**Bijlagen op 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 |
|  |  |
|  |  |

**Inhoudsopgave**

[Bijlage A: Afstudeerplan 3](#_Toc439936544)

[Bijlage B: PID 10](#_Toc439936545)

[Bijlage C: PRINCE2 documenten 31](#_Toc439936546)

[Bijlage D: Notulen wekelijkse overleg met opdrachtgever 34](#_Toc439936547)

[Bijlage F: Requirementsanalyse 55](#_Toc439936548)

[Bijlage G: Fase 3 Globale blik op de FB-organisatie en gebruik van BiSL 74](#_Toc439936549)

[Bijlage H: Procesbeschrijvingen functionaliteitenbeheer 84](#_Toc439936550)

[Bijlage I: Validatiedocument v1.0 138](#_Toc439936551)

[Bijlage J: Gesprekken met examinatoren 140](#_Toc439936552)

# **Bijlage A: Afstudeerplan**

**Afstudeerplan**

**Informatie afstudeerder en gastbedrijf (***structuur niet wijzigen***)**

**Afstudeerblok**: 2015-1.2 (start uiterlijk 11 mei 2015)

**Startdatum uitvoering afstudeeropdracht**:

**Inleverdatum afstudeerdossier volgens jaarrooster**: 5 oktober 2015

**Studentnummer**: 11081678

**Achternaam**: dhr Rahiminejad

**Voorletters**: N.M.A.

**Roepnaam**: Naeem

**Adres**: Van Musschenbroekstraat 184

**Postcode**: 2522 AW

**Woonplaats**: Den Haag

**Telefoonnummer**:

**Mobiel nummer**: 0641678397

**Privé emailadres**: [naeemrahiminejad@gmail.com](mailto:naeemrahiminejad@gmail.com)

**Opleiding**: Business IT & Management (BIM)

**Locatie**: Den Haag

**Variant**: voltijd

**Naam studieloopbaanbegeleider**: Klaas Groot

**Naam begeleidend examinator**: Paul de Vries

**Naam tweede examinator**: Joris Gresnigt

**Naam bedrijf**: Ministerie van VWS

**Afdeling bedrijf**: I-Team

**Bezoekadres bedrijf**: Rijnstraat 50

**Postcode bezoekadres**: 2515 XP Den Haag

**Postbusnummer**: Postbus 20350

**Postcode postbusnummer**: 2500 EJ Den Haag

**Plaats**: Den Haag

**Telefoon bedrijf**: (070) 340 79 11

**Telefax bedrijf**: (070) 340 78 34

**Internetsite bedrijf**: <http://www.rijksoverheid.nl/ministeries/vws>

**Achternaam opdrachtgever**: dhr Siebes

**Voorletters opdrachtgever**: A.J.

**Titulatuur opdrachtgever**:

**Functie opdrachtgever**: Coördinerend Functioneel Beheer en Business Analist

**Doorkiesnummer opdrachtgever**:

**Email opdrachtgever**: [aj.siebes@minvws.nl](mailto:aj.siebes@minvws.nl)

**Achternaam bedrijfsmentor**: dhr Siebes

**Voorletters bedrijfsmentor**: A.J.

**Titulatuur bedrijfsmentor**:

**Functie bedrijfsmentor**: Coördinerend Functioneel Beheer en Business Analist

**Doorkiesnummer bedrijfsmentor**: 070-340(7680) / 06-150 354 43

**Email bedrijfsmentor**: [aj.siebes@minvws.nl](mailto:aj.siebes@minvws.nl)

*NB: bedrijfsmentor mag dezelfde zijn als de opdrachtgever*

**Doorkiesnummer afstudeerder**:

**Functie afstudeerder (deeltijd/duaal)**:

**Titel afstudeeropdracht**:

*Het beschrijven van de Functionaliteitenbeheerprocessen op basis van het BiSL model voor drie ministeries ten behoeve van het Identity Management (IdM) systeem*

**Opdrachtomschrijving**

1. **Bedrijf**

De afstudeeropdracht heeft betrekking op de volgende drie ministeries:

* Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW)
* Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS)
* Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK)

Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW)

Het Ministerie Van Sociale Zaken en Werkgelegenheid werkt aan een sociaal en economisch krachtig Nederland in Europa, met werk en bestaanszekerheid voor iedereen. De bewindslieden zijn onder meer verantwoordelijk voor het arbeidsmarktbeleid, inclusief migratie en vrij verkeer van werknemers, uitkeringen en re-integratie, inkomensbeleid, het combineren van arbeid en zorg, arbeidsomstandighedenbeleid en inspectie daarop.

