07-2015 | Afwezig ivm vakantie |
| **Juli** | week 28 | 06-07-2015 t/m 12-07-2015 | Thuiswerken |
| week 29 | 13-07-2015 t/m 19-07-2015 | **Fase 3: Ontwerpen gewenste functionaliteitenbeheerprocessen** |
| week 30 | 20-07-2015 t/m 26-07-2015 | **Fase 3: Ontwerpen gewenste functionaliteitenbeheerprocessen** |
| **Juli/Augustus** | week 31 | 27-07-2015 t/m 02-08-215 | **Fase 3: Ontwerpen gewenste functionaliteitenbeheerprocessen** |
| **Augustus** | week 32 | 03-08-2015 t/m 09-08-2015 | **Fase 3: Ontwerpen gewenste functionaliteitenbeheerprocessen** |
| week 33 | 10-08-2015 t/m 16-08-2015 | Fase 4: Uitwerken gewenste functionaliteitenbeheer processen 3R-IdM |
| week 34 | 17-08-2015 t/m 23-08-2015 | Fase 4: Uitwerken gewenste functionaliteitenbeheer processen 3R-IdM |
| week 35 | 24-08-2015 t/m 30-08-2015 | Fase 4: Uitwerken gewenste functionaliteitenbeheer processen 3R-IdM |
| **Augustus/September** | week 36 | 31-08-2015 t/m 06-09-2015 | Fase 5: Oplevering |
| **September** | week 37 | 07-09-2015 t/m 13-09-2015 | Opbouwen afstudeerdossier |
| week 38 | 14-09-2015 t/m 20-09-2015 | Opbouwen afstudeerdossier |
| week 39 | 21-09-2015 t/m 27-09-2015 | Opbouwen afstudeerdossier |
| **September/Oktober** | week 40 | 28-09-2015 t/m 04-10-2015 | Inleveren afstudeerdossier |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
| Kleurschema fases: |  |  |  |
| Fase 1: |  |  |  |
| Fase 2: |  |  |  |
| Fase 3: |  |  |  |
| Fase 4: |  |  |  |
| Fase 5: |  |  |  |

Tabel 1. Initiële projectplanning

In het hoofdstuk communicatieplan heb ik beschreven hoe de communicatie zou verlopen met mijn opdrachtgever/praktijkbegeleider de heer Siebes. Met de heer Siebes heb ik de afspraak gemaakt om één keer per week, op een donderdag overleg te houden. In het overleg worden lopende zaken en de status van het project besproken. Indien een overleg niet op een donderdag gehouden kon worden werd het verzet naar de eerst volgende dag waarbij we allebei beschikbaar waren.

In het hoofdstuk projecttoleranties heb ik aangegeven wat de scope van mijn project is. Het project zou zich alleen richten op de procesbeschrijvingen maken van het BiSL cluster functionaliteitenbeheer. De procesbeschrijvingen bestaan alleen uit de procesgang van een proces, producten die aan orde komen worden niet uitgewerkt.

**Aanpassen van PID**

Fase 1 van mijn project viel in een periode waarin ik nog vaste gesprekken had met mijn examinatoren, de heren de Vries en Gresnigt. Hierdoor kon ik delen van mijn werk tonen voor feedback. In één van de gesprekken heb ik met mijn examinatoren mijn PID besproken. Beide examinatoren vonden dat de “*Fase 3: Ontwerpen gewenste functionaliteitenbeheerprocessen”* en “*Fase 4: Uitwerken gewenste functionaliteiten-beheerprocessen*” die ik in de PID beschreven had teveel op elkaar leken. Detailleren en ontwerpen van de processen zijn dezelfde activiteiten en konden uitgevoerd worden in één fase. Dit heeft mij aan het denken gezet over de fasering en de planning. Het was mij niet opgevallen dat de genoemde fases inhoudelijk teveel op elkaar lijkten. Dat dit niet eerder door mij werd opgemerkt vond ik vervelend gezien het feit dat ik nagedacht had over de stappen die ik moest maken om tot het eindproduct te komen.

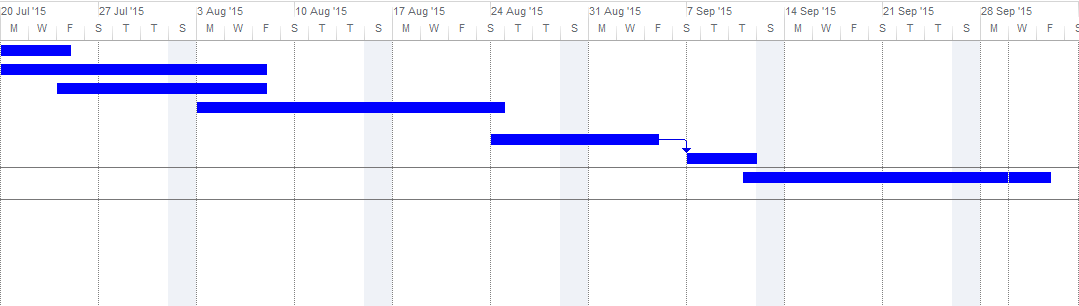
Ik heb goed nagedacht hoe ik de fases zou gaan veranderen. Uiteindelijk veranderde ik fases 3 en 4 naar de volgende fases:

* Fase 3: Globale blik op FB-organisatie en gebruik van BiSL;
* Fase 4: Detailleren van gewenste Functionaliteitenbeheerprocessen.

In fase 3 geef ik met een chronologische indeling aan wat de aanleiding is geweest voor het opzetten van een gezamenlijke FB-organisatie. Daarbij geef ik ook aan wat de reden is geweest voor het gebruik van BiSL. In fase 4 worden de procesbeschrijvingen ontworpen en gedetailleerd. De veranderingen in de fases betekende ook dat ik veranderingen moest maken in de initiële planning. Doordat ik al bij fase 2 was, heb ik de planning vanaf daar aangepast. Het aanpassen van de planning en fases 3 en 4 hadden geen impact op mijn werk dat ik al verricht had voor fase 2. Dit komt doordat er geen wijzigingen waren voor fase 2.

In de onderstaande figuur (3) is de gewijzigde planning te zien die gemaakt is in Microsoft Project:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Taaknaam** | **Durend** | **Start** | **Einde** |
| Fase 2: Afronden | 5 dagen | Ma 20-07-15 | Vrij 24-07-15 |
| Fase 3: FB organisatie en BiSL | 15 dagen | Ma 20-07-15 | Vrij 07-08-15 |
| Fase 3: Valideren Fase 3 | 11 dagen | Vrij 24-07-15 | Vrij 07-08-15 |
| Fase 4: Detailleren Functionaliteitenbeheerprocessen | 16 dagen | Ma 03-08-15 | Ma 24-08-15 |
| Fase 4: Valideren Fase 4 | 10 dagen | Ma 24-08-15 | Vrij 04-09-15 |
| Fase 5 Oplevering | 5 dagen | Ma 07-09-15 | Vrij 11-09-15 |
| Afstudeerverslag bespreken en afronden | 16 dagen | Vrij 11-09-15 | Vrij 02-10-15 |



Figuur 3. Aangepaste planning

De keuze om de gewijzigde planning te maken met Microsoft Project heb ik genomen omdat het daarmee mogelijk is om de overlappingen tussen de fases aan te geven. Dit was eerder niet mogelijk met een planning in een Microsoft Excellijst. Omdat daar alleen de startdatums worden weergeven van activiteiten en fases.

**Afsluiten van fase 1**

Het afsluiten van fase 1 is gedaan met een Highlight Report. Het Highlight Report is een document vanuit Prince2 waarin beschreven staat wat de voortgang is van het project en/of er moeilijkheden waren tijdens een fase. Met een Highlight Report kon ik de status van het project weergeven aan de opdrachtgever en daarom vond ik het nuttig om een Highlight Report hiervoor te gebruiken.

Naast het produceren van een Highlight Report heb ik ook een Exception Report gemaakt. In het Exception Report worden de overschrijdingen weergeven ten opzichte van het PID. Hierin stond beschreven dat het fases 3 en 4 gewijzigd waren ten opzichte van de initiële fasering.

Het PID heb ik laten goed keuren door mijn opdrachtgever. Dit heb ik gedaan zodat hij op de hoogte zou zijn van de fases die ik zou gaan doorlopen. Het keuren van het PID is verlopen tijdens het wekelijkse gesprek dat ik had met de heer Siebes. De heer Siebes was het eens met de wijzigingen die ik gemaakt had in de fasering. Op een paar taal fouten na was het PID goed gekeurd.

### 5.1.1 Evaluatie Fase 1 Opstarten en initiëren van project

In dit hoofdstuk evalueer ik de werkzaamheden van Fase 1. Hierbij wordt er gebruik gemaakt van de STARR-methode (Wikipedia, 2015). Het STARR-methode is een manier om te reflecteren op bepaalde situaties. De letters uit het STARR-methode staan voor:

* **S**=Situatie; Wat speelde er?
* **T**=Taak; Wat waren je taken?
* **A**=Actie; Wat heb je concreet gezegd of gedaan?
* **R**=Resultaat; Welke directe resultaten kwamen voort uit je acties?
* **R**=Reflectie. Reflecteer het resultaat, wat ging er goed/fout en waarom, wat zou je anders doen?

|  |  |
| --- | --- |
| **Situatie** | Vaststellen fases voor project. |
| **Taak** | Ik moest nadenken over mijn aanpak voor het project. Ik had voor aanvang van het afstuderen al een fasering gemaakt voor het doorlopen van het project. |
| **Aktie** | Ik heb de fases voor het doorlopen van het project vastgesteld. De fases moesten leiden tot het eindproduct, de procesbeschrijvingen. |
| **Resultaat** | Vastgestelde fases voor het project. |
| **Reflectie** | De fases waren achteraf gezien niet goed op elkaar afgesteld. Met name de fases 3 en 4. Deze waren tijdens de initiële vastlegging niet goed uitgedacht. Ik had hier beter over moeten nadenken. Ik had kritisch moeten kijken naar de fases zoals ik het in mijn afstudeerplan beschreven had. Als ik kritischer was geweest dan had ik het zelf opgemerkt dat de fases niet goed op elkaar afgestemd waren. Nu had ik geluk dat het tijdig opgemerkt was tijdens gesprekken met mijn examinatoren. Was dit niet gebeurd had dit gevolgen kunnen hebben voor mijn project. Ik zou dan pas bij fase 4 hebben opgemerkt dat de initiële fasering niet klopte. In de toekomst zal ik kritischer moeten kijken naar vastgestelde planningen en faseringen. Ik moet kritisch kijken naar mijn PID of plan van aanpak. Dit voorkomt dat ik zoals nu wijzigingen moet aanbrengen in een PID terwijl ik al bezig was met het doorlopen van initiële fasering. Waardoor projecten drastisch van koers kunnen veranderen. |

## **5.2 Fase 2: In kaart brengen gewenste FB-organisatie m.b.t. 3R-IdM**

In dit hoofdstuk beschrijf ik hoe de werkzaamheden van: “*Fase 2: In kaart brengen gewenste FB-organisatie m.b.t. 3R-IdM”* van het project verlopen zijn. Fase 2 heeft als resultaat een requirementsanalyse opgeleverd. In de requirementsanalyse zijn de eisen en wensen naar voren gekomen voor de functionaliteitenbeheerprocessen. De opbouw van fase 2 bestaat uit de volgende delen.

* Brainstormen over aanpak voor het uitvoeren van de requirementsanalyse;
* Analyseren van geschikte methodieken en technieken uit Handboek Requirements;
* Indelen van het requirementsanalyse document;
* Uitvoeren van requirementsanalyse.

Voordat ik dieper op fase 2 in ga zal ik het woord ‘*requirements’* verduidelijken. Requirements zijn eisen of wensen die een belanghebbende kan hebben. De requirements zijn te verdelen in de volgende drie soorten typen:

**Businessrequirements:**

Herkennen aan organisatiedoelen en bedrijfsprocessen. Wat de oplossing toevoegt aan het bedrijf of bedrijfsproces.

**Gebruikersrequirements:**

Doelen en taken die eindgebruikers moeten kunnen uitvoeren.

**Systeemrequirements:**

Een gedrag of kwaliteit die het systeem moet bezitten om in een behoefte te voorzien van een belanghebbenden uit de business.

**Brainstormen over aanpak voor het uitvoeren van de requirementsanalyse**

Door middel van een brainstormsessie had ik in hoofdlijnen uitgedacht hoe ik fase 2 zou uitvoeren Door het logisch indelen van het requirementsanalyse kon ik op een gestructureerde manier te werk gaan. In het begin van mijn afstudeerperiode heb ik van de heer Siebes een organisatietekening van de FB-organisatie ontvangen. Deze wilde ik laten terug komen in het requirementsanalyse document als een inleiding op het uitgevoerde requirementsanalyse.

De essentie van de requirementsanalyse zijn de requirements. Ik wist dat ik requirements moest achterhalen en verzamelen. De vraag die ik mezelf stelde was: “*Wie zijn eigenlijk mijn belanghebbenden*?”. Ik had nog geen analyse uitgevoerd dus wist ik nog niet wie mijn belanghebbenden waren. In overleg met mijn opdrachtgever werd mij duidelijk dat de functioneel beheerders van de huidige IdM systemen tot de potentiele belanghebbenden van mijn project behoorden. De functioneel beheerders hebben kennis en ervaring met de IdM systemen en de ondersteunende processen. Het gevoel moest echter onderbouwd worden met feiten door middel van een analyse. Daarmee zou ik mijn vraag: “*Wie zijn mijn belanghebbenden*?” kunnen beantwoorden. Dit betekende dat het requirementsanalyse document ook een analyse van de belanghebbenden zou bevatten.

De laatste stap in het proces zou het daadwerkelijk achterhalen en verzamelen van de requirements zijn. Maar om dat te kunnen doen had ik methodieken en technieken nodig. Om achteraf geen dubbel werk uit te hoeven voeren wilde ik ervoor zorgen dat de requirements analyse kwalitatief goed was. Het mocht absoluut geen zwakke of incomplete requirementsanalyse worden.

Voor aanvang van dit project had ik mij al verdiept in het handboek Requirements. Dit handboek beschrijft de verschillende methodieken en technieken voor het goed kunnen uitvoeren van een kwalitatieve requirementsanalyse. Echter had ik nog geen analyse verricht van de delen die voor mij geschikt waren om te gebruiken.

Mijn requirementsanalyse is uitgevoerd in de volgende volgorde:

* Analyseren van geschikte methodieken en technieken uit Handboek Requirements;
* Indelen van het requirementsanalyse document;
* Uitvoeren van requirementsanalyse.

Bij de brainstormsessies heb ik geen notities gemaakt met als gevolg dat ik de afwijkingen ten opzichte van het eerste plan niet goed kon beschrijven. Met deze kennis en ervaring heb ik geleerd dat het beter is om dit wel te doen. Als ik wel notities had gemaakt dan zou ik voor de uitvoering van fase 2 een goed overzicht gehad hebben. Daarmee had ik ook makkelijker kunnen inspelen op omissies in het plan.

**Analyseren van geschikte methodieken en technieken uit Handboek Requirements**

Het analyseren van het handboek Requirements moest als resultaat geschikte methodieken en technieken voor mijn requirementsanalyse opleveren. Voor het beantwoorden van de twee onderstaande vragen heb ik het handboek Requirements bestudeerd:

* Wie zijn mijn belanghebbenden?;
* Hoe kan ik de requirements op een gestructureerde wijze achterhalen?.

Tijdens het bestuderen van methodieken en technieken voor zowel de belanghebbenden als de requirements viel het me op dat het handboek Requirements gericht is op systeemontwikkelingsprojecten. Ik was bang om exact de verschillende methodieken en technieken toe te passen bij mijn project omdat ik het risico liep verkeerde requirements zou achterhalen en verzamelen. Bij de methodieken en technieken wordt namelijk het woord: “*systeem”* gebruikt. Dat de richting van systeemrequirements op gaat. Terwijl ik juist gebruikers- en businessrequirements moest achterhalen en verzamelen.

Om een mogelijk probleem voor te zijn heb ik nagedacht over het aanpassen van gekozen methodieken en technieken. Daarmee had ik een risico genomen omdat ik niet zeker wist of een aanpassing mij in de juiste richting van requirements zou sturen. Hier kon ik alleen achter komen door het uitvoeren van de analyse met aanpassingen in de methodieken en technieken.

Uit mijn analyse van het boek heb ik de volgende methodieken en technieken gehaald:

1. Identificeren van belanghebbenden;
2. Bepalen belang van belanghebbenden;
3. Achterhalen van requirements;
4. Managen van requirements.

**1. Identificeren van belanghebbenden:**

Om kwalitatief goede requirements van de juiste belanghebbenden te achterhalen en verzamelen moeten de belanghebbenden eerst geïdentificeerd zijn. Ik wilde voorkomen dat door vaststelling van verkeerde belanghebbenden de verkeerde requirements achterhaald en verzameld worden. Dit zal ten koste gaan van de kwaliteit van het eindproduct die dan niet aan de wensen van de opdrachtgever/praktijkbegeleider zal voldoen.