Binnen het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid zijn er ongeveer 2580 medewerkers in dienst.

Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS)

Nederland gezond en wel. Dat is het motto van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS). Het is de ambitie van VWS om iedereen zo lang mogelijk gezond te houden en zieken zo snel mogelijk beter te maken. Ook wil het ministerie mensen met een beperking ondersteunen en maatschappelijke participatie bevorderen.

Binnen 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.

Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK)

'Samen leven en wonen, in een democratische rechtsstaat, met een slagvaardig bestuur. BZK, duidelijk voor mensen'. Dit is de missie van BZK.

Het ministerie van BZK borgt de kernwaarden van de democratie. BZK staat voor een goed en slagvaardig openbaar bestuur en een overheid waar burgers op kunnen vertrouwen. BZK draagt eraan bij dat burgers kunnen wonen in betaalbare, veilige en energiezuinige woningen in een buurt waar iedereen meetelt en meedoet en het prettig leven is.

Het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties houdt zich bezig met het volgende:

* de democratische rechtsstaat
* het openbaar bestuur
* kwaliteit van personeel en management in de rijksdienst
* de Grondwet en het constitutionele staatsrechtelijke bestel
* de samenwerkingsrelatie met Curaçao, Sint Maarten en Aruba
* wonen en de rijksgebouwen

Binnen het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijkrelaties werken er ongeveer 2700 medewerkers.

**Aanleiding Project 3R**

Vanuit de visie van een kleinere overheid wordt er steeds meer samengewerkt tussen verschillende departementen. Daardoor is er een project(3R) geïnitieerd vanuit het ministerie van VWS en SZW om een samenwerking op te zetten met het ministerie van BZK. De keuze om een samenwerking op te zetten is gemaakt nadat er overwegingen zijn gemaakt tussen een aantal scenario’s door de stuurgroep waarbij compactheid en efficiency centraal staat. De stuurgroep voor het project 3R bestaat uit de drie directeuren van elke ministerie van de Organisatie Bedrijfsvoering Personeel(OBP) die aan het hoofd staan van de afdeling uitvoering.

Binnen het ministerie van VWS en SZW wordt nu gewerkt met een eigen applicatie voor Identity Management(IdM). De stuurgroep wil naar een oplossing waarbij drie ministeries één gezamenlijke systeem zouden gebruiken in plaats van verschillende systemen zonder onderlinge koppelingen. De oplossing vond de stuurgroep bij het ministerie van BZK die al met één IdM systeem werkte dat gekoppeld is met andere systemen. Echter moet de BZK-IdM geschikt worden gemaakt voor de andere twee departementen zodat er één gezamenlijke 3R-IdM systeem gebruikt gaat worden.

**Identity Management (IdM)**

IdM is een databank dat gekoppeld is aan verschillende systemen om zo een elektronische identiteit binnen het departement en rijksbreed vast te leggen en te onderhouden. Het IdM databank wordt door medewerkers onder andere gebruikt voor het registreren van nieuwe medewerkers en koppelingen leggen naar accounts, (rijks)pasjes, tokens en biometrische kenmerken. Daarnaast kunnen medewerkers via de Selfservice Medewerkers eigen gegevens (deels) aanpassen en raadplegen.

**Huidige situatie Project 3R**

Het ministerie van BZK is al bezig geweest met een procesovergang van de dienstverlening, om van applicatiebeheer naar een functioneel beheer omgeving te gaan. Het I-Team werkt al met een aantal processen volgens het BiSL model. Het project 3R moet ervoor zorgen dat de ministeries van SZW, VWS en BZK alle functioneel beheerprocessen op dezelfde manier ingericht hebben. Zodat het nieuw op te zetten functioneel beheerteam voor IdM voor de drie ministeries gaat werken.

Binnen de directe bedrijfsvoering van zowel VWS en SZW is het functioneel beheer georganiseerd. Binnen VWS is dit in het I-Team (zie figuur 1).

*Figuur 1. Organigram huidige indeling I-Team Functioneel Beheer binnen Min VWS*

**O.B.P.**

**(Organisatie Bedrijfsvoering Personeel)**

**Regie**

**Uitvoering**

**Personen**

**Subsidie**

**Financiën**

**Kennisplein**

**I-Team**

**FB**

**(Functioneel Beheerder**

Voor de oprichting van het I-Team bij het VWS waren de werkzaamheden meer gericht op applicatie beheerprocessen volgens ASL. Maar na recente uitbestedingen van zowel het technisch beheer als applicatiebeheer is er voor het huidige I-Team het één en ander veranderd. Het I-Team richt zich nu meer op de gebruikersorganisatie. Daardoor is functioneel beheer is een belangrijk aspect geworden waarbij BiSL als standaard in gebruik gaat worden. Het huidige personeel is omgeschoold om te kunnen werken volgens BiSL processen.

1. **Probleemstelling**

Om project 3R succesvol uit te voeren hebben de drie ministeries drie documentalisten ingehuurd die de gehele overgang in kaart moeten brengen en beschrijven. De noodzaak hiervoor is hoog omdat dit de basis vormt om de overgang zo goed mogelijk te laten verlopen. Zonder deze beschrijvingen zal het project niet gestructureerd kunnen verlopen. En kan er na de overgang niet teruggekeken worden naar het procesgang van het project doordat er geen documentatie aanwezig is. De schrijvers zullen zich richten op de uitvoerende laag binnen het BiSL model voor de gewenste functioneel beheeromgeving binnen de drie ministeries. In het BiSL model zijn er drie clusters op uitvoerend niveau. Het deel over het functionaliteitenbeheer wordt in dit plan uitgewerkt tot een project.

Vanuit het ministerie van VWS is er een behoefte aan procesbeschrijvingen voor de cluster Functionaliteitenbeheer van het BiSL model. Daarbij is de volgende probleemstelling geformuleerd: “*Het ministerie van VWS heeft geen procesbeschrijvingen van de processen: specificeren, vormgeven niet geautomatiseerde IV, voorbereiden transitie en toetsen en testen voor de nieuw op te zetten FB organisatie’’*

De cluster Functionaliteitenbeheer bestaat uit vier processen die voor de gewenste situatie beschreven en in kaart gebracht moet worden. Binnen de drie ministeries zijn er van bepaalde huidige processen documentatie maar niet volgens het BiSL model. Dit project zal de gewenste functionaliteitenbeheerprocessen beschrijven.

1. **Doelstelling van de afstudeeropdracht**

Aan het eind van de afstudeerperiode moeten er procesbeschrijvingen opgeleverd zijn voor de BiSL cluster Functionaliteitenbeheer aan de hand van een uitgevoerde Requirementsanalyse. Met de procesbeschrijvingen weten de Functioneel Beheerders van 3R-IdM hoe zij moeten handelen binnen de beheerprocessen: specificeren, vormgeven niet geautomatiseerde IV, voorbereiden transitie en toetsen en testen.

1. **Resultaat**

Als het project met succes is uitgevoerd is, hebben de drie ministeries procesbeschrijvingen voor de Functioneel Beheerders van het 3R-IdM met daarin de werkwijze hoe zij moeten handelen binnen de processen van de BiSL cluster Functionaliteitenbeheer.

1. **Uit te voeren werkzaamheden, inclusief een globale fasering, mijlpalen en bijbehorende activiteiten**

***Fase 1: Opstarten en initiëren project***

*Werkzaamheden voor het project vastleggen in PID 7 dagen*

*Brainstormen over aanpak*

*Informatie vergaren uit projectdocumentatie 3R*

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

*Uitvoeren van Requirementsanalyse(wensen/eisenanalyse) 23 dagen*

* *Interviews houden met Functioneel Beheerders van IdM*
* *Interviews houden met Projectleiders 3R:*

*Over visie van de FB dienstverlening voor 3R-IdM*

* *Informatie vergaren uit projectdocumentatie 3R*
* *Overleg houden met documentalisten*

***Fase 3: Ontwerpen gewenste functionaliteitenbeheerprocessen***

*Ontwerpen procesbeschrijvingen 20 dagen*

* *Procesbeschrijving: Specificeren*
* *Procesbeschrijving: Vormgeven niet-geautomatiseerde IV*
* *Procesbeschrijving: Voorbereiden Transitie*
* *Procesbeschrijving: Toetsen en testen*

***Fase 4: Uitwerken gewenste functionaliteitenbeheerprocessen***

*Uitwerken procesbeschrijvingen 15 dagen*

* *Procesbeschrijving: Specificeren*
* *Procesbeschrijving: Vormgeven niet-geautomatiseerde IV*
* *Procesbeschrijving: Voorbereiden Transitie*
* *Procesbeschrijving: Toetsen en testen*