In het handboek Requirements staat de techniek: ”*identificeren van belanghebbenden*”. Met de techniek zou ik een analyse kunnen verrichten om de juiste belanghebbenden in kaart te brengen. Hoewel ik nog niet wist wie mijn belanghebbenden waren vond ik dit een geschikte techniek om dit in kaart te brengen. Ik wilde immers van de juiste belanghebbenden de requirements te achterhaald en verzameld hebben.

De techniek: ”*identificeren van belanghebbenden*” bestaat uit het opstellen en beant- woorden van vragen die verdeeld zijn over de volgende viertal groepen:

A. Belanghebbenden bij het businessdoel;

B. Belanghebbenden bij het systeem;

C. Belanghebbenden bij het project;

D. Alle hoofdgroepen.

Elke groep bestaat uit een aantal vragen die helpen bij het identificeren van de belanghebbenden. In het boek staan voorbeeldvragen die gebruikt kunnen worden.

**2. Bepalen belang van belanghebbenden**

Met het identificeren van de belanghebbenden zou mijn analyse van de belanghebbenden niet compleet zijn. In het boek staat de methodiek: “*Bepalen belang van belanghebbenden*”. De belanghebbenden vertegenwoordigen belangen. De belangen zijn gekoppeld aan bepaald type requirement. Daarmee zou ik in één opslag kunnen zien welke belanghebbenden ik nodig zou hebben voor het achterhalen van de gebruikers- en businessrequirements. De methodiek bestaat uit het verdelen van de belanghebbenden in de volgende drie hoofdgroepen:

* Belanghebbenden bij het businessdoel;
* Belanghebbenden bij het systeem;
* Belanghebbenden bij het project.

In elke hoofdgroep kunnen de geïdentificeerde belanghebbenden geplaatst worden met de bijbehorende belangen. De belangen zijn weer gekoppeld aan de requirements. Door gebruik te maken van deze methodiek zou mijn analyse van de belanghebbenden meer kwaliteit bezitten. Daarmee vergrootte ik de kans dat ik de requirements van de juiste belanghebbenden kon achterhalen.

Met gebruik van de twee bovengenoemde methodiek en techniek zou ik antwoord krijgen op mijn vraag: “*Wie zijn mijn belanghebbenden?*”.

**3. Achterhalen en verzamelen van requirements:**

Het achterhalen en verzamelen van de requirements wilde ik op een gestructureerde wijze uitvoeren. Door het op een gestructureerde wijze aan te pakken kon ik voorkomen dat ik chaotisch of ad-hoc te werk zou gaan. In het handboek requirements staat het onderdeel “*Requirements Development”* beschreven. Daarin staan technieken die als sub gebied deel uit maken van het Requirements Development. De technieken zijn verwerkt in de volgende cyclus:

Figuur 4. Cyclus van technieken voor achterhalen requirements

**Elicitatietechniek:**

Dit is een techniek voor het achterhalen van informatie om de requirements op te stellen. Dit kan gedaan worden op verschillende manieren bijvoorbeeld door het houden van interviewgesprekken, brainstormen en workshops. De elicitatietechniek zou ik kunnen toepassen in de FB-overleggen. In de FB-overleggen zijn de belanghebbenden namelijk allemaal tegelijkertijd aanwezig en is het makkelijker om de requirements te achterhalen en verzamelen.

**Analysetechniek:**

Bij deze techniek worden de gevonden requirements onderzocht op consistentie, volledigheid, juistheid, prioriteit en haalbaarheid. Tijdens interviewgesprekken, brainstormsessies en workshops kunnen deze beschreven worden.

**Specificatietechniek:**

Bij specificeren worden de requirements vastgelegd en ook de bijbehorende informatie daarover. Dit moet beschreven en verstuurd worden aan de belanghebbenden zodat alle belanghebbenden op de hoogte zijn wat er besproken en overeengekomen is.

**Validatietechniek:**

Valideren zorgt ervoor dat de vastgelegde en gespecificeerde requirements voldoen aan de vooraf besproken behoeftes, eisen en wensen van de belanghebbenden. De requirements worden gecontroleerd samen met de belanghebbenden. Dit zorgt ervoor dat er kwalitatief goede requirements achterhaald en verzameld zijn.

Met de bovenstaande technieken beantwoorde ik de vraag: “*Hoe kan ik op een gestructureerde wijze de requirements achterhalen?*” De verschillende technieken vullen elkaar aan. Bij gebruik van de verschillende technieken zou ik een cyclus doorlopen waarbij de ik juiste requirements achterhaal en verzamel. Hiermee vergrote ik de kans dat ik kwalitatief goede requirements achterhaal en verzamel en komt dit het eindproduct, de procesbeschrijvingen, ten goede.

Met het achterhalen en verzamelen van de requirements is de requirementsanalyse nog niet voltooid. Ik had in het handboek een methodiek gevonden waarbij het managen van de gevonden requirements op een goede wijze verricht kan worden. Managen wilt zeggen het beheren van de requirements. Door het managen van requirements was de kans klein op een zogenaamde “scope creep”. Bij een “scope creep” blijft de projectomvang -en koers alsmaar veranderen en wijzigen.

**4. Managen van de requirements**

De methode: “*Managen van de requirements”* wordt in het boek alleen in globale stappen uitgelegd. Desondanks besloot ik de methode op een eigen manier in te delen en te gaan gebruiken. Als er een nieuwe requirement is die toegevoegd moest worden omdat dit van belang is voor het project moet dat op een gestructureerde wijze. Daarmee wordt voorkomen dat zwaarwegende requirements links blijven liggen. Er moeten een aantal stappen doorlopen worden om te beoordelen of een nieuwe requirement opgenomen moet worden in de requirementsanalyse:

* **1. Kijken naar de bestaande requirements.**

Er wordt gekeken of het nieuwe requirement niet al in onderdeel uit maakt van een bestaande requirements. Mocht dit niet het geval zijn dan wordt doorgegaan naar de volgende stap.

* **2. Wat moet gewijzigd/aangepast worden?**

In welke proces moet het nieuwe requirement opgenomen worden. De nieuwe requirements wordt beschreven in de juiste tabel. Daarna volgt stap 3.

* **3. Traceability tabel bijwerken met datum en bron van wijziging.**

Nadat het nieuwe requirement is toegevoegd moet de tabel van traceability ingevuld worden. De datum van toevoeging en de bron van herkomst van het nieuwe requirement wordt beschreven. Daarna volgt stap 4.

* **4. Updaten van requirementsanalyse document.**

Het requirementsanalyse document moet geüpdate worden. Dit betekent dat het versie nummer van het document zal wijzen naar een versie hoger.

* **5. Geüpdate requirementsanalyse document doorsturen naar belanghebbenden.**

Als laatste stap is het van belang dat de belanghebbenden de meeste recente versie van het Requirements analyse document opgestuurd krijgen.

Na het analyseren van de methodieken en technieken uit het handboek heb ik een indeling gemaakt hoe het requirementsanalyse document eruit moest komen te zien.

**Indelen van het requirementsanalyse document**

Ik heb een indeling gemaakt van het requirementsanalyse document als vervolgstap op het analyseren van methodes en technieken uit het handboek Requirements. Ik wilde het requirementsanalyse document op een logische wijze ingedeeld hebben. De hoofdstukken moesten voor een lezer van mijn analyse op een chronologische volgorde ingedeeld zijn. Daarvoor heb ik gekozen om het document op de volgende wijze in te delen:

* Visie voor de FB-organisatie 3R-IdM;
* Wie zijn de belanghebbenden?;
* Functionaliteitenbeheerprocessen;
* Managen van requirements.

**Visie voor de FB-organisatie 3R-IdM**

Mijn keuze was om de visie voor de FB-organisatie van 3R-IdM ook op te nemen in het requirementsanalyse document. Het was mijn bedoeling om ervoor te zorgen dat het requirementsanalyse document als een losstaand product gelezen kon worden maar ook als bijlage zou kunnen dienen voor de procesbeschrijvingen.

**Wie zijn de belanghebbenden**

Ik wilde in dit deel de uitgevoerde analyse van de belanghebbenden laten terugkomen. Met behulp van de technieken en methodieken die ik vooraf geanalyseerd had.

**Functionaliteitenbeheerprocessen**

In dit deel moesten de achterhaalde en verzamelde requirements per proces naar voren komen.

**Managen van requirements**

Als afsluiting moest het managen van de gevonden requirements beschreven zijn. Daarmee kon ik aantonen op welke wijze ik nieuwe requirements zou verwerken in het requirementsanalyse.

De indeling van het document is gebaseerd op de hoofdlijnen die ik tijdens de brainstormsessies in gedachte had. Ik wilde de lezer van mijn document op een chronologische volgorde meenemen in de requirementsanalyse. Daarnaast hielp het indelen van het document mij bij het verkrijgen van een beter beeld op het geheel. De onderdelen kregen zo vorm in het document. Daardoor was het voor mij ook mogelijk om voortijdig op mogelijke omissies in te spelen. Na het maken van de indeling ben ik de requirementsanalyse gaan uitvoeren.

### 5.2.1 Uitvoeren van requirementsanalyse

De requirementsanalyse is uitgevoerd in een viertal stappen. Daarbij is er gebruik gemaakt van de eerder beschreven methodieken en technieken uit het Handboek Requirements. De opbouw van de requirementsanalyse is zoals ik ook het document had ingedeeld, namelijk:

* Visie beschrijven van de FB-organisatie;
* In kaart brengen van de belanghebbenden;
* Achterhalen van de requirements;
* Valideren van requirementsanalyse.

**Visie beschrijven van de FB-organisatie**

De achtergrond informatie over de FB-organisatie kon ik voor een groot gedeelte halen uit beschikbare projectdocumentatie[[3]](#footnote-3). Echter wilde ik controleren of het beeld en de organisatietekening nog steeds hetzelfde was. Van mijn opdrachtgever begreep ik dat delen van het totale 3R project nog dynamisch waren. Het gedeelte van het ontwikkelen van het 3R-IdM systeem stond vast echter was het gedeelte betreffende de vormgeving van de FB-organisatie nog niet vastgesteld. Er waren een aantal FB-organisatierollen vormgegeven daarnaast was er ook een initiële organisatietekening door de heer Siebes ontworpen. Zie figuur 5 voor de initiële organisatietekening:



Figuur 5. Initiële organisatietekening FB-organisatie

De tekening hoort gelezen te worden zoals een organigram daarbij is er geen syntax gehanteerd van een bepaalde tekentechniek.

In één van de eerst wekelijkse gesprekken met de heer Siebes kwam ik er al snel achter dat de tekening gedateerd bleek te zijn. De informatie die ik in mijn requirementsanalyse wilde hebben mocht voor mijn lezer niet gedateerd zijn echter zou dat moeilijk worden omdat de FB-organisatie nog niet vormgegeven was. Maar ik wilde in de buurt komen van een definitief ontwerptekening. Daarop besloot ik zelf aan de slag te gaan met het wijzigen van de organisatietekening ook al was dit geen onderdeel van project. Hiermee kon ik ook het beeld over de FB-organisatie voor mezelf verduidelijken. De gewijzigde tekening kon ik verwerken in mijn requirementsanalyse. Ik heb dit kunnen doen doordat er nog geen (eind)verantwoordelijke aangesteld was voor het vormgegeven van de FB-organisatie. In overleg met mijn opdrachtgever de heer Siebes kreeg ik de vrijheid om de organisatietekening aan te passen.

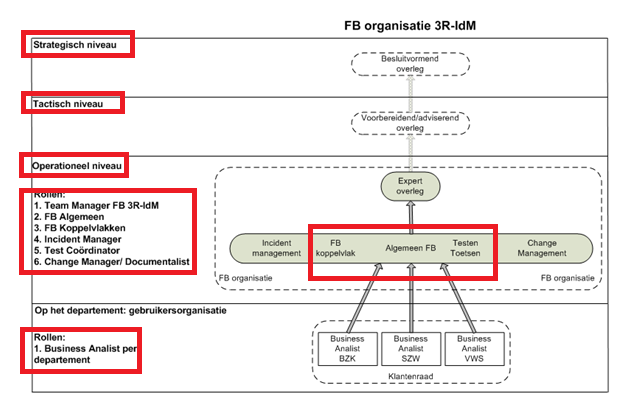
**Eerste FB-overleg**

De functioneel beheerders van IdM van alle drie deelnemende ministeries hielden wekelijks een FB-overleg waarbij gesproken werd over het project 3R. Ik kreeg van de heer Siebes de uitnodiging om ook tijdens de wekelijkse overleggen aanwezig te zijn vanwege mijn project. De FB-overleggen zouden aanvullende informatie kunnen opleveren die ik niet uit de beschikbare projectdocumentatie zou kunnen halen. Ik vond dit ook een goed moment om met alle functioneel beheerders van IdM kennis te maken. Zij zouden als functioneel beheerders potentiele belanghebbenden voor mij kunnen zijn.

Tijdens het eerste FB-overleg was ik vrij gespannen. Dit kwam vooral omdat ik niemand bij het overleg kende behalve mijn opdrachtgever de heer Siebes. Ik moest mij ook voorbereiden op het overleg. De heer Siebes gaf mij tijdens een van onze wekelijkse gesprekken aan dat hij ook inbreng van mij verwachtte in het FB-overleg. Dit bracht extra spanning met zich mee. Ik had al eerder deelgenomen aan overleggen tijdens schoolprojecten en stage, maar toch vond ik het spannend vooral omdat de heer Siebes iets van mij verwachtte.

De voorbereiding op het eerste FB-overleg verliep naar mijn gevoel goed. Omdat ik bezig was met het uitvoeren mijn requirementsanalyse koos ik ervoor om de organisatietekening te bespreken in het FB-overleg. Voor mij was dit de gelegenheid om te kijken of het beeld nog steeds hetzelfde was gebleven of dat er inmiddels veranderingen waren. Tijdens het FB-overleg voelde ik nog spanning maar dat werd al gauw minder doordat iedereen mij op me gemak stelde. Ik besloot aan het einde van het overleg te vragen of het beeld van de organisatietekening nog hetzelfde was. Ik merkte al snel dat het beeld niet meer hetzelfde was. Er waren wijzigingen ten opzichte van het initiële tekening, omdat het project nog in beweging was, maar die hadden niet geleid tot nieuwe tekeningen. Dit kwam voornamelijk doordat delen van het 3R project vrij dynamisch waren. Er waren delen in het project zoals de vormgeving van de FB-organisatie die nog niet vastgesteld waren. Hierdoor konden initiële tekeningen veranderen. De wijzigingen die ik te horen kreeg in het overleg notuleerde ik op papier.

Ik besloot aan de slag te gaan met het organisatieontwerp. Daaruit kwam de onderstaande organisatietekening te in figuur 6 naar voren:



Figuur 6. Aangepaste organisatietekening FB-organisatie

Grote veranderingen ten opzichte van de initiële organisatietekening zijn rood omlijnd:

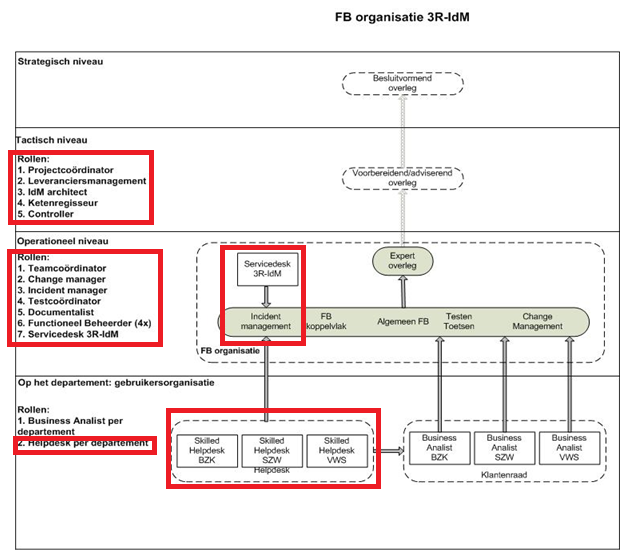
* Toevoeging van niveaus op verschillende lagen in de FB-organisatie;
* Toename in het aantal rollen;
* Toename in het aantal koppelvlakken (FB Koppelvlak, Algemeen FB en Toetsen en Testen).

De veranderingen betekende niet dat ik de definitieve organisatietekening ontworpen had. Er waren meerdere aanpassingen nodig om tot de definitieve organisatietekening te komen. Dit kwam naar voren tijdens gesprekken met de functioneel beheerders van IdM en de heer Siebes. Dit kwam voornamelijk doordat er nog geen beslissingen waren genomen over de invulling van de FB-organisatie. Het nemen van uiteindelijke beslissingen moest genomen worden door de stuurgroep van het project 3R. Dit verhinderde mij niet in het maken van een eindversie van de organisatietekening, die gedragen werd door de functioneel beheerders van IdM en de heer Siebes. De definitieve organisatietekening is ook besproken in het FB-overleg.

Om tot de definitieve organisatietekening te komen zijn er verschillende aanpassingen geweest. Hierbij zijn de volgende aanpassingen verricht om tot de definitieve FB-organisatietekening te komen:

* Scheiding van de rollen Change manager en Documentalist;
* Toevoeging van rollen op tactisch niveau;
* Toevoeging van een Skilled Helpdesk op het departement;
* Toevoeging van Servicedesk 3R-IdM in de FB-organisatie;
* Flowpijl naar de Business Analisten op het departement vanuit de Skilled Helpdesk;
* Flowpijl naar Incident Management die verbonden is aan de Servicedesk 3R-IdM.