***Fase 5: Oplevering***

*Overdracht 5 dag*

*Totaal: 70 dagen*

*Opbouwen afstudeerdossier 15 dagen*

1. **Op te leveren (tussen)producten**

*Ontwerpen gewenste functionaliteitenbeheer processen*

Procesbeschrijvingen van het cluster Functionaliteitenbeheer met als referentie het BiSL model:

* Procesbeschrijving: Specificeren
* Procesbeschrijving: Vormgeven niet-geautomatiseerde IV
* Procesbeschrijving: Voorbereiden Transitie
* Procesbeschrijving: Toetsen en testen

In de procesbeschrijvingen staan de rollen, taken, activiteiten en op te leveren documenten beschreven voor elke proces. De procesbeschrijvingen worden gemaakt met behulp van de Requirementsdocument. In het Requirementsdocument staan de wensen en eisen van de stakeholders voor het nieuw op te zetten FB organisatie.

1. **Te demonstreren competenties en wijze waarop**

Tijdens het uitvoeren van de afstudeeropdracht worden de volgende competenties gedemonstreerd:

Business Analyse:

* Modelleren bedrijfsstrategie
* Modelleren bedrijfsprocesmodel

Service Management Ontwerp:

* + - * Ontwerpen gewenste beheersprocessen

Veranderanalyse:

* Onderzoeken veranderingsbehoefte

**Modelleren bedrijfsstrategie**

Het demonstreren van de competentie *Beschrijven van de ICT dienstverlening* zal bewezen worden tijdens het doorlopen van *Fase 2: In kaart brengen gewenste FB organisatie m.b.t. 3R-IdM.* In deze fase zal gemodelleerd worden wat de bedrijfsvisie is voor de FB organisatie voor 3R-IdM. Dit zal gedaan worden tijdens het vergaren van informatie uit projectdocumentatie en uit interview gesprekken met de projectleiders van 3R.

**Modelleren bedrijfsprocesmodel**

Het demonstreren van de competentie Modelleren bedrijfsprocesmodel zal bewezen worden tijdens het doorlopen van *Fase 3 en Fase 4.* In deze fases zal het bedrijfsprocesmodel voor de FB organisatie met betrekking tot de functionaliteitenbeheerprocessen in kaart worden gebracht.

**Ontwerpen gewenste beheersprocessen**

Het demonstreren van de competentie *Ontwerpen gewenste beheersprocessen* zal bewezen worden tijdens het doorlopen van *Fase 3: Ontwerpen gewenste functionaliteitenbeheer processen.* In deze fase zullen de eisen en wensen van de stakeholders die in kaart zijn gebracht verwerkt worden in de ontwerpen van de gewenste Functionaliteitenbeheersprocessen.

**Onderzoeken veranderingsbehoefte**

Het demonstreren van de competentie *Onderzoeken veranderingsbehoefte* zal bewezen worden tijdens het doorlopen van *Fase 2: In kaart brengen gewenste FB omgeving m.b.t. 3R-IdM.* In deze fase zullen alle eisen en wensen voor de gewenste FB organisatie in kaart worden gebracht en opgesteld. Dit wordt bereikt door middel van interviews met projectleiders van 3R en met de Functioneel Beheerders van IdM. Vervolgens zullen de wensen en eisen terug te vinden zijn in het ontwerp voor de gewenste FB organisatie.

Tijdens het project wordt er gebruik gemaakt van Prince2 projectmanagement. Voor het beheersen en het aanbrengen structuur in de fases van het project. Er wordt gebruik gemaakt van BiSL theorie omdat als uitgangspunt wordt genomen voor procesbeschrijvingen. Verder wordt er gebruik gemaakt lessen uit BI-3 voor het analyseren/opstellen van Requirements (wensen en eisen). Voor de interviews wordt er gebruikt gemaakt van lessen uit Communicatie Vaardigheden zoals eliciteren.

# **Bijlage B: PID**

**Project Initiation Document**

**Project:** *“****Het beschrijven van de functionaliteitenbeheerprocessen op basis van het BiSL model voor drie ministeries ten behoeve van het Identity Management(IdM) systeem”***



Auteur: Naeem Rahiminejad

Datum: 11-05-2015

Plaats: Den Haag

Versie: 1.1

Inhoudsopgave

[1.Inleiding 12](#_Toc439673541)

[2. Achtergrondinformatie project 13](#_Toc439673542)

[3. Organisatiestructuur 15](#_Toc439673543)

[4. Projectdefinitie 16](#_Toc439673544)

[5. Project organisatie 17](#_Toc439673545)

[6. Deliverables/Fasering 18](#_Toc439673546)

[7. Projectplan 20](#_Toc439673547)

[8. Communicatieplan 25](#_Toc439673548)

[9. Projectrisico’s 26](#_Toc439673549)

[10. Projecttoleranties 28](#_Toc439673550)

[11. Kwaliteit 29](#_Toc439673551)

**1.Inleiding**

In dit document wordt de aanpak beschreven van het project “*Het beschrijven van de functionaliteitenbeheerprocessen van het BiSL model voor drie ministeries ten behoeve van het Identity Management(IdM) systeem*’’. Er wordt gebruik gemaakt van elementen uit het Prince2 projectmanagement om structuur en beheersing van het project te behouden.

Het Project Initiation Document(PID) is in de volgende hoofdstukken ingedeeld:

* 2. Achtergrondinformatie project
* 3. Organisatiestructuur
* 4. Projectdefinitie
* 5. Project organisatie
* 6. Deliverables/Fasering
* 7. Projectplan
* 8. Communicatieplan
* 9. Projectrisico’s
* 10. Project toleranties
* 11. Kwaliteit

**2. Achtergrondinformatie project**

De afstudeeropdracht heeft betrekking op de volgende drie ministeries:

* Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW)
* Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS)
* Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK)

Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW)

Het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid werkt aan een sociaal en economisch krachtig Nederland in Europa, met werk en bestaanszekerheid voor iedereen. De bewindslieden zijn onder meer verantwoordelijk voor het arbeidsmarktbeleid, inclusief migratie en vrij verkeer van werknemers, uitkeringen en re-integratie, inkomensbeleid, het combineren van arbeid en zorg, arbeidsomstandighedenbeleid en inspectie daarop.

Binnen het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid zijn er ongeveer 2580 medewerkers in dienst.

Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS)

Nederland gezond en wel. Dat is het motto van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS). Het is de ambitie van VWS om iedereen zo lang mogelijk gezond te houden en zieken zo snel mogelijk beter te maken. Ook wil het ministerie mensen met een beperking ondersteunen en maatschappelijke participatie bevorderen.

Binnen 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.

Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK)

'Samen leven en wonen, in een democratische rechtsstaat, met een slagvaardig bestuur. BZK, duidelijk voor mensen'. Dit is de missie van BZK.

Het ministerie van BZK borgt de kernwaarden van de democratie. BZK staat voor een goed en slagvaardig openbaar bestuur en een overheid waar burgers op kunnen vertrouwen. BZK draagt eraan bij dat burgers kunnen wonen in betaalbare, veilige en energiezuinige woningen in een buurt waar iedereen meetelt en meedoet en het prettig leven is.

Het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties houdt zich bezig met het volgende:

* de democratische rechtsstaat
* het openbaar bestuur
* kwaliteit van personeel en management in de rijksdienst
* de Grondwet en het constitutionele staatsrechtelijke bestel
* de samenwerkingsrelatie met Curaçao, Sint Maarten en Aruba
* wonen en de rijksgebouwen

Binnen het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties werken er ongeveer 2700 medewerkers.

**Opstarten Project 3R**

Vanuit de visie van een kleinere overheid wordt er steeds meer samengewerkt tussen verschillende departementen. Daardoor is er een project(3R) geïnitieerd vanuit het ministerie van VWS en SZW om een samenwerking op te zetten met het ministerie van BZK. De keuze om een samenwerking op te zetten is gemaakt nadat er overwegingen zijn gemaakt tussen een aantal scenario’s door de stuurgroep waarbij compactheid en efficiency centraal staat. De stuurgroep voor het project 3R bestaat uit de drie directeuren van elke ministerie van de Organisatie Bedrijfsvoering Personeel(OBP) die aan het hoofd staan van de afdeling uitvoering.

Binnen het ministerie van VWS en SZW wordt nu gewerkt met een eigen applicatie voor Identity Management(IdM). De stuurgroep wil naar een oplossing waarbij drie ministeries één gezamenlijke systeem zouden gebruiken in plaats van verschillende systemen. De oplossing vond de stuurgroep bij het ministerie van BZK die al met één IdM systeem werkte dat gebruikersvriendelijker is dan de andere systemen. Echter moet de BZK-IdM geschikt worden gemaakt voor de andere twee departementen zodat er één gezamenlijke 3R-IdM systeem gebruikt gaat worden.

**Identity Management (IdM)**

IdM is een databank dat gekoppeld is aan verschillende systemen om zo een elektronische identiteit binnen het departement en rijksbreed vast te leggen en te onderhouden. Het IdM databank wordt door medewerkers onder andere gebruikt voor het registreren van nieuwe medewerkers en koppelingen leggen naar accounts, (rijks)pasjes, tokens en biometrische kenmerken. Daarnaast kunnen medewerkers via de Selfservice Medewerkers eigen gegevens (deels) aanpassen en raadplegen.