In de onderstaande figuur 7 is de definitieve tekening te zien. De veranderingen zijn rood omlijnd.



Figuur 7. Definitieve organisatietekening FB-organisatie

Een essentiële verandering in de organisatietekening was de positionering van een Helpdesk op de departementen (ministeries) en een algemene Servicedesk 3R-IdM. Daarover twijfelde de heer Siebes bij het maken van de initiële organisatietekening. Hij nam ook het besluit om een Helpdesk te positioneren binnen elke departement en een algemene 3R-IdM om te nemen in de FB-organisatie. De validatie van de organisatietekening is verricht door de Siebes vanwege zijn rol als één van de projectleiders binnen het project 3R.

De definitieve tekening heb ik opgenomen in de requirementsanalyse samen met de bijbehorende tekst over de rollen. In de bijbehorende tekst staat beschreven wat de aanleiding is geweest voor het opzetten van een gezamenlijke FB-organisatie in kader van het project 3R. De informatie heb ik gehaald uit beschikbare projectdocumentatie[[4]](#footnote-4). Daarnaast heb ik een korte beschrijving gegeven van de rollen in FB-organisatie zodat het beeld omtrent de FB-organisatie verduidelijkt wordt.

#### 5.2.1.1 In kaart brengen van de belanghebbenden

Het in kaart brengen van de belanghebbenden is een analyse geweest waarbij ik een onderzoek verricht had om antwoord te krijgen op de vraag: “*Wie zijn mijn belanghebbende*n?”. Daarvoor heb ik een aantal technieken gebruikt. Ik heb als eerste de techniek: “*Identificeren van de belanghebbenden*” gebruikt. De techniek stelde me in staat tot beantwoorden van een aantal vragen in een viertal groepen.

In het handboek stonden een aantal voorbeeldvragen waar ik gebruik van had gemaakt. Toch vond ik het noodzakelijk om wijzigingen door te voeren in de technieken. Ik zou namelijk de verkeerde belanghebbenden identificeren als ik geen wijzigingen had aangebracht met als gevolg dat mijn analyse verkeerde belanghebbenden als resultaat zou opleveren. Daarnaast zou dit ten koste gaan van de kwaliteit van de requirements. De requirements zouden dan voornamelijk technisch gerichte systeemrequirements opleveren. De koers van mijn project zou dan de totale verkeerde richting op zijn gegaan.

De wijzigingen die ik had doorgevoerd hadden betrekking op het systeem. Ik heb de groep: ‘‘*Belanghebbenden bij het systeem*‘‘ veranderd naar “*Belanghebbenden bij het proces”*. De daarbij behorende vragen veranderde ik naar het functioneel beheer. Hiermee zou ik de richting opgaan van de functioneel beheerprocessen. De uitwerking van de techniek het identificeren van de belanghebbenden ziet er als volgt uit:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Waarom zijn het belanghebbenden?** | | **Belanghebbenden:** |
| **A. Belanghebbenden bij het Businessdoel** | | |
| *Wie is de opdrachtgever?* | De stuurgroep 3R (bestaat uit de drie directeuren van elk deelnemend ministerie) | |
| *Wie heeft het project geïnitieerd?* | Ministerie van VWS en SZW. | |
| *Aan wie moeten de projectleiders verantwoording afleggen?* | Algemeen projectleider (stuurgroeplid). | |
| *Wie zijn verantwoordelijk voor de veranderingen in de bedrijfsvoering?* | Bestuurders Psg (Plaatsvervangend secretaris-generaal). | |
| *Wie hebben er nog meer belang bij de veranderingen in de bedrijfsvoering?* | Functioneel Beheerorganisatie. | |
| **B. Belanghebbenden bij het proces** | | |
| *Wie gaan er straks werken in het nieuwe Functioneel Beheerorganisatie?* | Functioneel Beheerders van IdM(van BZK,SZW en VWS). | |
| *Bij wie kunnen gebruikers terecht voor vragen of problemen met systeem?* | Helpdesk per departement | |
| **C. Belanghebbenden bij het project** | | |
| *Wie helpen met de totstandkoming van de inrichting van het Functioneel Beheer?* | Functioneel Beheerders van IdM(VWS, SZW en BZK). | |
| *Wie bereiden de gebruikersorganisatie voor op de veranderingen?* | Algemeen projectleider(stuurgroeplid). | |
| ***Alle hoofdgroepen*** | | |
| *Wie heeft baat bij een succesvol project?* | Functioneel Beheerorganisatie en gehele Rijksoverheid. | |

Figuur 8. Identificeren van de belanghebbenden

Het resultaat uit de techniek kwam overeen met het gevoel dat ik had. De functioneel beheerders van IdM waren bij mij in het vizier als potentiele belanghebbenden. Dit kwam ook uit de techniek naar voren. Ik was nog niet klaar met mijn analyse. De belangen moesten nog beschreven worden. Daarmee zou ik erachter komen wat voor soort typen requirements de belanghebbenden zouden opleveren.

De methodiek: “*Bepalen belang van belanghebbenden*” zorgden ervoor dat ik erachter kwam welke soort typen requirement de functioneel beheerders van IdM zou opleveren. Ik had alle gevonden belanghebbenden verdeeld over de drie hoofdgroepen:

* Belang bij het businessdoel;
* Belang bij het systeem;
* Belang bij succesvol project.

Voor elke belanghebbenden heb ik de belangen en typen requirements beschreven. In onderstaande tabellen (2) is de uitwerking te zien

|  |  |
| --- | --- |
| **Belang bij het businessdoel:** | **Belanghebbenden:** |
| Het belang is gericht op de bedrijfsvoering. De belangen zullen voornamelijk gericht zijn op de *Business requirements*. Het Rijksoverheid wil een efficiënte en kostenbesparende Rijksoverheid hebben. De stuurgroep moet zorgen dat het project succesvol verloopt. | Rijksoverheid. |
| Stuurgroep 3R. |
| Bestuurders Psg. |
|  | |

|  |  |
| --- | --- |
| **Belang bij het systeem:** | **Belanghebbenden:** |
| Het belang in deze hoofdgroep is gericht op het ondersteunen van de gebruikersorganisatie. Dit betekent dat de functioneel beheerorganisatie en functioneel beheerders IDM meedenken en helpen bij het opzetten en inrichten van de beheersprocessen. Aangezien zij al ervaring hebben met het huidige manier van werken. Zij weten welke proces niet goed lopen en welke aanpassingen er voor zorgen dat een proces beter verloopt. Hieruit zullen de requirements gericht zijn op gebruikers-requirements. | Functioneel Beheerorganisatie. |
| Functioneel beheerders IdM. |
|  |
|  | |
| **Belang bij succesvo**l **project:** | **Belanghebbenden:** |
| De algemene projectleider 3R heeft voornamelijk belang bij dat het gehele project 3R succesvol afgerond wordt. Voor de Functioneel Beheerders zullen de belangen voor de procesbeschrijvingen groot zijn. Zij geven input voor de processen en geven aan wat wel en niet uitgevoerd kan worden. Uiteindelijk gaan zij werken volgens de procesbeschrijvingen. De belangen zullen voornamelijk gericht zijn op de *gebruikers-requirements*. | Algemeen projectleider 3R. |

Tabel 2. Belangen van de belanghebbenden

In de gebruikte methodiek heb ik geen wijzigingen hoeven te verrichten. Omdat ik bij gebruik ervan niet de verkeerde richting opgestuurd zou worden. In de uitwerking is te zien dat functioneel beheerders van IdM gebruikersrequirements zouden opleveren. Om de analyse over de belanghebbenden zo compleet mogelijk te hebben ben ik op zoek gegaan naar een techniek voor aanvulling. De techniek moest aangeven welke belanghebbenden het meest belangrijk zouden zijn voor mijn project. Voor mij was belangrijk dat ik een techniek wilde gebruiken die wel zou aansluiten en/of iets toevoegen aan de kwaliteit van de requirementsanalyse.

Voor het goed kunnen vaststellen van de belanghebbende heb ik een tweetal technieken bekeken. Één is het *Onion model* van Ian Alexander (Alexander, 2005) en het andere is het *Stakeholder Matrix* (Thompson, 2015).

In beide technieken worden de belanghebbenden in een model geplaatst. Uiteindelijk heb ik besloten om het Stakeholder Matrix te gebruiken omdat ik dit meer geschikt achtte. In het Stakeholder Matrix kunnen belanghebbenden geplaatst worden op basis van belang en invloed. Hiervoor heb ik de lijst met belanghebbenden uit de eerdere techniek *identificeren van de belanghebbenden* gebruikt. Daarnaast worden de belanghebbenden geplaatst in de vier velden; samenwerken, tevreden houden, monitoren en informeren. Met het veld samenwerken zou ik in één opslag kunnen zien welke belanghebbenden voor mijn project het belangrijkste was. De techniek sluit daarnaast aan op de eerder gebruikte technieken van mijn analyse.

Hieronder is in figuur 9 de uitwerking te vinden van het Stakeholder Matrix:



Figuur 9. Uitwerking Thompson Matrix

Nadat ik de belanghebbenden in de matrix geplaatst had. Kon ik de conclusie trekken dat de functioneel beheerders van IdM de belangrijkste personen waren voor mijn project. Van de functioneel beheerders kon ik de juiste requirements voor de procesbeschrijvingen achterhalen.

Ik heb de opdrachtgever de heer Siebes op hoogte gesteld van de resultaten van mijn analyse. Zodat hij kon zien bij wie ik de requirements zou achterhalen. Hij had al het vermoeden dat de functioneel beheerders van IdM een rol zouden hebben in mijn project. Dit is ook de reden geweest van hem om mij te betrekken bij het FB-overleg. De volgende stap die ik moest maken was het achterhalen en verzamelen van de requirements.

#### 5.2.1.2 Achterhalen van de requirements

Om de requirements te kunnen achterhalen en te verzamelen ben ik in overleg met de heer Siebes de FB-overleggen zelf gaan organiseren. Tijdens de overleggen vervulde ik de rol van voorzitter. Hiermee kon ik zelf bepalen wat er op de agenda zou staan. In het FB-overleg voor de functionaliteitenbeheerprocessen stelde ik de vragen:

* Hoe verloopt het proces nu?
* Wat gaat er goed in het proces?
* Wat gaat niet goed in het proces?
* Wat kan er beter?

Hiermee kon ik inzicht krijgen in het verloop van de processen in huidige en gewenste situatie. Ik vond de FB-overleggen zeer nuttig voor het achterhalen van de requirements. Door de dagelijkse werkzaamheden en verplichtingen van de functioneel beheerders van IdM was het FB-overleg vrijwel het enige moment in de week dat ik iedereen tegelijk kon spreken.

Voor het achterhalen van de requirements had ik geen communicatieplan opgesteld. Achteraf gezien had ik dit beter wel kunnen doen. Het gehele traject van de requirementsanalyse moest ik doorlopen vanuit de hoofdlijnen die ik bedacht had. Met een communicatieplan zou het voor de belanghebbenden duidelijk worden wat ik van ze verwachtte en hoe ik dat wilde achterhalen. Daarmee zou ik professioneel en georganiseerd overkomen.

Voor het achterhalen van de requirements heb ik gebruik gemaakt van een viertal technieken. De technieken volgen elkaar op in de vorm van een cyclus. Het doorlopen van de cyclus maakte het voor mij mogelijk om op een gestructureerde wijze te werk te gaan.

In tabel 3 staan de technieken die ik heb gebruikt voor het achterhalen van de requirements.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Processtap** | **Elicitatietechniek** | **Analysetechniek** | **Specificatietechniek** | **Validatietechniek** |
| 1. Definieer de gewenste oplossing. | * FB-overleg houden en brainstormen. | * Categoriseren op proces. * Concept ontwerp maken. | * Tekst structureren. * Formuleren van requirements. * Concept ontwerp maken. | * Reviewen notulen. * Afstemmen in overleg. |
| 1. Detailleer de requirements. | * FB-overleg houden en brainstormen. | * Categoriseren op proces. * Concept ontwerp maken. | * Tekst structureren. * Formuleren van requirements. * Concept ontwerp maken. | * Reviewen notulen. * Afstemmen in overleg. |

Tabel 3. Gebruikte technieken voor het achterhalen van de requirements

De toepassing van de technieken is als volgt gebeurd:

* **Elicitatietechniek**

In het FB-overleg werd met behulp van de elicitatietechniek de requirements vastgesteld. Vooraf zijn er een aantal vragen en agendapunten opgesteld om zo een interactief overleg te kunnen houden.

* **Analysetechniek**

Na het overleg heb ik, aan de hand van een notulen, een analyse van de requirements gemaakt.

* **Specificatietechniek**

De requirements werden gespecificeerd op proces en type met bijbehorende informatie en bronverwijzing naar de notulen.

* **Validatietechniek**

Validatie is gebeurd door het versturen van een e-mail naar de belanghebbenden en tijdens het FB-overleg. Bij commentaar van de functioneel beheerders paste ik de notulen daar waar nodig was aan.

Hieronder staan de uitwerken van requirements voor twee van de vier processen:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Proces Vormgeven niet-geautomatiseerde informatievoorziening:** | **Traceability:** |
| Business  requirement | Proces moet BiSL als uitgangpunt hebben en ondersteuning bieden aan het 3R-IdM systeem. | Afstudeerplan |
| Business  requirement | Één centrale plek voor het beheren van documentatie voor 3R-IdM. | Notulen FB-overleg proces VNGIV 3R-IdM v1.1 |
| Business  requirement | Gebruikersorganisatie moet documentatie op een centrale locatie kunnen benaderen. | Notulen FB-overlegproces VNGIV 3R-IdM v1.1 |
| Business  requirement | Er moet een proceseigenaar zijn die verantwoordelijk is voor het proces. | Notulen FB-overleg proces VNGIV 3R-IdM v1.1 |
| Gebruikers  requirement | FB-organisatie moet commentaar kunnen geven op documentatie voor 3R-IdM. | Notulen FB-overleg proces VNGIV 3R-IdM v1.1 |
| Gebruikers  requirement | Documentalist maakt het functioneel ontwerp. | Validatie processen 1.0 |
| Gebruikers  requirement | Documentalist maakt gebruikersdocumenten en beheerdocumenten. | Validatie processen 1.0 |
| Systeem  requirement | Automatische notificatie bij wijzigingen of plaatsingen van documentatie. | Notulen FB-overleg proces VNGIV 3R-IdM v1.1 |

Tabel 4. Gevonden requirements proces VGNIV

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Proces Toetsen en testen:** | **Traceability:** |
| Business requirement | Proces moet BiSL als uitgangpunt hebben en ondersteuning bieden aan het 3R-IdM systeem. | Afstudeerplan |
| Business  requirement | Er moet een proceseigenaar zijn die verantwoordelijk is voor het proces. | Toetsen en Testen v1.0[[5]](#footnote-5) |
| Business  requirement | Test Coördinator is verantwoordelijk voor procesgang. | Toetsen en Testen v1.0 |
| Gebruikers  requirement | Test Coördinator voert testen en toetsen samen met de Business Analist uit. | Toetsen en Testen v1.0 |
| Gebruikers  requirement | Business Analist ondersteunt in het gehele proces en betrekt Gebruikersorganisatie bij Gebruikers Acceptatie Testen. | Toetsen en Testen v1.0 |
| Gebruikers  requirement | Test Coördinator voert het testtraject volgens TMap methode uit. | Toetsen en Testen v1.0 |
| Gebruikers  requirement | Test Coördinator geeft vrijgaveadvies indien wijziging of vernieuwing voldoet. | Toetsen en Testen v1.0 |

Tabel 5. Gevonden requirements proces Toetsen en Testen

De gevalideerde requirements vormden de baseline voor de procesontwerpen die in Fase 4 van het project vormgegeven werden.

#### 5.2.1.3 Valideren van requirementsanalyse

Het valideren van de requirements is in twee delen gebeurd. Van elke FB-overleg waarin ik de rol van voorzitter vervulde maakte ik notulen met daarin de gevonden requirements. Deze requirements moesten ook nog gevalideerd worden. De commentaren van de functioneel beheerders moest ik dan verwerken. Dit werd verstuurd naar alle belanghebbenden zodat ze op de hoogte waren van de laatste wijzigingen. De validatie is op twee manieren verlopen.

**Validatie via mail:**

Met de functioneel beheerders van IdM was het niet mogelijk om op regelmatige basis een overleg te plannen. Dit betekende dat ik een manier moest bedenken waardoor ik wel interactie zou blijven behouden. Ik heb dan ook besloten om van de wekelijkse overleggen notulen te maken. De notulen werden door alle belanghebbenden gevalideerd. Zodat ik op basis van juiste informatie een analyse van de requirements kon maken. Bij commentaar op de notulen paste ik deze aan. Om de notulen overzichtelijk te houden hanteerde ik versienummers. Hiermee kon ik de belanghebbenden voorzien van de meest recente versie. Dit is ook naar de belanghebbenden toe gecommuniceerd.

**Validatie tijdens FB-overleg:**

Naast het valideren van de notulen heb ik ook gebruik gemaakt van het FB-overleg. Omdat ik wekelijkse één functionaliteitenbeheerproces besprak had ik ook ruimte voor het inplannen van validatie momenten. Daarbij werden de requirements uit de notulen van de functionaliteitenbeheerprocessen besproken.

**Vergeten requirements achterhalen**

Nadat ik alle processen gevalideerd had tijdens de overleggen vond ik het nodig om nog één keer individueel een validatie moment te houden. Ik dacht er niet aan om vergeten requirements te achterhalen. Ik kwam hierachter nadat ik met mijn examinatoren de heer de Vries en de heer Gresnigt in gesprek raakte. Zij stelde aan mij de vraag: “Hoe ga je om met vergeten requirements”. In een gezamenlijk overleg kan niet iedereen zijn eigen wensen en eisen kenbaar maken.

Nadat ik hierover nagedacht had kwam ik erachter dat ik het vervelend vond dat het niet eerder in mijzelf was opgekomen om de vergeten requirements te achterhalen. Dit was een leermoment voor mij en gelukkig was er nog voldoende tijd om de vergeten requirements alsnog te achterhalen. Ik had als doel gesteld om achtergelaten of vergeten requirements te achterhalen door middel van het houden van individuele interviews. Daarmee zou ik voorkomen dat mijn baseline incompleet zou zijn.

Voor het individueel benaderen van de functioneel beheerders maakte ik twee afspraken. In elke gesprek werden twee processen tegelijk besproken. Bij de eerste twee gesprekken merkte ik al gauw dat er geen achtergelaten of vergeten requirements waren. De gevonden requirements waren ook compleet.

Ik verstuurde de requirementsanalyse naar alle belanghebbenden toe zodat zij beschikking hadden tot de meest recente versie. Anders dan bij fase 1 heb ik besloten om geen Highlight Report te maken. Dit vond ik niet noodzakelijk omdat ik veel communiceerde met de functioneel beheerders en mijn opdrachtgever/ praktijkbegeleider. Ze waren op de hoogte van de status van het project doordat ik ze bij elke overleg een update gaf van mijn voortgang. Met mijn opdrachtgever/praktijkbegeleider had ik wekelijks contact en zo werden mogelijke problemen en statussen van producten voortijdig besproken

### 5.2.2 Evaluatie: Fase 2 In kaart brengen gewenste FB organisatie m.b.t. 3R-IdM

In dit hoofdstuk evalueer ik de werkzaamheden van Fase 2. Hierbij wordt er gebruik gemaakt van de STARR-methode.

|  |  |
| --- | --- |
| **Situatie** | Brainstormen over aanpak Fase 2. |
| **Taak** | Ik moest nadenken over mijn aanpak voor Fase 2. Ik wist dat ik een requirementsanalyse zou gaan uitvoeren. Ik had echter geen concrete plan van aanpak. Ik wilde kwalitatief goede requirements verzameld hebben. |
| **Aktie** | Ik heb zelf een aantal brainstormsessie gehouden. Daarbij dacht ik in hoofdlijnen na over mijn aanpak. Ik wist stapsgewijs wat ik in mijn analyse wilde hebben. Maar maakte het niet concreet door het op te schrijven. |
| **Resultaat** | Hoofdlijnen bedacht voor een aanpak voor het doorlopen van Fase 2. |
| **Reflectie** | Achteraf gezien had ik beter moeten nadenken over mijn aanpak. Een onderdeel dat noodzakelijk is bij het brainstormen is opschrijven. Het uitwerken van een aanpak werkt het beste op papier. Daarmee wordt overzicht gecreëerd waaruit verder gewerkt kan worden en voorkom ik omissies en creëer ik scherpte in de beschreven aanpak. Dit is voor mij een les voor de toekomst. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Situatie** | Achterhalen van requirements |
| **Taak** | Om een werkbare baseline te creëren voor de procesbeschrijvingen moest ik requirements achterhalen. De requirements moest ik achterhalen en verzamelen. |
| **Aktie** | Ik heb een aantal FB-overleggen met de belanghebbenden ingepland, voor het achterhalen van de requirements. |
| **Resultaat** | Vastgelegde requirements voor elk functionaliteitenbeheerproces. |
| **Reflectie** | Hoewel ik had nagedacht over het achterhalen en verzamelen van requirements. Had ik geen communicatieplan opgesteld. De opdrachtgever wist alleen mondeling wat mijn aanpak was. Ik had een overzicht moeten creëren op welke wijze ik zou omgaan met de gevonden requirements en eventuele vergeten/achtergelaten requirements. In mijn PID had ik wel een globale communicatieplan opgesteld voor het verloop van het totale project. Maar ik had toen nog niet in de gaten dat ik dit ook had moeten doen voor het communiceren met de belanghebbenden. Voortaan moet ik beter nadenken over het opstellen van een communicatieplan voor een project. Dat zorgt voor structuur en professionaliteit naar de opdrachtgever en belanghebbenden toe. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Situatie** | Vergeten requirements achterhalen |
| **Taak** | Om een complete baseline te hebben voor de procesbeschrijvingen moest ik requirements achterhaald hebben. Dit hield ook in dat ik onderzoek moest doen naar vergeten requirements. |
| **Aktie** | Ik heb een aantal interviewgesprekken gehouden met de belanghebbenden. |
| **Resultaat** | Hiermee zou ik erachter komen of er nog vergeten of achtergelaten requirements waren. |
| **Reflectie** | Ik had niet eerder nagedacht over vergeten of achtergelaten requirements. Doordat ik een gesprek voerde met mijn examinatoren over mijn project kwam ik hierachter. Dit had door mij voorkomen kunnen worden. Het was een onderdeel dat een logische nacontrole had moeten zijn. Requirements kunnen niet alleen achterhaald worden door gezamenlijke overleggen. Individueel kunnen er ook eisen en wensen zijn die niet in een overleg kenbaar gemaakt worden. In projecten waarbij requirements een rol spelen moet er ook een plan zijn voor het achterhalen en controleren. Daarna kan valideren plaatsvinden. Dit is zeker een les geweest voor mij. |

## **5.3 Fase 3: Globale blik op FB-organisatie en gebruik van BiSL**

In dit hoofdstuk beschrijf ik de werkzaamheden die verricht zijn in fase 3: “*Globale blik op FB-organisatie en gebruik van BiSL*” van het project. In fase 3 wilde ik met een globale beschrijving de situatie aangeven van de FB-organisatie en het gebruik van BiSL bij de inrichting. Het document dat fase 3 zou opleveren zag ik als een tussenproduct en inleidend stuk voor het einddocument met de procesbeschrijvingen.

De indeling van het document voor fase 3 had ik in hoofdlijnen uitgedacht. Daarbij heb ik rekening gehouden met het einddocument. Door een globale beschrijving te maken van de FB-organisatie en de rol van BiSL kon ik op een chronologische wijze de opzet maken naar de procesbeschrijvingen. Het document van fase 3 had de volgende indeling:

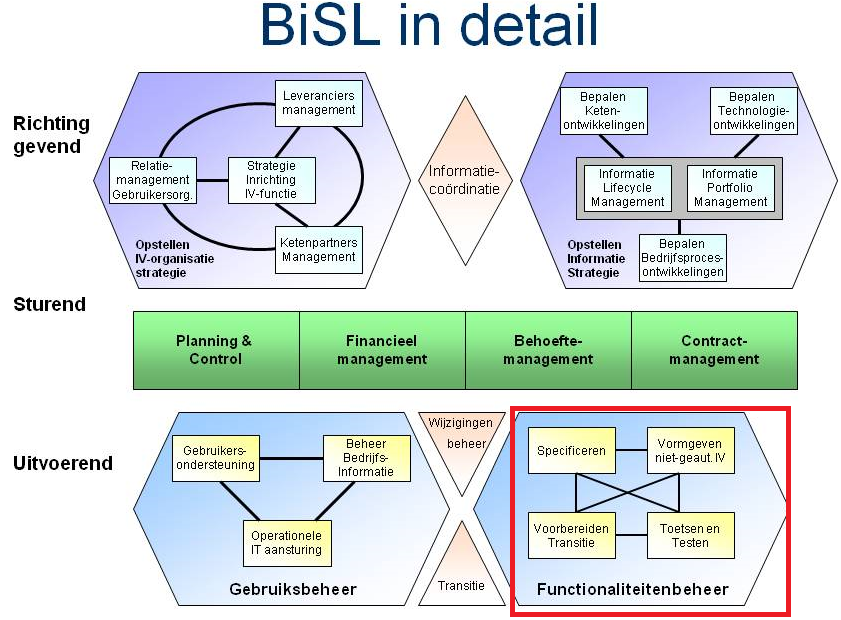
* Korte uitleg over het IdM systeem
* Samenwerking tussen drie ministeries
* FB-organisatie en bijbehorende rollen
* Overgang naar BiSL en korte uitleg over functionaliteitenbeheerprocessen

In fase 1 had ik mezelf ingelezen op de beschikbare projectdocumentatie waardoor ik een duidelijk beeld kon beschrijven zonder al te diep in details te gaan. Hiermee kon ik de hoofdstukken over het IdM systeem en de samenwerking tussen de drie ministeries beschrijven. Daarvoor heb ik gebruik gemaakt van informatie uit een intern document[[6]](#footnote-6). In het document staat beschreven hoe de samenwerking tussen de drie ministeries verloopt en is vastgelegd

Bij het beschrijven van de FB-organisatie kon ik gebruik maken van de eerdere informatie dat ik in de requirementsanalyse had beschreven. Dit bracht het gevoel op dat ik fase 3 eigenlijk had moeten uitvoeren voor de requirementsanalyse. Het zou logischere geweest zijn om de samenwerking van de ministeries en overgang naar BiSL voor de requirementsanalyse uitgevoerd te hebben. Nu leek het alsof ik aan het herhalen was. Doordat ik delen uit andere gemaakte documenten had gehaald.

Voor het beschrijven van het gebruik van BiSL voor de procesinrichting van de FB-organisatie heb ik gebruik gemaakt van het BiSL framework uit boek (Pols, Donatz, & Outvorst, BiSL - Een framework voor Functioneel Beheer en Informatiemanagement). Het framework laat de lagen zien waarin de verschillende clusters met processen vanuit BiSL te zien zijn.

In figuur 10 is het BiSL framework te zien:



Figuur 10. BiSL framework

Het procescluster functionaliteitenbeheer is rood omlijnd in de bovenstaande afbeelding. Dat heb ik gedaan zodat de nadruk op de vier processen liggen. De keuze om de processen alleen kort toe te lichten heb ik gemaakt omdat ik in fase 4 de processen inhoudelijk beschrijf. Daarmee wilde ik voorkomen dat ik te snel inhoudelijk al op de processen in zou gaan. De cluster functionaliteitenbeheer kent de volgende vier processen:

* Specificeren;
* Vormgeven niet geautomatiseerde informatievoorziening;
* Toetsen en Testen;
* Voorbereiden Transitie;

* **Specificeren**

Wijzigingen in de informatievoorziening moeten vooraf gespecificeerd worden. Dit houdt in dat in het proces Specificeren wijzigingen gedetailleerd en gedefinieerd worden aan de hand van eerder gestelde eisen.

* **Vormgeven niet-geautomatiseerde informatievoorziening**

In dit proces wordt er gekeken naar de niet-geautomatiseerde informatievoorziening daarmee wordt bedoeld documenten. De documenten die in het proces worden geproduceerd, ondersteund de gewijzigde informatievoorziening. Het resultaat is geproduceerde/gewijzigde gebruikershand-leidingen, procedures, werkinstructies etc.

* **Toetsen en testen**

Voldoet een wijziging aan de gestelde eisen. Dit wordt gecontroleerd door middel van het toetsen van documenten en testen van de gewijzigde informatievoorziening. Daarbij worden ook de documenten uit het proces Vormgeven niet-geautomatiseerde IV bijgewerkt of aangepast.

* **Voorbereiden Transitie**

Alle werkzaamheden die verricht moeten worden om de ingebruikname van een nieuwe of gewijzigde functionaliteit in de informatievoorziening worden gepland. Dit proces zorgt ervoor dat alle stappen en activiteiten vóór en tijdens transitie worden uitgevoerd.

De processen zijn beschreven op basis van de theorie uit het BiSL boek (Pols, Donatz, & Outvorst, BiSL - Een framework voor Functioneel Beheer en Informatiemanagement). Naast een korte beschrijving heb ik voor elke proces een tabel gemaakt met het resultaat dat het oplevert. Binnen elke proces worden er documenten geproduceerd. In de onderstaande tabellen staat van elke proces documenten beschreven die als resultaat voortkomen:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Proces: Specificeren** |  | **Proces: Vormgeven niet-geautomatiseerde informatievoorziening** |
| Gevalideerde R&I (Risico & Impactanalyse) |  | Geüpdate documentatie (o.a. werkinstructies, Handleidingen) |
|  |  | Gemaakte documentatie (o.a. werkinstructies Handleidingen) |
|  |  |  |
| **Proces: Voorbereiden Transitie** |  | **Proces: Toetsen en Testen** |
| Implementatieplan |  | Uitgevoerde acceptatietesten (Functionele, Gebruikers, Productie) |
| Transitieplan |  | Gevalideerd implementatieplan |

Hiermee wilde ik aantonen wat elke proces oplevert qua documentatie. Dit gaf inzicht in het proces zonder al te veel inhoudelijk erover te vertellen. Het document heb ik besproken met de heer Siebes die het document gevalideerd heeft. Hiermee was fase 3: FB-organisatie en gebruik van BiSL afgerond en ben ik overgaan naar fase 4: Detailleren gewenste functionaliteitenbeheerprocessen.

### 5.3.1 Evaluatie Fase 3 Globale blik op FB-organisatie en gebruik van BiSL

In dit hoofdstuk evalueer ik de werkzaamheden van Fase 3. Hierbij wordt er gebruik gemaakt van de STARR-methode.

|  |  |
| --- | --- |
| **Situatie** | Beschrijven van globale situatie FB-organisatie en gebruik van BiSL |
| **Taak** | Ik moest voor fase 3 de globale situatie beschrijven. |
| **Aktie** | Uit eerdere fases had ik informatie verzameld hiervan heb ik gebruik gemaakt voor het beschrijven van de hoofdstukken uit de fase 3 document. |
| **Resultaat** | Document met globale situatie over de FB-organisatie en overgang naar BiSL. |
| **Reflectie** | Terugkijkend naar fase 3 denk ik dat het beter geweest was als deze fase voor de requirementsanalyse uitgevoerd zou zijn. Dit gevoel kwam sterk naar voren tijdens het beschrijven van de FB-organisatie en de bijbehorende rollen. Omdat het stuk over de FB-organisatie al beschreven was in fase 2 leek het alsof ik aan het herhalen was in plaats van nieuwe stukken schrijven. Het document van fase 3 beschrijft de samenwerking tussen de drie ministeries en de overgang naar een BiSL functioneel beheer omgeving. De informatie werd al gevonden tijdens het inlezen in fase 1 en ook in fase 2 was er al voorwerk verricht. Dit betekent dat ik beter had moeten nadenken over de werkzaamheden in de verschillende fases. Daardoor kon ik voorkomen dat ik dubbel werk zou verrichten of in een onlogische volgorde te werk zou gaan. In de toekomst is het belangrijk dat ik goed oplet naar de afstemming van fases en daarmee ook kritisch blijf kijken naar de werkzaamheden die uitgevoerd dienen te worden. Hiermee voorkom ik dat ik tijdens een project verkeerd te werk ga of dat ik werk verricht dat al gedaan is. |

## **5.4 Fase 4: Detailleren gewenste functionaliteitenbeheerprocessen**

In dit hoofdstuk beschrijf ik de totstandkoming van fase 4: “*Detailleren gewenste functionaliteitenbeheerprocessen*”. In deze fase van het project zijn de procesbeschrijvingen van de functionaliteitenbeheerprocessen ontworpen. Voor het ontwerpen van de procesbeschrijvingen heb ik gebruik gemaakt van de requirements uit de requirementsanalyse uit fase 2.

De procesbeschrijvingen zijn gemaakt voor de nieuw op te zetten FB-organisatie. In elke procesbeschrijving zijn de gevonden requirements terug te vinden.

Om tot de definitieve procesbeschrijvingen te komen heb ik de volgende stappen gevolgd:

* Vaststellen van de eisen voor de procesbeschrijvingen;
* Bestuderen van BiSL theorie;
* Beschrijven van de procesbeschrijvingen;
* Valideren van de procesbeschrijvingen.

### 5.4.1 Vaststellen van de eisen voor de procesbeschrijvingen

Om de procesbeschrijving te kunnen ontwerpen moest ik eerst onderzoeken aan welke eisen het moest voldoen. In wekelijkse overleggen met de heer Siebes is naar voren gekomen waar de procesbeschrijvingen aan moesten voldoen. Op basis van deze informatie heb ik de eisen vastgesteld en teruggekoppeld aan de heer Siebes. Die was het eens met de vastgestelde eisen.