**Huidige organisatie Project 3R**

Het ministerie van BZK is al bezig geweest met een procesovergang van de dienstverlening, om van applicatiebeheer naar een functioneel beheer organisatie te gaan. Het I-Team werkt al met een aantal processen volgens het BiSL model. Het project 3R moet ervoor zorgen dat de ministeries van SZW, VWS en BZK alle functioneel beheerprocessen op dezelfde manier ingericht hebben. Zodat het nieuw op te zetten functioneel beheerteam voor IdM voor de drie ministeries gaat werken.

**3. Organisatiestructuur**

Dit hoofdstuk beschrijft de organisatiestructuur van het I-Team binnen het Ministerie van VWS. De organisatiestructuur van de Ministeries van SZW en BZK worden beschreven in Fase 2: In kaart brengen huidige organisatie.

Binnen de directe bedrijfsvoering van zowel VWS en SZW is het functioneel beheer georganiseerd. Binnen VWS is dit in het I-Team (zie figuur 1).

*Figuur 1. Organigram huidige indeling I-Team*

Voor de oprichting van het I-Team bij het VWS waren de werkzaamheden meer gericht op applicatie beheerprocessen volgens ASL. Maar na recente uitbestedingen van zowel het technisch beheer als applicatiebeheer is er voor het huidige I-Team het één en ander veranderd. Het I-Team richt zich nu meer op de gebruikersorganisatie. Daardoor is functioneel beheer is een belangrijk aspect geworden waarbij BiSL als standaard in gebruik gaat worden. Het huidige personeel is omgeschoold om te kunnen werken volgens BiSL processen.

**4. Projectdefinitie**

Om project 3R succesvol uit te voeren hebben de drie ministeries drie documentalisten ingehuurd die de gehele overgang in kaart moeten brengen en beschrijven. De noodzaak hiervoor is hoog omdat dit de basis vormt om de overgang zo goed mogelijk te laten verlopen. Zonder deze beschrijvingen zal het project niet gestructureerd kunnen verlopen. En kan er na de overgang niet teruggekeken worden naar de procesgang van het project doordat er geen documentatie aanwezig is. De schrijvers zullen zich richten op de uitvoerende laag binnen het BiSL model voor de gewenste functioneel beheerorganisatie binnen de drie ministeries. In het BiSL model zijn er drie clusters op uitvoerend niveau. Het deel over het functionaliteitenbeheer wordt in dit plan uitgewerkt tot een project.

Vanuit het ministerie van VWS is er een behoefte aan procesbeschrijvingen voor de cluster Functionaliteitenbeheer van het BiSL model. Daarbij is de volgende probleemstelling geformuleerd: “*Het ministerie van VWS heeft geen procesbeschrijvingen van de processen: specificeren, vormgeven niet geautomatiseerde IV, voorbereiden transitie en toetsen en testen voor de nieuw op te zetten FB- organisatie’’*

De cluster Functionaliteitenbeheer bestaat uit vier processen die voor de gewenste situatie beschreven en in kaart gebracht moet worden. Binnen de drie ministeries zijn er van bepaalde huidige processen documentatie maar niet volgens het BiSL model. Dit project zal de gewenste functionaliteitenbeheerprocessen beschrijven.

**Doelstelling van het project**

Aan het eind van de afstudeerperiode moeten er procesbeschrijvingen opgeleverd zijn voor de BiSL cluster Functionaliteitenbeheer aan de hand van een uitgevoerde Requirementsanalyse. Met de procesbeschrijvingen weten de Functioneel Beheerders van 3R-IdM hoe zij moeten handelen binnen de beheerprocessen: specificeren, vormgeven niet geautomatiseerde IV, voorbereiden transitie en toetsen en testen.

**Resultaat**

Als het project met succes is uitgevoerd is, hebben de drie ministeries procesbeschrijvingen voor de Functioneel Beheerders van het 3R-IdM met daarin de werkwijze hoe zij moeten handelen binnen de processen van de BiSL cluster Functionaliteitenbeheer.

**5. Project organisatie**

Het project wordt uitgevoerd door Naeem Rahiminejad 4e jaar afstudeerder van De Haagse Hogeschool. Gedurende het project is de heer Ron Siebes vanuit het ministerie van VWS bedrijfsmentor en treedt op als opdrachtgever. Vanuit De Haagse Hogeschool is de heer Paul de Vries afstudeerbegeleider en tevens aangesteld als 1e examinator.