De eisen zijn verdeeld over drietal groepen: opmaak, inhoud en leesbaarheid. In de onderstaande tabel is de volledige eisenlijst te zien:

|  |  |
| --- | --- |
| **Opmaak** | Huisstijl van het ministerie van VWS |
|  | Voorblad met versienummer, auteur, datum |
|  | 1 lettertype stijl in heel het document |
|  | 1 tekengrootte tekststukken in document |
| **Inhoud** | Volledigheid |
|  | Juistheid |
|  | Consistentie |
|  |  |
|  | **Hoofdstukken procesbeschrijvingen:** |
|  | Inleiding |
|  | Doel |
|  | Rollen |
|  | Verantwoordelijkheden |
|  | Activiteiten |
|  | Processchema's |
|  | Resultaten |
|  | Relatie met andere processen |
| **Leesbaarheid** | Eenvoudig te lezen zijn |
|  | In begrijpelijke schrijftaal geschreven zijn |

Tabel 6. Lijst met eisen voor de procesbeschrijvingen

De verdeling van de eisen in groepen zorgde voor een indeling waarop ik de processen heb kunnen ontwerpen. De eisen; volledigheid, juistheid en –consistentie zijn opgenomen, echter kunnen zij alleen door de functioneel beheerders worden gevalideerd. Ik moest zorgen dat de procesbeschrijvingen volledig beschreven waren.

**Vaststellen tekentechniek processchema’s**

Naast vaststelling van de eisen voor procesbeschrijvingen moest ik ook de tekentechniek vaststellen. De procesbeschrijvingen bevatten processchema’s van procesgangen die ik moest modelleren. De tekentechniek die gebruikt moest worden was het basisstroomdiagram. Met het basisstroomdiagram is het mogelijk om op een eenvoudige manier processen in kaart te brengen. De gebruikte tekentechniek wijkt af met wat in het BiSL boek gebruikt wordt. In het boek wordt gebruik gemaakt van de tekentechniek DFD (Data Flow Diagrammen) waarbij er maar vier verschillende symbolen zijn om activiteiten, processen en verbindingen aan te geven. Door gebruik te maken van de tekentechniek basisstroomdiagram wordt aangesloten bij de andere projectstukken van project 3R. Door deze reden heb ik zelf geen suggesties gedaan voor een andere tekentechniek. Ik wilde niet dat de samenhang tussen de verschillende projectstukken van 3R verloren zou gaan.

De tekentechniek basisstroomdiagram heeft 23 symbolen die gebruikt kunnen worden bij het in kaart brengen van processen. Hieronder zijn een aantal gebruikte symbolen weergeven. Deze symbolen zijn gebruikt bij het modelleren van de processchema’s in de procesbeschrijvingen.

Gebruikte symbolen bij de procesbeschrijvingen:

Figuur 11. Symbool voor proces Figuur 12. Symbool voor beslissing

Figuur 13. Symbool voor activiteit Figuur 14. Symbool voor document

Figuur 15. Symbool voor gegevens Figuur 16. Symbool voor verbindingsflow

Na het vaststellen van de eisen en de tekentechniek voor de processchema’s ben ik de theorie van BiSL uitgebreider gaan bestuderen dan ik op school aan de theorie had verworven en tot mij had genomen.

### 5.4.2 Bestuderen van BiSL theorie

Om de procesbeschrijvingen te kunnen ontwerpen moest ik de theorie van BiSL bestuderen. Tijdens eerdere fases van het project had ik mezelf al ingelezen op de theorie maar nu was het belangrijk dat ik de theorie zou beheersen. Zonder de juiste kennis kunnen de procesbeschrijvingen niet ontworpen worden.

Van te voren was het mij al duidelijk dat theorie en praktijk vaak kunnen verschillen en dat werd bevestigd bij het bestuderen van het BiSL boek. Binnen het kader van mijn project was het verschil tussen theorie en praktijk dat de rollen zoals geformuleerd in de FB-organisatie afwijken met BiSL theorie.

De eigen invulling van BiSL in het project 3R had voor mij als gevolg dat ik duidelijk moest aangeven welke rollen een taak zouden hebben in de door mijn ontworpen procesbeschrijving.

Naast het bestuderen van het BiSL boek ben ik de theorie gaan bestuderen van de BiSL website[[7]](#footnote-7). Op de website vond ik in tegenstelling tot het boek informatie over gebruik van KPI’s (kritieke prestatie indicatoren). In het BiSL boek staat niets over gebruik van KPI’s waarmee de kwaliteit van het functioneren beoordeeld kan worden. Met gebruik van KPI’s zou per periode bekeken kunnen worden hoe de FB-organisatie functioneert. Dit vond ik een geschikte toevoeging om toe te voegen in de procesbeschrijvingen. In overleg met de heer Siebes is besloten om gebruik te maken van KPI’s in de procesbeschrijvingen.

Na het bestuderen van de BiSL theorieën ben ik de procesbeschrijvingen gaan ontwerpen.

### 5.4.3 Beschrijven van de procesbeschrijvingen

Voor een groot gedeelte heb ik gekozen voor generieke indeling bij de procesbeschrijvingen. Ik wilde niet dat er verwarring zou ontstaan bij het lezen van de procesbeschrijvingen. Per proces heb ik voor de volgende indeling gekozen:

* Rollen en verantwoordelijkheden;

Hierin staan de rollen beschreven uit de FB-organisatie die werkzaamheden uitvoeren in het proces. En taken en verantwoordelijkheden die men heeft.

* Activiteiten tijdens het proces;

In elk proces worden activiteiten uitgevoerd. De procesbeschrijvingen geven de procesgang weer die verricht moeten worden.

* Processchema;

Om de processen te verduidelijken is er gebruik gemaakt van een gemodelleerd processchema. Daarbij is gebruik gemaakt van een Use Case beschrijving om de processen toe te lichten.

* Resultaten;

Elk proces resulteert documentatie.

* KPI’s/rapportage onderwerpen voor het proces.

Het gebruik van KPI’s is een middel om de kwaliteit te beoordelen. In de procesbeschrijvingen zijn KPI’s genoemd die gebruikt kunnen worden om de kwaliteit van het proces te beoordelen. Met als doel het verder beteren van de processen.

De indeling is voor een deel gebaseerd op de indeling zoals in de BiSL theorie aangegeven staat. Daarbij heb ik zelf de keuze gemaakt om een eigen generieke volgorde te hanteren. De vooraf vastgelegde eisen zijn in die volgorde terug te vinden. In afwijking met de BiSL theorie heb ik besloten om aan te geven wat de rollen uit de FB-organisatie als verantwoordelijkheid hebben in de processen. Daarmee wilde ik overzicht creëren voor de FB-organisatie zodat in één opslag duidelijk is wat een rol als verantwoordelijkheid heeft in het desbetreffende proces.

De processen zijn achtereenvolgend beschreven en niet meerdere processen parallel. Ik had mezelf als doel gesteld om volledige processen te beschrijven. Hiermee wilde ik voorkomen dat ik bij tijdsnood meerdere processen onvolledig had beschreven. Mijn denkwijze was: “*Liever één proces volledig beschreven dan vier processen onvolledig*”. Ik heb de processen in de volgende beschreven:

1. Proces Specificeren;
2. Proces Vormgeven niet-geautomatiseerde informatievoorziening;
3. Proces Toetsen en Testen;
4. Proces Voorbereiden Transitie.

**Werkwijze beschrijven van de procesbeschrijvingen**

Het beschrijven van de procesbeschrijvingen was geen gemakkelijke klus. Omdat ik rekening moest houden met de volgende aspecten:

* De eisen voor procesbeschrijvingen;
* De BiSL-theorie voor de functionaliteitenbeheerprocessen;
* De gevonden requirements uit de requirementsanalyse.

Om te kunnen voldoen aan de eisen van de belanghebbende moest ik een compromis maken uit de drie bovenstaande aspecten. Per proces heb ik als eerste een generieke indeling gemaakt. Daarbij is er gebruik gemaakt van de BiSL theorie en de eisen voor de procesbeschrijvingen. Bij de invulling van de hoofdstukken is er gelet op de requirements. Het lastigste gedeelte van het beschrijven van de processen was het maken van een compromis. BiSL geeft namelijk handvatten hoe beheersprocessen ingericht zouden kunnen worden. Het is ook moeilijk om de processen exact te implementeren binnen overheidsinstanties vanwege externe factoren zoals wet/regelgeving en beleid.

De processen zullen één voor één toegelicht worden. Het proces Toetsen en Testen zal uitgebreider worden toegelicht vanwege de moeilijkheden die ik had bij het maken van het proces Toetsen en Testen.

### 5.4.4 De functionaliteitenbeheerprocessen

**Proces Specificeren**

Het eerste proces dat ik beschreven had was het proces Specificeren. In het proces worden RFC’s (Request For Change) uitgewerkt. Een RFC kan een aanvraag zijn voor een wijziging/vernieuwing vanuit de gebruikersorganisatie of leverancier of een verandering vanuit het beleid.

Bij het beschrijven van dit proces ben ik geen moeilijkheden tegengekomen. Dit kwam doordat het Specificeren inhoudelijk niet lastig in elkaar zit. Er was wel een afwijking vergeleken met het BiSL theorie. In het BiSL-proces Specificeren wordt er als resultaat een specificatiedocument geproduceerd. Het resultaat dat het proces Specificeren oplevert binnen de ministeries wordt echter een R&I (Risico & Impactanalyse) genoemd. In de R&I is de behoefte van de klant opgenomen en wordt tevens met hetzelfde formulier naar de risico en impact gekeken van de behoefte.

Na het modelleren van het processchema ben ik gaan onderzoeken op welke manier ik het schema kon toelichten. Het gebruiken van een simpele nummering van de stappen wilde ik niet. Doordat ik tijdens mijn analyse van het handboek Requirements een hoofdstuk over Use Cases leek me dit een goed plan om te gaan gebruiken voor de toelichting op de processchema’s. Normaliter worden Use Case beschrijvingen gebruikt bij systeemontwikkelingsprojecten. In Use Case beschrijvingen wordt de interactie weergeven tussen een actor (gebruiker) en het systeem. Voor mij was het handig om de stappen van een rol in het proces te beschrijven. Door middel van het 80% scenario en de 20% scenario kon ik de meest voorkomende stappen en de uitzonderingen duidelijk verwoorden.

Zodra een proces volledig beschreven was heb ik samen met de heer Siebes in ons wekelijks overleg het document laten valideren. Het valideren in ons wekelijkse overleg zorgde ervoor dat er voortijdig gelet werd op onjuistheden. Dit zorgde voor de mogelijkheid om nog aan te passingen te verrichten voordat het proces verder inhoudelijk gevalideerd werd in het FB-overleg. Het proces specificeren is een duidelijk proces mede daardoor waren er na de validatie weinig aanpassingen nodig.

**Proces VNGIV**

Na validatie van het proces Specificeren ben ik doorgegaan met het beschrijven van het proces Vormgeven Niet-Geautomatiseerde Informatievoorziening (VNGIV). In het BiSL theorie staat beschreven dat in het proces VNGIV o.a. handleidingen, werkinstructies geproduceerd worden. Dit had ik ook over genomen. Het proces werd verder beschreven aan de hand van de requirements.

Het proces werd besproken in het FB-overleg maar tijdens het kwam ik er pas achter dat een functioneel ontwerp (FO) als basis gebruikt wordt voor het produceren van gebruikersdocumentatie en FB-organisatie documenten. Daarnaast bleek dat het FO getoetst wordt, dat gebeurd eigenlijk in het proces Toetsen en Testen. Dit kwam niet voor in het requirementsanalyse. Dit betekende voor mij dat ik nieuwe requirements moest toevoegen in het requirementsanalyse. Het was een vervelende constatering omdat ik dit niet achterhaald had tijdens het verzamelen van de requirements. Gelukkig kwam ik daardoor niet in moeilijkheden.

De nieuwe requirements hadden wel impact op de het beschrijven van de procesbeschrijvingen. Het veroorzaakte een afwijking in het proces zoals het in de BiSL theorie beschreven staat. Voordat ik het proces kon beschrijven moest ik de nieuwe requirements opnemen in het requirementsanalyse en versturen naar de belanghebbenden. Zodat alle belanghebbenden op de hoogte waren van de nieuwe ontwikkelingen in de requirements. Daarna heb ik de procesbeschrijving van het proces VNGIV aangepast. Ik heb het proces opnieuw laten valideren en hierna waren er geen opmerkingen. Ik ben doorgegaan naar het beschrijven van het proces Toetsen en Testen.

**Proces Toetsen en Testen**

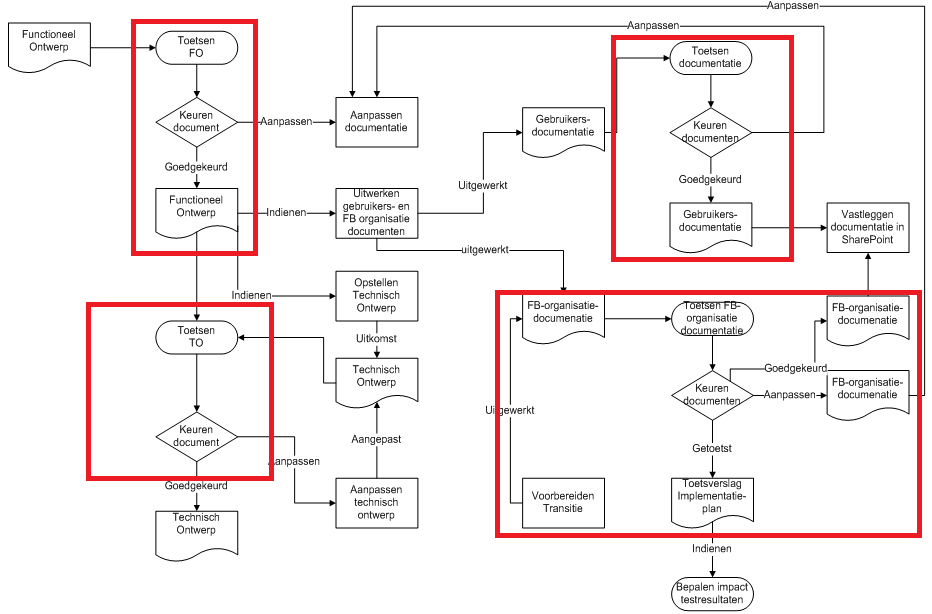
Het proces Toetsen en Testen is het derde proces dat ik beschreven had. Dit proces bestaat uit twee trajecten: een toets traject en een test traject. Het toets traject bestaat uit het toetsen van de geproduceerde gebruikersdocumentatie en FB-organisatiedocumentatie uit het proces VGNIV. De documenten worden beoordeeld op basis van geschiktheid. Het test traject bestaat uit het testen van wijzigingen en/of aanpassingen in het 3R-IdM systeem voordat deze daadwerkelijk uitgerold kunnen worden. Het beschrijven van het toets traject is het eerste gedeelte waarmee ik begon.

Het beschrijven van het toets traject vond ik lastig. Dit kwam door de vele toets momenten in het proces waarop ik moest letten. Het proces wijkt sterk af met het BiSL theorie. Hierdoor moest ik goed na denken hoe ik het proces zou gaan beschrijven. Doordat het proces uit een toets en test traject bestaat besloot ik twee aparte processchema’s te modelleren. Eén processchema zou niet genoeg zijn om beide trajecten in het modelleren. Dit zou tevens niet passen op een A4 formaat papier.

Ik schakelde de hulp in van de heer Siebes om als sparringpartner te dienen. De heer Siebes had ook een opzet gemaakt van het proces Toetsen en Testen[[8]](#footnote-8) maar de nadruk hierbij lag op het uitvoeren van het proces. De meeste requirements die ik voor dit proces verzameld kwamen daaruit voort. Ik kreeg daardoor de volgende aanvullende informatie:

* Functioneel ontwerp (FO) moet getoetst worden;
* Technisch ontwerp (TO) wordt getoetst aan de hand van een FO;
* Gebruikersdocumenten worden getoetst;
* FB-organisatiedocumenten worden getoetst;
* Implementatieplan uit proces Voorbereiden Transitie moet worden getoetst.

Met behulp van de aanvullende informatie heb ik een eerste processchema gemodelleerd. Op de volgende pagina is de uitwerking te zien in figuur 17. De bovengenoemde punten die opgenomen moesten worden zijn in het processchema met een rood kader omlijnd.

****

Figuur 17. Eerste processchema proces Toetsen

Na het uitwerken van het toets traject ben ik doorgegaan met het uitwerken van het test traject. Het test traject bestaat uit het testen van wijzigingen en/of aanpassingen in het 3R-IdM systeem voordat deze daadwerkelijk uitgerold kunnen worden. De deelnemende ministeries van het 3R project maken voor het testen gebruik van de TMap testmethode. De TMap testmethode had ik wel als requirement opgenomen maar niet verder bestudeerd. Achteraf gezien had ik dit niet goed ingeschat omdat ik geen kennis had over TMap. In de BiSL theorie staat bij het test gedeelte geen methodiek beschreven waardoor ik enerzijds dacht dat ik het proces makkelijker kon beschrijven en anderzijds ik een zelf een testmethode kon beschrijven.

Het beschrijven van het test traject was echter een traag proces. Voor ik het proces kon beschrijven moest eerst tijd investeren in het bestuderen van de TMap testmethode. Dit betekende echter niet dat ik vertraging opliep omdat ik in mijn planning voor het beschrijven van de processen ruimte had opgenomen voor een tegenslag.

Om meer te weten over TMap heb ik functioneel beheerder Wiedjai Kapoerchan benaderd. Hij heeft binnen de ministerie van VWS ruime ervaring in het testen en beschikt daarnaast over kennis van TMap. Zijn uitleg verduidelijkte voor mij een aantal zaken die nodig waren voor het modelleren van het processchema. Het test traject bestaat uit een aantal acceptatietesten dat achtereenvolgend wordt uitgevoerd. Met de uitleg van de heer Wiedjah Kapoerchan en mijn eerdere opgedane kennis kon ik het test gedeelte volledig beschrijven.

Vanwege de omvang en complexiteit van het proces verliep het valideren in twee FB-overleggen. In beide overleggen werden de processchema’s afgekeurd. Beide processchema’s waren niet goed gemodelleerd. De procesgangen waren niet goed gemodelleerd. Dit betekende voor mij dat ik het proces moest aanpassen op basis van de feedback uit de twee FB-overleggen. De feedback heb ik vervolgens met de heren Siebes en Kapoerchan besproken en het proces aangepast. Vervolgens heb ik een FB-overleg georganiseerd voor het valideren van de aangepaste processchema’s. De functioneel beheerders vonden het proces nog niet helemaal kloppen. In goed overleg is besloten omdat het proces al twee keer besproken was, om alle processen samen in één overleg te laten valideren. Dit betekende voor mij dat ik het proces opnieuw moest aanpassen.

Op de volgende pagina is de uitwerking te zien van het definitieve processchema van het toets traject.



Figuur 18. Definitief processchema proces Toetsen

**Proces Voorbereiden Transitie**

Het laatste proces dat ik beschreven had was het proces Voorbereiden Transitie. In het proces worden activiteiten uitgevoerd die ervoor moeten zorgen dat vernieuwingen en/of wijzigingen in het systeem zonder problemen uitgerold kunnen worden. Het is een kort proces. Er was een afwijking ten opzichte van het BiSL theorie. In het BISL proces Voorbereiden Transitie worden er twee plannen gemaakt namelijk een implementatieplan en transitieplan dit in tegenstelling tot de FB-organisatie in het project 3R waar alleen een implementatieplan gemaakt wordt.

Het implementatieplan bestaat uit een communicatieplan en het transitieplan. Daarnaast werd er een nieuwe rol gecreëerd, namelijk een Teamcoördinator Business Analist (BA). Die krijgt binnen het proces de taak om het implementatieplan te keuren. De toevoeging van de rol heb ik ook toegepast in alle processen bij het RACI-model. Hierna volgde nog een eindvalidatie van alle processen.

### 5.4.5 Validatie van de processen

De validatie van de processen verliep na afronding van een proces. Er werd een FB-overleg georganiseerd waarin het afgeronde proces in detail besproken werd. Hiermee wilde ik de procesbeschrijvingen voorzien van de juiste kwaliteit. Zodat het eindversie gebruikt kan worden door de FB-organisatie.

De processen Specificeren, VGNIV en Voorbereiden Transitie hadden maar twee overleggen nodig om te valideren. Eén overleg na afronding van het proces en één overleg nadat aanpassingen verwerkt waren. Voor het proces Toetsen en Testen waren meerdere overleggen nodig om te valideren. Dit kwam voornamelijk door de complexiteit binnen het proces.

De aanpassingen die nodig waren in de verschillende processen heb ik opgenomen in een validatiedocument. De meeste aanpassingen die gemaakt moesten worden zaten in de gemodelleerde processchema’s. In het validatiedocument staat voor elke proces de aanpassingen die verricht moesten worden. Dit document is gebruikt bij de eindvalidatie van alle processen.

**Eindvalidatie van de processen**

De processenbeschrijvingen heb ik in één laatste overleg nog laten valideren door de functioneel beheerders en de heer Siebes. De procesbeschrijvingen moeten over de juiste kwaliteit bezitten zodat ik het project succesvol kon afronden en opleveren.

In de eindvalidatie kreeg elke belanghebbenden een kopie van de laatste versie van de procesbeschrijvingen. Daarnaast kreeg iedereen een kopie van het validatiedocument waarin alle genoemde feedback uit eerdere FB-overleggen in stonden. Hiermee konden de belanhebbenden de veranderingen terug vinden die in eerdere overleggen genoemd werden. Voor het valideren van de processen heb ik gebruik gemaakt van de Prince2 techniek Quality Review. Ik was voorzitter van het overleg en leidde de validatie. De functioneel beheerders en de heer Siebes hadden de rol van reviewers. Alle processen werden in detail doorgenomen en besproken. Er was geen commentaar voor aanpassingen op de procesbeschrijvingen. Daarmee kregen de procesbeschrijvingen de stempel definitief. De procesbeschrijvingen werden gedragen door de functioneel beheerders. Hiermee was fase 4 afgerond.

### 5.4.6 Evaluatie: Fase 4 Detailleren gewenste functionaliteitenbeheerprocessen

In dit hoofdstuk evalueer ik de werkzaamheden van Fase 4. Hierbij wordt er gebruik gemaakt van de STARR-methode.

|  |  |
| --- | --- |
| **Situatie** | Beschrijven test traject voor het proces Toetsen en Testen |
| **Taak** | Ik moest het proces Toetsen en Testen beschrijven dat bestaat uit het toets traject en het test traject. |
| **Aktie** | Ik heb voor het test traject gebruik gemaakt van het delen uit het TMap testmethode. |
| **Resultaat** | Test traject beschreven met behulp van de TMap testmethode. |
| **Reflectie** | Ik had achteraf gezien niet goed ingeschat dat ik de TMap testmethode vroegtijdig moest bestuderen. Ik had namelijk geen rekening gehouden dat TMap een lastige methodiek is om te snappen. Ik beschikte niet over de kennis en ervaring van de methodiek. Daardoor moest ik goed nadenken hoe de test traject moest gaan beschrijven. Ik was niet bang om toe te geven dat mijn kennis beperkt was voor dit gedeelte. Door dit toe te geven wist ik wat nodig had om de test traject alsnog te kunnen beschrijven. Ik moest enerzijds de theorie gaan bestuderen. En anderzijds iemand hebben met de juiste kennis en ervaring. In mijn planning had ik rekening gehouden met tegenslag. Hiermee heb ik vroegtijdig kunnen voorkomen dat ik zou uitlopen met het beschrijven van de procesbeschrijvingen. Het benaderen van de belanghebbenden met de kennis en ervaring is een goede stap van mij geweest. Daarmee kon ik de juiste vragen stellen over de theorie. In de toekomst moet ik opletten bij het analyseren van requirements waarbij gesproken wordt over methodieken en technieken. Ik zal vroegtijdig moet inspelen en mijzelf beter voorbereiden door middel van zelfstudie. Dit had ik in deze situatie niet gedaan terwijl ik bij mijn requirementsanalyse al erachter kwam dat TMap gebruikt werd. Daarnaast is het belangrijk om de juiste mensen op tijd te benaderen om daarvan te leren. Zeker als de juiste kennis niet in bezit is. |

## 5.5 Fase 5: Oplevering

In dit hoofdstuk beschrijf ik hoe fase 5 van het project verlopen is. Fase 5 is de laatste fase van mijn project geweest. In fase 5 moest ik het eindproduct opleveren en een eindpresentatie geven aan de belanghebbenden. Echter kreeg ik nog een aanvullende opdracht van de heer Siebes. Om een advies te schrijven op basis van mijn ervaringen die ik opgedaan heb tijdens mijn afstudeerperiode. In dit hoofdstuk komen de volgende punten aan bod:

* Indelen van eindproduct;
* Schrijven van het advies;
* Opleveren eindproduct;
* Geven van eindpresentaties.

**Indelen eindproduct**

De procesbeschrijvingen waren nog losse producten die ik moest samenvoegen tot één document. Daarbij heb ik de keuze gemaakt om een indeling te hanteren op basis van mijn eigen inzicht. De indeling moest de overgang beschrijven van een BiSL FB-organisatie naar het eindproduct, de procesbeschrijvingen. Ik had gekozen voor de volgende indeling van het einddocument:

* Overgang naar BiSL;
* Rollen in de FB-organisatie;
* Functionaliteitenbeheer;
* Procesbeschrijvingen.
* Bijlage: Requirementsanalyse;

Doordat ik in verschillende fases documenten had geproduceerd was ik in staat gebruik te maken van deze documenten. Voor afronding van het einddocument vroeg de heer Siebes mij of ik op basis van de afgelopen periode nog een advies kon schrijven. Doordat ik ruime tijd had in de planning van het project had ik nog tijd over om het advies te kunnen schrijven. Anders had ik het verzoek afgewezen op basis van tijdsdruk.

**Schrijven van het advies**

Het advies is gegeven op basis van een bevinding die opgedaan is gedurende de afstudeerperiode. Door mijn deelname aan het projectleidersoverleg viel het me op dat het gehele 3R project vooral gericht was op het ontwikkelen van het 3R-IdM systeem. Dit betekent voor de huidige situatie dat er geen gezamenlijke FB-organisatie is die het 3R-IdM systeem kan gaan accepteren terwijl er al deadlines zijn vastgesteld voor het uitrollen van het 3R-IdM systeem binnen het ministerie van BZK. De uitrol van het systeem voor de ministeries van VWS en SZW staan gepland voor 2016.

De bevinding dat de focus van het project 3R lag op het ontwikkelen van het systeem en niet op het vormgeven van de FB-organisatie viel me pas aan het einde van het afstudeerperiode op. Mijn gevoel ten tijden van deelname aan het projectleiders overleg zei dat er iets miste. Tijdens de projectleiders overleg merkte ik al dat ik weinig inbreng had. De onderwerpen die aan orde kwamen waren vooral gericht waren op het systeem en ontwikkeling daarvan. Over het vormgeven van de FB-organisatie en bijbehorende processen werd maar kort maar niet inhoudelijk gesproken. Dit had ik voor een gedeelte ook kunnen voorkomen. Bij elke projectleiders overleg konden agendapunten worden ingediend maar ik heb geen initiatief getoond door delen uit mijn project te bespreken. Dit kan ik zeker zien als een gemiste kans. Bij mij overheerste het gevoel dat ik als afstudeerder nog niet voor volwaardig lid werd gezien en had dus enig angst voor het aankaarten van mijn constatering. Nu realiseer ik me dat ik toch de bewustwording kon creëren voor het tijdig opzetten van de FB-organisatie.

Voor een groot gedeelte lag de oorzaak voor het niet vormgeven en opzetten van een FB-organisatie bij de stuurgroep van het project 3R. Vanuit de stuurgroep werd er druk gezet voor het ontwikkelen van het 3R-IdM systeem. Daardoor kreeg het ontwikkelen van het 3R-IdM systeem een hoge prioriteit. De keuze kan gevolgen hebben voor de ministeries als de situatie zoals die nu is blijft bestaan:

* Vasthouden aan eigen werk- en denkwijze;

De ministeries houden vast aan eigen procedures en werken volgens eigen processen. Dit kan gestructureerd zijn maar ook ongestructureerd. In het laatste geval kan dit consequenties hebben voor de manier van werken. Er zal geen documentatie beschikbaar zijn of geproduceerd worden. Hierdoor kan er moeilijk gecontroleerd worden op fouten.

* Geen beheerorganisatie;

Er zal binnen de ministeries geen beheerorganisatie aanwezig zijn. Dit betekent dat er geen uniforme ondersteuning geboden kan worden aan de gebruikersorganisatie. Alles zal verlopen vanuit ad-hoc reacties om operationeel te blijven.

* Personeel wordt niet centraal aangestuurd.

Medewerkers kunnen niet centraal aangestuurd worden. Er zal geen teamcoördinator zijn die medewerkers centraal kan aansturen.

In mijn advies stel ik voor om direct een project op te starten voor het vormgeven en opzetten van een FB-organisatie voor het 3R-IdM project. Daarnaast moeten de overige processen uit het BiSL-framework beschreven en getoetst worden. De procesbeschrijvingen zoals deze zijn opgeleverd zijn niet getoetst in een werkelijk omgeving.

Het advies betekende extra hoofdstukken in het eindproduct. Over de volgende hoofdstukken is het advies verdeeld:

* Bevinding;
* Oorzaak;
* Gevolgen;
* Advies.

Om niet in tijdsnood te komen besloot ik voor het in kaart brengen van de oorzaak en gevolg geen methodiek of techniek te gebruik. Had ik dit wel gedaan zou mijn afronding in gevaar komen. Het advies is gebaseerd op basis van mijn eigen bevinding.

**Opleveren eindproduct**

Na voltooiing van het advies en samenvoeging van alle producten tot één document is het eindproduct opgeleverd aan de heer Siebes die tevreden was met het opgeleverde eindresultaat. Er kan met de door mijn opgeleverde procesbeschrijvingen nog niet gewerkt worden omdat er nog geen FB-organisatie opgezet is. De heer Siebes kon zich ook vinden in het advies dat ik gegeven had en deelde mijn bevinding. Op verzoek van de heer Siebes heb ik nog een eindpresentatie aan het I-Team en de belanghebbenden gegeven.

**Geven van eindpresentaties**

Om het project volledig af te sluiten heb een tweetal presentaties gegeven. Eén presentatie heb ik gegeven aan het I-Team en één presentatie voor de belanghebbenden. De voorbereiding voor de presentaties verliep goed. De organisatie voor de presentaties regelde ik zelf. Door de belanghebbenden uit te nodigen voor de presentatie. Voor de presentatie voor het I-Team benaderde ik de organisator van het overleg. Ik gaf aan dat ik een eindpresentatie wilde geven. Doordat ik voor twee verschillenden groepen moest presenteren besloot ik twee verschillende presentaties te maken. De medewerkers in het I-Team kende mijn project niet, terwijl de belanghebbenden het project vanaf het begin deelnamen. De presentatie voor het I-Team zou daarom een algemeen karakter hebben en de presentatie voor de belanghebbenden zou meer ingaan op de inhoud. Vooraf heb ik de presentaties de heer Siebes besproken en er waren geen opmerkingen.

De eerste presentatie gaf ik voor het I-Team in het wekelijks I-Team overleg. Zoals al eerder beschreven zou de presentatie voor het I-Team niet inhoudelijk zijn. Ik heb ervoor gekozen om het door mij geschreven advies toe te lichten. De reacties waren vooral gericht op het gegeven advies. De medewerkers verbaasde zich over het feit dat de focus van het project 3R gericht was op ontwikkelen van het 3R-IdM systeem. Ze vonden het ook vreemd dat er nog geen FB-organisatie opgericht was.

De tweede presentatie heb ik gegeven aan de belanghebbenden van mijn project. Ze waren nog niet op de hoogte van het advies dat ik geschreven had. Het eerste gedeelte van de presentatie ging over de processen. Daarbij besprak ik één proces inhoudelijk namelijk het proces Specificeren. Dit was niet nieuw voor de belanghebbenden. Daarna besprak ik het tweede gedeelte van de presentatie het advies. De belanghebbenden konden zich vinden in het gegeven advies. De belanghebbenden vonden ook dat het project 3R teveel gericht was op het ontwikkelen van het systeem. Ik kreeg positieve reacties op mijn project. De procesbeschrijvingen werden gedragen. Hiermee was mijn project afgesloten.

### 5.5.1 Evaluatie: Fase 5 Oplevering

In dit hoofdstuk evalueer ik de werkzaamheden van Fase 4. Hierbij wordt er gebruik gemaakt van de STARR-methode.

|  |  |
| --- | --- |
| **Situatie** | Het schrijven van het advies. |
| **Taak** | Ik ben gevraagd een advies te geven op basis van mijn ervaring tijdens mijn afstudeerperiode. |
| **Aktie** | Ik heb een bevinding geconstateerd die ik als basis gebruikt heb voor het geven van het advies. |
| **Resultaat** | Het resultaat is een advies dat gebaseerd is op mijn bevinding. |
| **Reflectie** | De bevinding die ik opgedaan had tijdens mijn afstudeerperiode had ik al eerder geconstateerd. Tijdens het projectleiders overleg kwam het gevoel dat de bevinding dat het project 3R meer gericht was op het ontwikkelen van het 3R-IdM systeem meer bij mij naar boven. Omdat het mijn gevoel was heb ik het niet kenbaar gemaakt. Achteraf gezien kan ik niet verklaren waarom ik het gevoel dat ik had niet kenbaar heb gemaakt. Als antwoord op die vraag denk ik dat ik angst had om dit aan te geven in het projectleiders overleg. Ik had namelijk wel agendapunten kunnen indienen daardoor had ik alsnog bewustzijn kunnen creëren van het belang voor het opzetten van een FB-organisatie. Dit zou mijn beperkte inbreng kunnen goed maken. Als afstudeerder heb ik ook de taak om mogelijke problemen of oplossingen aan te geven. Dit is zeker een leermoment voor mij geweest. Ik moet beter naar mijn gevoelens luisteren en de afweging maken om deze wel of niet kenbaar te maken zodat ik (in dit geval) tijdig had aan kunnen geven dat een project de verkeerde richting op gaat. Hierin zal ik moeten groeien en dat zal ook gebeuren naar mate ik meer ervaring krijg door te werken binnen projecten. Dit draagt ook bij in de persoonlijke ontwikkeling en groei. |

# 6. Projectevaluatie

In dit hoofdstuk beschrijf ik de evaluatie van het gehele project. De evaluatie is verdeeld in twee delen namelijk een procesevaluatie en een productevaluatie. Als hulpmiddel voor het evalueren wordt er gebruik gemaakt van het STARR-methode.