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Rol:** |
| **Naeem Rahiminejad** | Afstudeerder en projectmanager van het project |
| **Ron Siebes** | Treedt op als opdrachtgever en tevens bedrijfsmentor |
| **Paul de Vries** | Afstudeerbegeleider en 1e examinator vanuit HHS |

**6. Deliverables/Fasering**

Voor dit project moet een aantal documenten worden opgeleverd. Hiervoor is informatie en input nodig uit activiteiten die doorlopen worden in een aantal fases waarbij projectmanagement van Prince2 wordt gebruikt.

Voor dit project zijn de volgende fases vastgesteld:

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Producten:** | **Omschrijving:** |
| **Fase 1: Initiëren en opstarten van project** | PID (plan van aanpak) | In het PID staat de gehele planning van het project met elementen uit Prince2. |
| **Fase 2: In kaart brengen gewenste FB- organisatie m.b.t. 3R-IdM** | Requirementsanalyse | Om de gewenste FB-organisatie in kaart te brengen moeten de requirements(wensen en eisen) in kaart worden gebracht. Dit wordt gedaan door middel van het houden van interviews, inlezen op project documentatie en het houden van overleg. |
| **Fase 3: Ontwerpen gewenste functionaliteitenbeheerprocessen** | Ontwerpen gewenste functionaliteitenbeheerprocessen | Na het analyseren van de gewenste FB-organisatie worden de ontwerpen voor de Functionaliteitenbeheerprocessen gemaakt. In de ontwerpen staan de rollen, taken, activiteiten, documenten beschreven en relatie met andere processen |
| **Fase 4: Uitwerken gewenste functionaliteitenbeheer processen 3R-IdM** | Uitwerkingen van gewenste functionaliteitenbeheer processen 3R-IdM | Na het ontwerpen van de Functionaliteitenbeheerprocessen worden deze volledig uitgewerkt om als definitief gezien te worden. |
| **Fase 5: Oplevering** | Functionaliteitenbeheer processen | In de laatste fase worden de ontwerpen met procesbeschrijvingen opgeleverd aan de opdrachtgever. |