## **6.1 Procesevaluatie**

In dit hoofdstuk zal ik evalueren hoe het project verlopen is. Het gaat hier met name om het proces verloop van het project.

|  |  |
| --- | --- |
| **Situatie** | Doorlopen van de fases van de afstudeeropdracht. |
| **Taak** | Om het project succesvol af te ronden moest ik een aantal fases doorlopen die zouden leiden tot het eindproduct, de procesbeschrijvingen. |
| **Aktie** | Ik heb vijf fases doorlopen met daarin verschillende werkzaamheden die ik uitgevoerd had. |
| **Resultaat** | Een afgerond project en een tevreden opdrachtgever. |
| **Reflectie** | **Fase 1:**  Het proces voor het doorlopen van de afstudeeropdracht verliep goed. Tijdens het doorlopen van fase 1 kwam ik erachter dat ik mijn fasering toch niet helemaal goed had vastgesteld. Hierdoor moest ik mijn planning aanpassen gelukkig had ik dat op tijd geconstateerd. Dit had geen gevolgen voor het verloop van de afstudeeropdracht.  **Fase 2:**  Een zeer belangrijke les die ik geleerd heb tijdens het doorlopen van fase 2 is het op papier zetten van ideeën en brainstormsessies. Hiermee wordt er overzicht gecreëerd en daarmee krijgen ideeën en/of ingevingen een beeld waardoor ik in staat ben om verschillende ideeën /ingevingen te vergelijken.  **Fase 3:**  Fase 3 heeft voor mij bevestigd wat het belang is van een goede planning. Dit kwam vooral door het gevoel dat ik bij het uitvoeren van de werkzaamheden voor het in kaart brengen van de globale situatie over de FB-organisatie. Doordat ik uit eerdere fases al informatie had verzameld en dit weer ging gebruiken voor het beschrijven van het document uit fase 3.Daardoor leek het alsof ik dubbel werk verrichtte en aan het herhalen was.  **Fase 4:**  Het beschrijven van de procesbeschrijvingen was een uitdaging. Voornamelijk doordat ik een compromis moest maken tussen gevonden requirements, BiSL theorie en eisen voor de procesbeschrijvingen. Daarnaast werd in het proces Toetsen en Testen de TMap methode gebruikt waarvan ik geen kennis had. Hierdoor moest ik tijd nemen voor het inlezen van de TMap testmethode en de juiste mensen benaderen voor het achterhalen van informatie erover. Daardoor beschikte ik over de globale kennis van TMap. Achteraf had ik dit onderschat omdat ik niet had gedacht dat ik daarmee moeite zou hebben. Ook al was dit nieuw voor mij. Hieruit heb ik de les geleerd dat zelfstudie tijd nodig heeft en ook berekend moet worden bij het vaststellen van de werkzaamheden voor een project. Daarmee wordt ook voorkomen dat de producten de juiste kwaliteiten ontberen door gebrek aan de juiste kennis.  **Fase 5:**  In fase 5 moest ik de procesbeschrijvingen opleveren aan de opdrachtgever. Maar door de vraag van de opdrachtgever heb ik ook nog een advies geschreven en samen met de procesbeschrijvingen opgeleverd. Achteraf vind ik het jammer dat ik wegens gebrek aan tijd geen gebruik had gemaakt van technieken om het advies te beschrijven. Het advies is alleen beschreven op basis van een bevinding die ik heb opgedaan. Daardoor kan de bevinding als zwak gezien worden doordat het verder niet onderbouwd is. Naast de op te leveren producten zijn er door mij ook een tweetal presentaties gegeven. De presentaties zijn zeer goed verliepen door de voorbereiding die ik gedaan had. De presentaties had ik vooraf doorgenomen met de opdrachtgever zodat ik een kwalitatieve eindpresentatie zou afgeven. |

## **6.2 Productevaluatie**

In dit hoofdstuk zal ik een productevaluatie beschrijven van het project. De productevaluatie gaat over alle producten die gemaakt zijn.

|  |  |
| --- | --- |
| **Situatie** | Produceren van tussenproducten en eindproduct |
| **Taak** | Om tot het eindproducten te komen moesten er tussenproducten gemaakt worden. |
| **Aktie** | Binnen de fases 2 en 3 zijn er tussenproducten geproduceerd. In fase 4 is het eindproducten vormgegeven. |
| **Resultaat** | Tussenproducten en eindproduct. |
| **Reflectie** | Het maken van de producten verliep goed. In elke fase van het project moest een resultaat behaald worden. In fase 2 en 3 waren het de tussenproducten; Requirementsanalyse en Globale situatie over de FB-organisatie. In fase 4 werden de procesbeschrijvingen vormgegeven. In fase 5 werd ook nog een advies geschreven dat als extra opdracht uitgevoerd werd.  **Fase 2:**  Het product, de requirementsanalyse, dat in fase 2 gemaakt werd vond ik goed gaan door de wijze waarop ik het aangepakt had. De gevonden requirements werden op een gestructureerde wijze verzameld. Het inzetten van de methodieken en technieken uit het handboek Requirements hebben daarin bijgedragen. Hierdoor had het product ook de juiste kwaliteit om gebruikt te worden voor de procesbeschrijvingen.  **Fase 3:**  Het in kaart gebrachte globale situatie over de FB-organisatie en gebruik van BiSL vond ik als tussenproduct goed. Het product kon achteraf gezien beter gemaakt worden vóór de requirementsanalyse. Dit komt omdat ik in fase 1 van het project bezig geweest was met het inlezen van projectstukken van het 3R project.  **Fase 4:**  In fase 4 heb ik de procesbeschrijvingen vormgegeven en laten valideren door de belanghebbenden. Door ze te laten valideren weet ik dat het eindproduct over de juiste kwaliteit bezit.  **Fase 5:**  In fase 5 moest de procesbeschrijvingen opgeleverd worden samen met het advies dat als extra opdracht uitgevoerd werd. Daarnaast zijn er ook twee presentaties gegeven om het project af te sluiten. De opdrachtgever was tevreden met het eindresultaat. Hiermee kan ik bevestigen dat het eindproduct voldoet aan de wensen en eisen van de opdrachtgever. Het geschreven advies kon echter wel beter gemaakt worden indien daarvoor ook de benodigde tijd was. De bevinding zou dan onderbouwd worden door gebruik te maken van methodieken en technieken voor het schrijven van gedegen advies. Maar het opgeleverd advies voldeed wel aan de wensen van de opdrachtgever. |

# 7. Wijze van aantonen van de competenties/beroepstaken

In dit hoofdstuk laat ik zien op wijze de competenties toegepast zijn in het project. Met behulp van het STARR-methode geef ik aan op welke wijze een competentie uitgevoerd is. Voor dit project zijn de volgende competenties/beroepstaken uitgevoerd:

* Business Analyse:
  + Modelleren bedrijfsprocesmodel.
* Service Management Ontwerp:
  + Ontwerpen gewenste beheersprocessen.
* Veranderanalyse:
  + Onderzoeken veranderingsbehoefte.

Hieronder worden de competenties beschreven en toegelicht hoe ze zijn toegepast in het project:

**Modelleren bedrijfsprocesmodel:**

Afbakenen van het beschouwing gebied en modelleren van relevante aspecten van bestaande operationele bedrijfsprocessen.

Wijze van toepassing:

|  |  |
| --- | --- |
| **Situatie** | In fase 4 heb ik voor alle processen binnen het cluster functionaliteitenbeheer de procesgang gemodelleerd. Daarbij heb ik gekeken naar de processen die binnen het scope vallen en afgebakend welke processen erbuiten vallen. |
| **Taak** | De procesbeschrijvingen moesten voorzien zijn van een procesgang die verteld hoe er gehandeld moet worden in het desbetreffende proces. Daarbij werd de theorie van BiSL als uitgangspunt worden genomen. |
| **Actie** | Ik heb alle processen uit het procescluster functionaliteitenbeheer gemodelleerd. Ik heb geen processen opgenomen die buiten de scope waren. |
| **Resultaat** | Het resultaat zijn de procesbeschrijvingen met afbakening van elke proces. De procesbeschrijvingen zijn voorzien van relevante aspecten zoals taken, verantwoordelijkheden en rollen met betrekking tot de FB-organisatie. De processen zijn ondersteunend voor het 3R-IdM systeem. |
| **Reflectie** | Het modelleren van de processen vond ik goed gaan. Daarbij heb ik gebruik gemaakt van zowel de gevonden requirements als de theorie vanuit BiSL. De afbakening van de processen was niet moeilijk doordat ik vastgesteld had wat de scope van mijn opdracht zou zijn. Hierdoor heb ik me kunnen richten op de functionaliteitenbeheerprocessen. Door het modelleren van processen heb ik geleerd hoe theorie en praktijk op elkaar kunnen aansluiten zonder dat de theorie exact toegepast hoeft te worden.. |

**Ontwerpen gewenste beheersprocessen:**

Ontwerpen van de gewenste beheersprocessen met bijbehorende functies en taken conform de vastgestelde knelpunten, wensen en eisen, referentiemodellen en doorbelastingssystematiek.

Wijze van toepassing:

|  |  |
| --- | --- |
| **Situatie** | In fase 4 heb ik de gewenste beheerprocessen uitgewerkt. Ik heb daarbij gebruikt van requirements die verzameld zijn door een requirementsanalyse. Naast de requirements heb ik ook gebruik gemaakt van de theorie uit BiSL om de processen te kunnen ontwerpen. |
| **Taak** | Mijn taak was het beschrijven van de functionaliteitenbeheerprocessen uit het BiSL model voor de FB-organisatie. Ik heb de gewenste functionaliteitenbeheerprocessen gemodelleerd voor het nieuw op te zetten FB-organisatie. |
| **Actie** | Ik heb de gewenste beheerprocessen uit het procescluster functionaliteitenbeheer ontworpen. |
| **Resultaat** | De resultaten zijn procesbeschrijvingen van het procescluster functionaliteitenbeheer waarmee het nieuwe op te zetten FB-organisatie aan de slag kan. |
| **Reflectie** | Het uitvoeren van de beroepstaak is goed verlopen. Door mijn aanpak te volgen heb ik de processen goed kunnen beschrijven waardoor ze ook de juiste kwaliteit bezitten die aan de eisen van de opdrachtgever voldoen. Dankzij een uitgevoerde requirementsanalyse heb ik requirements verzameld waardoor ik de processen individueel heb kunnen ontwerpen. Daarnaast heb ik extra toevoegingen gemaakt zoals het RACI-model en Use Case beschrijvingen om de procesbeschrijvingen toe te lichten. Tevens heb ik beschreven welke rollen verantwoordelijkheden hebben per proces. Met de procesbeschrijvingen heb ik een basis gecreëerd waaruit de nieuw op te zetten FB-organisatie kan toetsen om mee werken. |

**Onderzoeken veranderingsbehoefte:**

Het analyseren van problemen en het beschrijven van de veranderingsbehoefte.

Wijze van toepassing:

|  |  |
| --- | --- |
| **Situatie** | In fase 2 heb ik een requirementsanalyse uitgevoerd daarbij heb ik gekeken naar de eisen/wensen/behoeftes voor de procescluster van functionaliteitenbeheer. Daaruit kwamen de requirements voort die in de procesbeschrijvingen opgenomen zijn. |
| **Taak** | Om de procesbeschrijvingen te kunnen maken moest ik requirements verzamelen en achterhalen. Dit heb ik gedaan door middel van het uitvoeren van een requirementsanalyse.. |
| **Actie** | Ik heb een requirementsanalyse uitgevoerd om de requirements te achterhalen. Daarbij heb ik gebruik gemaakt van technieken en methoden van het handboek Requirements. |
| **Resultaat** | Het resultaat is een uitgevoerde requirementsanalyse met requirements voor alle processen uit de cluster functionaliteitenbeheer. |
| **Reflectie** | De requirementsanalyse was voor een groot gedeelte goed uitgevoerd. Ik vond echter dat ik niet goed had nagedacht over achtergelaten of vergeten requirements. Mijn focus was meer op het achterhalen van requirements. Daardoor was ik me niet van bewust over de stap het controleren van vergeten of niet achterhaalde requirements nadat de requirements verzameld waren. Gelukkig kwam ik hier wel op tijd achter waardoor dit geen impact had op mijn verrichte werkzaamheden. Als ik dit niet op tijd had opgemerkt dan had ik in de problemen kunnen komen. De verander behoefte zou anders zijn dan verzameld was ten tijde van het achterhalen van de requirements. |

# 8. Beoordelingen vanuit school

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Bespreking concept | Tussentijds assessment | Eerste beoordeling |

Formulier bespreking concept afstudeerdossier

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Student: | | Naeem Rahiminejad | Studentnummer: | 11081678 | | |
| Datum: | | 13-7-2015 |  |  | | |
| Tijdens de bespreking is het volgende geconstateerd: | | | | | ja | nee | |
| a | *Het voortgangsverslag is ontvangen* | | | | x |  | |
| b | *Het afstudeerdossier is digitaal beschikbaar* | | | | x |  | |
| c | *Het afstudeerdossier is opgebouwd conform de richtlijnen* | | | | x |  | |
| d | *Het goedgekeurde afstudeerplan is aanwezig* | | | |  | x | |
| e | *Het plan van aanpak is aanwezig* | | | | x |  | |
| f | *Reeds geleverd commentaar is aanwezig* | | | |  | x | |
| g | *Het afstudeerdossier geeft voldoende inzicht in de stand van zaken* | | | |  | x | |
| h | *De afstudeeropdracht is tot nu toe naar behoren uitgevoerd* | | | |  | x | |

Verbeterpunten:

De planning is te globaal en komt niet overeen met hoe je werkelijk werkt, er zit tevens een faalrisico in als aan het eind tijdsdruk ontstaat.

Zorg dat de planning een juiste afspiegeling is van hoe je werkelijk te werk gaat. Plan zodanig dat je in ieder geval een product krijgt dat echt af is en waarvan je de kwaliteit kent. Voorkom dat alle processen net niet opgeleverd worden, want dat is met deze planning nu mogelijk. Denk dus na over prioritering en pas je risicolijst hierop aan.

De opzet van het afstudeerverslag is te letterlijk gebaseerd op de instructie. Maak je eigen inhoud en kies zelf de titels specifiek voor jouw project.

Inhoudelijk bevat het afstudeerverslag nog niet veel van jouw activiteiten, verantwoording van keuze en gemaakte beslissingen. Van de toegepaste methoden zal je inhoudelijk meer moeten laten zien hoe dat in de praktijk heeft uitgepakt.

Opmerkingen:

Neem verslagen op van gesprekken met je begeleidende docenten, zoals het bedrijfsbezoek.

Naam begeleidend examinator: P.R. de Vries

Datum: 14-7-2015

**Dit formulier wordt door de begeleidend examinator digitaal ingevuld en per email naar de student verstuurd met een cc naar de coördinator van ITD @ Work (**[**A.M.Schipper@hhs.nl**](mailto:A.M.Schipper@hhs.nl)**). Het formulier dient door de student te worden opgenomen in het afstudeerdossier.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Bespreking concept | Tussentijds assessment | Eerste beoordeling |

Formulier tussentijds assessment

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Student: | 11081678 | Studentnummer: Naeem Rahiminejad |  |
| Datum: | 9-9- 2015 | eerste TTA |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Tijdens het tussentijds assessment is het volgende geconstateerd: | | ja | nee |
| a | Het voortgangsverslag is ontvangen | x |  |
| b | Het afstudeerdossier is digitaal beschikbaar |  | x |
| c | Het afstudeerdossier is opgebouwd conform de richtlijnen |  | X |
| d | Het goedgekeurde afstudeerplan is aanwezig | x |  |
| e | Het plan van aanpak is aanwezig | x |  |
| f | Reeds geleverd commentaar is aanwezig | x |  |
| g | Het afstudeerdossier geeft voldoende inzicht in de stand van zaken |  | x |
| h | De afstudeeropdracht is tot nu toe naar behoren uitgevoerd |  | x |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Aanpak | O | T | V | G |
| Passend | x |  |  |  |
| Theoretisch verantwoord | x |  |  |  |
| Samenhang uitvoering beroepstaken | x |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Beroepstaken op afgesproken niveau uitgevoerd? | | O | T | V | G |
| 1 | Business analyse  modelleren bedrijfsstrategie / modelleren bedrijfsprocessenmodel | x |  |  |  |
| 2 | Service management ontwerp  Ontwerpen gewenste beheersprocessen | x |  |  |  |
| 3 | Veranderanalyse  Onderzoeken veranderingsbehoefte | x |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Producten | O | T | V | G |
| Tussenproducten | x |  |  |  |
| Eindproducten | x |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Effectief communiceren | O | T | V | G |
| Binnen afstudeerbedrijf | x |  |  |  |
| Afstudeerdossier | x |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Reflectie | O | T | V | G |
| Inzicht in eigen functioneren | x |  |  |  |
| Inzicht in eigen leerproces | x |  |  |  |

Toelichting per beoordelingscriterium

|  |
| --- |
| Aanpak |
| De keuze voor de projectaanpak Prince2 en de fasering wordt niet onderbouwd beargumenteerd. Waarom bijvoorbeeld delen van Prince2 niet noodzakelijk zijn, wordt de lezer niet duidelijk gemaakt. Het aangevoerd argument ‘om grip te houden’ zou namelijk ook voor de niet toegepaste delen van Prince2 kunnen gelden.  Hetzelfde geldt voor de PID-inhoud; ‘wat van belang is’ staat er in, zonder argument. (blz 12)Verder is de totstandkoming van het PID niet concreet gemaakt: ‘sommige onderdelen’, ‘bepaalde informatie’. Op welke momenten de initiële planning problemen opleverde en hoe dat duidelijk werd (projectfase/activiteit) wordt niet beschreven.  De keuze voor requirements engineering(RE) onderdelen wordt niet beargumenteerd, noch is deze tegen het volledige RE pallet afgezet. De stakeholder analyse aanpak is niet afgezet tegen een andere mogelijkheid zoals die van Alexander.  De keuze voor het BISL boek is niet beargumenteerd. Onduidelijk is hoe de opmerking over KPI’s en rolverdeling daarmee in verband gebracht moet worden.  Hetzelfde geldt min of meer voor RACI. Het gebruik van use cases is vreemd in deze context, onduidelijk blijft waarom er niet naar een passend alternatief gezocht is. |

|  |
| --- |
| Beroepstaken op afgesproken niveau uitgevoerd? |
| Business analyse  modelleren bedrijfsstrategie / modelleren bedrijfsprocessenmodel   * Het is onduidelijk hoe Naeem FB organisatietekening heeft gemaakt, hij beschrijft in te grote lijnen en passief wat er gedaan is. De tussenstappen, keuzes en argumentatie, syntax en theoretische invloed, maar ook het doel ontbreekt.   Service management ontwerp  Ontwerpen gewenste beheersprocessen   * Ws valt hier fase 3 onder (blz 16). Dit deel in niet concreet, te summier en niet in context met het voorgaande. * Ws valt hier fase 4 onder. Dit deel is niet concreet. Bijvoorbeeld: met de ‘Verschillende onderdelen’ bij het detailleren in fase 4 is het de lezer niet duidelijk om welke onderdelen het gaat.   Veranderanalyse  Onderzoeken veranderingsbehoefte   * In de SH analyse wordt de aanpak niet geconcretiseerd, bijvoorbeeld: om welke vragen gaat het die zijn aangepast. De SH matrix voor zonder argumentatie toegepast. Het resultaat is opmerkelijk beperkt. * De technieken op blz 15 worden niet toegepast beschreven. Het nut van de theoretische uitleg is onduidelijk.   Algemeen:   * Op basis van het afstudeerverslag kan geconcludeerd worden dat de competenties onvoldoende worden gedemonstreerd. Het niveau ligt te ver onder het HBO niveau en de taken zijn lichtzinnig uitgevoerd. |

|  |
| --- |
| Producten |
| Op basis van het afstudeerverslag is het onduidelijk welke concrete producten Naeem heeft opgeleverd en wat de toegevoegde waarde ervan voor het project of voor het eindresultaat daarvan is geweest. |

|  |
| --- |
| Effectief communiceren |
| Inleidingen(hst/par) ontbreken. Het verslag is te passief geschreven. Er is niet voldoende op taalmissers gecorrigeerd (m.n. aanw vrnmw/ lidw.). Zinnen beginnen met ‘toen’en 2e persoonsvorm kan echt niet.  Het opleveren van een zipfile met tientallen genummerde mapjes zonder toelichting komt nogal ‘zoek het zelf maar uit’ over.  Naeem informeert de lezer van het afstudeerverslag onvoldoende. Argumentatie en concretisering ontbreken vrijwel in elke paragraaf. Hij roept veel vragen met toegepaste formuleringen.  Communicatie binnen het project komt tussen de regels naar voren. Het is onduidelijk welke afspraken en structuur Naeem hierbij heeft gehanteerd.  Het domein, de probleembeschrijving, de doelstelling en de onderlinge relaties zijn minder beschreven dan in het afstudeerplan. Hier door ontbreekt de context van de hst waarin de activiteiten worden beschreven. |

|  |
| --- |
| Reflectie |
| Hoe de reflectie opgezet is, is onduidelijk, reflectie volgens bijvoorbeeld Groen, M. (2011). Reflecteren: De basis. ontbreekt.  In de evaluatie wordt niet gerefereerd aan de activiteitenbeschrijving. Waarop geëvalueerd wordt ontbreekt. Een kwaliteitskader voor proces en product komt niet eerder in het verslag naar voren. |

Advies

Zet de keuze van de aanpak af tegen de eisen die jouw oplossing kenmerkt, en maak duidelijk dat er sprake is geweest van een keuze en niet het eerste de beste boek, methode of techniek erbij gepakt is.

Gebruik overal APA.

Beschrijf hoe je te werk bent gegaan in relatie tot de waarde van de producten, en je gesprekspartners. Het afstudeerverslag zal sterk verbeterd moeten worden, het is nu ver beneden het niveau waarmee met vertrouwen een zitting ingegaan kan worden.

|  |  |
| --- | --- |
| x | Inleveren (bindend advies) |
|  | Verlengen (vrijblijvend advies) |
|  | Stoppen (vrijblijvend advies) |

Besluit student

Aankruisen welke beslissing de student heeft genomen (alleen na vrijblijvend advies)

|  |  |
| --- | --- |
|  | Afstudeerdossier wordt op afgesproken datum ingeleverd Inleverdatum: 5 oktober 2015 |
|  | Afstudeerperiode wordt verlengd Inleverdatum: |
|  | Student stopt met afstudeeropdracht |

Naam begeleidend examinator: Joris Gresnigt

Naam tweede examinator: Paul de Vries

Datum: 9-9-2015

Dit formulier wordt door de tweede examinator digitaal ingevuld, waarna de begeleidend examinator het per email verstuurt naar de student met een cc naar de coördinator van ICT & Media @ Work ([**A.M.Schipper@hhs.nl**](mailto:A.M.Schipper@hhs.nl)). Het formulier dient door de student te worden opgenomen in het afstudeerdossier.

# 9. Schriftelijke rapportage van de opdrachtgever c.q. bedrijfsmentor

****

Faculteit IT & Design

Delft

Den Haag

Zoetermeer

**Evaluatieformulier afstuderen**

**In te vullen door opdrachtgever c.q. bedrijfsmentor(en)**

Student: Naeem Rahiminejad

Periode: 11 mei 2015 t/m 2 oktober 2015

Bedrijf c.q. instelling: Ministerie VWS

Bedrijfsmentor: R. Siebes

Plaats: Den-Haag

Datum: 21 december 2015

1. **Heeft de student zich zelf snel en goed ingewerkt in het bedrijf en de uit te voeren afstudeeropdracht?**

Naeem heeft zich snel en goed ingewerkt in de opdracht. Het lastige aan deze opdracht was dat het een onderdeel was van een op te zetten beheerorganisatie 3R. Binnen het project is een planning gemaakt, maar konden tijdig worden gehaald. Naeem heeft ondanks het feit dat de beheerorganisatie niet tijdig is opgezet zijn werkzaamheden kunnen uitvoeren.

1. **Hoe beoordeelt u de communicatieve vaardigheden van de student (in de samenwerking met collega’s, in contacten met de opdrachtgever, bij mondelinge presentaties, schriftelijke rapportages)?**

De communicatieve vaardigheden zijn groeiend zowel op persoonlijke vlak als het zakelijke gebied. Naeem heeft een ingetogen karakter, wat zijn voordelen en nadelen kent. Naeem kan hierdoor geconcentreerd werken, nadeel de omgeving weet niet altijd wat er aan activiteiten worden uitgevoerd. Hierdoor is ook het non-verbaal gedrag ingetogen. Tijdens de stage periode is de communicatie zowel schriftelijk als mondeling gegroeid. Voor Naeem is dit een aandachtspunt voor de toekomst. Naeem is dit zeker bewust geworden tijdens zijn stage en is daarom groeiend in zijn communicatie.

1. **Hoe heeft de student tijdens het uitvoeren van de opdracht gefunctioneerd?**
   * **Qua verantwoordelijkheid** goed / voldoende / matig / onvoldoende
   * **Qua zelfstandigheid** goed / voldoende / matig / onvoldoende
   * **Qua planmatig werken** goed / voldoende / matig / onvoldoende
   * **Qua creativiteit** goed / voldoende / matig / onvoldoende
   * **Qua productiviteit**  goed / voldoende / matig / onvoldoende
   * **Qua samenwerken met collega’s** goed / voldoende / matig / onvoldoende
   * **Qua draagvlakontwikkeling** goed / voldoende / matig / onvoldoende
   * **Qua inspelen op bedrijfscultuur** goed / voldoende / matig / onvoldoende
   * **Qua rekening houden met de**

**specifieke context van het bedrijf** goed / voldoende / matig / onvoldoende

* **Qua het op gang brengen van de**

**nodige veranderingen** goed / voldoende / matig / onvoldoende

1. **Hoe beoordeelt u de kennis en kunde van de student in verhouding tot wat u verwacht van een bijna afgestudeerde?**

De kennis en kunde van Naeem is voldoende. Tijdens zijn stage heeft hij onderdelen uit zijn opleiding in de praktijk toegepast.

1. **Hoe beoordeelt u de kwaliteit van de opgeleverde (tussen)producten?**

De opgeleverde producten zijn werkbaar voor de 3R beheerorganisatie. Mogelijk moet er soms nog wat worden bijgesteld als de uitvoering in de praktijk gaat plaatsvinden. De opzet van de 3R beheerorganisatie is nog niet in praktijk en de inzet van capaciteit staat nog ter discussie. De processen zijn opgezet vanuit een optimale situatie.

1. **Bent u tevreden over het opgeleverde (eind)product?**
   * **In hoeverre heeft u gekregen wat is afgesproken?**

Naeem heeft opgeleverd wat is afgesproken.

* + **In hoeverre voldoet het (eind)product aan uw verwachtingen?**

De eindproducten zijn naar verwachting opgeleverd en voldoen om in de praktijk uit te voeren

* + **Wat is de bruikbaarheid en onderhoudbaarheid hiervan?**

De processen zijn onderhoudbaar omdat deze zijn gemaakt met standaard werkplek software.

* + **Wat gebeurt er met het opgeleverde (eind)product?**

In afwachting van de 3R beheerorganisatie worden de producten ingezet om de processen uit te voeren in de 3R beheerorganisatie.

* + **Kunt u direct met het opgeleverde product aan de slag?**

Helaas kunnen we er nog niet mee aan de slag. Dit ligt niet aan het feit dat de producten niet voldoen maar in het feit dat er nog geen beheerorganisatie is opgericht.

1. **Zijn er nog aspecten voor u van belang die nog niet aan de orde zijn geweest?**

De communicatie tussen Naeem en de school is in de herkansing verbeterd.

1. **Bent u bereid een volgende keer weer uw medewerking te verlenen aan het beschikbaar stellen van een afstudeerplaats** (graag met toelichting)**?**

VWS en in het bijzonder onze directie en afdeling wil de mogelijk bieden aan een stage plek. Wel moeten we bekijken of de opdracht/werkzaamheden in lijn zijn met de activiteiten/projecten die er lopen.

# Bibliografie

Alexander, I. F. (2005). *scenarioplus*. Opgehaald van scenarioplus: http://www.scenarioplus.org.uk/papers/stakeholder\_taxonomy/stakeholder\_taxonomy.htm

Kennisbank. (2015). *Kennisbank*. Opgehaald van Kennisbank: http://www.kennisbank-projectaanpak.nl/raci.html

Leerwiki. (2015). *Leerwiki*. Opgehaald van Leerwiki: http://www.leerwiki.nl/Wat\_is\_een\_use-case

Onna, M., & Koning, A. (2010). *De kleine Prince 2.* Academic Service.

Pols, R. v., Donatz, R., & Outvorst, F. v. (sd). *BiSL - Een framework voor Functioneel Beheer en Informatiemanagement.*

Swart, N. d. (2010). *Handboek Requirements.* Eburon Business .

Thompson, R. (2015). *Stakeholder Analysis*. Opgehaald van Mind Tools: https://www.mindtools.com/pages/article/newPPM\_07.htm#Interactive

*Wikipedia*. (2015). Opgehaald van Wikipedia: https://nl.wikipedia.org/wiki/Situatie,\_Taak,\_Actie,\_Resultaat

# Begrippenlijst

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Definitie** | **Beschrijving** |
| Requirement | Een requirement is een behoefte aan geautomatiseerde ondersteuning: een proces of een verbetering daarin, die een belanghebbenden uit de business (deels) met behulp van het systeem wil uitvoeren. | Een algemene beschrijving van het requirement dat weer onderverdeeld is in een van de 3 requirementstypen. |
| Traceability | Uit de traceability blijkt de bron van het requirement. Dit kan verwijzen naar een interview met een stakeholder, een document of een andere relevante bron. |  |
| Business requirements | Te herkennen aan organisatiedoelen en bedrijfsprocessen. Wat de oplossing toevoegt aan het bedrijf of bedrijfsproces. |  |
| Gebruikers requirements | Doelen en taken die eindgebruikers moeten kunnen uitvoeren. | Deze beschrijven de doelen en taken die gebruikers met het systeem moeten uitvoeren. |
| Systeem requirements | Een gedrag of kwaliteit die het systeem moet bezitten om in een behoefte te voorzien van een belanghebbenden uit de business. | Deze zijn eisen of beperkingen waaraan het systeem dient te voldoen om business- en gebruikers requirements te realiseren. |
| FB | Functioneel Beheer | functioneel beheer wordt gebruikt als brug tussen ICT en de gebruikers. |
| IdM | Identity Management | Identity Management systeem dat binnen de ministeries wordt gebruikt voor het invoeren van identiteiten |
| BiSL | Business Information Service Library | Een raamwerk voor het inrichten van functioneel beheerprocessen in organisaties. |

# Figurenlijst

[Figuur 1. Organigram huidige indeling OBP 7](#_Toc439331826)

[Figuur 2. Organisatietekening FB-organisatie bij aanvang afstuderen 9](file:///C:\Users\naeem\Desktop\Scriptie%20Naeem%20Rahiminejad%20v0.5.docx#_Toc439331827)

[Figuur 3. Aangepaste planning 15](#_Toc439331828)

[Figuur 4. Cyclus van technieken voor achterhalen requirements 21](file:///C:\Users\naeem\Desktop\Scriptie%20Naeem%20Rahiminejad%20v0.5.docx#_Toc439331829)

[Figuur 5. Initiële organisatietekening FB-organisatie 24](file:///C:\Users\naeem\Desktop\Scriptie%20Naeem%20Rahiminejad%20v0.5.docx#_Toc439331830)

[Figuur 6. Aangepaste organisatietekening FB-organisatie 26](#_Toc439331831)

[Figuur 7. Definitieve organisatietekening FB-organisatie 27](#_Toc439331832)

[Figuur 8. Identificeren van de belanghebbenden 28](#_Toc439331833)

[Figuur 9. Uitwerking Thompson Matrix 30](#_Toc439331834)

[Figuur 10. BiSL framework 37](#_Toc439331835)

[Figuur 11. Symbool voor proces Figuur 12. Symbool voor beslissing 42](#_Toc439331836)

[Figuur 13. Symbool voor activiteit Figuur 14. Symbool voor document 42](#_Toc439331837)

[Figuur 15. Symbool voor gegevens Figuur 16. Symbool voor verbindingsflow 42](#_Toc439331838)

[Figuur 17. Eerste processchema proces Toetsen 49](file:///C:\Users\naeem\Desktop\Scriptie%20Naeem%20Rahiminejad%20v0.5.docx#_Toc439331839)

[Figuur 18. Definitief processchema proces Toetsen 51](file:///C:\Users\naeem\Desktop\Scriptie%20Naeem%20Rahiminejad%20v0.5.docx#_Toc439331840)

# Tabellenlijst

[Tabel 1. Initiële projectplanning 14](#_Toc439331896)

[Tabel 2. Belangen van de belanghebbenden 29](#_Toc439331897)

[Tabel 3. Gebruikte technieken voor het achterhalen van de requirements 31](#_Toc439331898)

[Tabel 4. Gevonden requirements proces VGNIV 32](#_Toc439331899)

[Tabel 5. Gevonden requirements proces Toetsen en Testen 33](#_Toc439331900)

[Tabel 6. Lijst met eisen voor de procesbeschrijvingen 41](#_Toc439331901)

1. De stuurgroep van het 3R project bestaat uit drie directeuren van elk deelnemend ministerie die aan het hoofd staan van de afdeling uitvoering. [↑](#footnote-ref-1)
2. Pols, Donatz, & Outvorst, BiSL - Een framework voor Functioneel Beheer en Informatiemanagement [↑](#footnote-ref-2)
3. Introductie tot 3R, intern document ministerie VWS

   Organisatieontwerp 3R, intern document ministerie VWS [↑](#footnote-ref-3)
4. Informatie uit intern document: Organisatieontwerp [↑](#footnote-ref-4)
5. Intern document van het ministerie van VWS [↑](#footnote-ref-5)
6. Introductie tot 3R, Intern document van ministerie VWS [↑](#footnote-ref-6)
7. BiSL website: <http://www.bislfoundation.nl/> [↑](#footnote-ref-7)
8. Toetsen en Testen, interne document ministerie van VWS [↑](#footnote-ref-8)