**7. Projectplan**

Aan de hand van een planning wordt beschreven hoe het verloop van het gehele project eruit gaat zien. In de planning zijn de fases en activiteiten die doorlopen gaan worden beschreven. De planning zal worden gewijzigd in geval van uitloop of eerder afronding van een fase.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Maand:** | **Weeknr.** | **Periode:** | **Fase:** | **Activiteiten:** |
| **Mei** | week 20 | 11-05-2015 t/m 17-05-2015 | Fase 1: Opstarten en initiëren van project | Zorgen voor een PID dat als basis dient voor het verloop van het project.   * Informatie vergaren voor het project * Inlezen op projectdocumenten * Brainstormen over project aanpak |
| week 21 | 18-05-2015 t/m 24-05-2015 | **Fase 2: In kaart brengen gewenste FB-organisatie m.b.t. 3R-IdM** | Requirementsanalyse maken van wat er in de gewenste FB-organisatie verwacht wordt binnen het cluster Functionaliteitenbeheer  -Interviews houden met projectleiders 3R  -Interviews houden met Functioneel Beheerders IdM  -Beschrijving maken van de rollen die te maken krijgen met de processen  -Requirements opstellen voor elke proces van cluster Functionaliteitenbeheer |
| week 22 | 25-05-2015 t/m 31-05-2015 | **Fase 2: In kaart brengen gewenste FB-organisatie m.b.t. 3R-IdM** | Requirementsanalyse maken van wat er in de gewenste FB-organisatie verwacht wordt binnen het cluster Functionaliteitenbeheer  -Interviews houden met projectleiders 3R  -Interviews houden met Functioneel Beheerders IdM  -Beschrijving maken van de rollen die te maken krijgen met de processen  -Requirements opstellen voor elke proces van cluster Functionaliteitenbeheer |
| **Juni** | week 23 | 01-06-2015 t/m 07-06-2015 | **Fase 2: In kaart brengen gewenste FB-organisatie m.b.t. 3R-IdM** | Requirementsanalyse maken van wat er in de gewenste FB-organisatie verwacht wordt binnen het cluster Functionaliteitenbeheer  -Interviews houden met projectleiders 3R  -Interviews houden met Functioneel Beheerders IdM  -Beschrijving maken van de rollen die te maken krijgen met de processen  -Requirements opstellen voor elke proces van cluster Functionaliteitenbeheer |
| week 24 | 08-06-2015 t/m 14-06-2015 | **Fase 2: In kaart brengen gewenste FB-organisatie m.b.t. 3R-IdM** | Requirementsanalyse maken van wat er in de gewenste FB-organisatie verwacht wordt binnen het cluster Functionaliteitenbeheer  -Interviews houden met projectleiders 3R  -Interviews houden met Functioneel Beheerders IdM  -Beschrijving maken van de rollen die te maken krijgen met de processen  -Requirements opstellen voor elke proces van cluster Functionaliteitenbeheer |
| week 25 | 15-06-2015 t/m 21-06-2015 | **Fase 2: In kaart brengen gewenste FB-organisatie m.b.t. 3R-IdM** | Requirementsanalyse maken van wat er in de gewenste FB-organisatie verwacht wordt binnen het cluster Functionaliteitenbeheer  -Interviews houden met projectleiders 3R  -Interviews houden met Functioneel Beheerders IdM  -Beschrijving maken van de rollen die te maken krijgen met de processen  -Requirements opstellen voor elke proces van cluster Functionaliteitenbeheer |
| week 26 | 22-06-2015 t/m 28-06-2015 | Afwezig ivm vakantie | geen |
| **Juni/Juli** | week 27 | 29-06-2015 t/m 05-07-2015 | Afwezig ivm vakantie | geen |
| **Juli** | week 28 | 06-07-2015 t/m 12-07-2015 | Thuiswerken | Fase 2 producten in een document verwerken |
| week 29 | 13-07-2015 t/m 19-07-2015 | **Fase 3: Ontwerpen gewenste functionaliteitenbeheerprocessen** | De procesbeschrijvingen van het Functionaliteitenbeheer worden ontworpen aan de hand van de Requirementsanalyse van de gewenste organisatie. De procesbeschrijvingen van het functionaliteitenbeheer worden voor de volgende processen ontworpen:   * Specificeren * Vormgeven niet geautomatiseerde IV(informatievoorziening) * Voorbereiden Transitie * Toetsen en Testen |
| week 30 | 20-07-2015 t/m 26-07-2015 | **Fase 3: Ontwerpen gewenste functionaliteitenbeheerprocessen** | De procesbeschrijvingen van het Functionaliteitenbeheer worden ontworpen aan de hand van de Requirementsanalyse van de gewenste organisatie. De procesbeschrijvingen van het functionaliteitenbeheer worden voor de volgende processen ontworpen:   * Specificeren * Vormgeven niet geautomatiseerde IV(informatievoorziening) * Voorbereiden Transitie   Toetsen en Testen |
| **Juli/Augustus** | week 31 | 27-07-2015 t/m 02-08-215 | **Fase 3: Ontwerpen gewenste functionaliteitenbeheerprocessen** | De procesbeschrijvingen van het Functionaliteitenbeheer worden ontworpen aan de hand van de Requirementsanalyse van de gewenste organisatie. De procesbeschrijvingen van het functionaliteitenbeheer worden voor de volgende processen ontworpen:   * Specificeren * Vormgeven niet geautomatiseerde IV(informatievoorziening) * Voorbereiden Transitie   Toetsen en Testen |
| **Augustus** | week 32 | 03-08-2015 t/m 09-08-2015 | **Fase 3: Ontwerpen gewenste functionaliteitenbeheerprocessen** | De procesbeschrijvingen van het Functionaliteitenbeheer worden ontworpen aan de hand van de Requirementsanalyse van de gewenste organisatie. De procesbeschrijvingen van het functionaliteitenbeheer worden voor de volgende processen ontworpen:   * Specificeren * Vormgeven niet geautomatiseerde IV(informatievoorziening) * Voorbereiden Transitie   Toetsen en Testen |
| week 33 | 10-08-2015 t/m 16-08-2015 | Fase 4: Uitwerken gewenste functionaliteitenbeheer processen 3R-IdM | De procesbeschrijvingen van het Functionaliteitenbeheer worden uitgewerkt. De procesbeschrijvingen van het functionaliteitenbeheer worden voor de volgende processen uitgewerkt:   * Specificeren * Vormgeven niet geautomatiseerde IV(informatievoorziening) * Voorbereiden Transitie * Toetsen en Testen |
| week 34 | 17-08-2015 t/m 23-08-2015 | Fase 4: Uitwerken gewenste functionaliteitenbeheer processen 3R-IdM | De procesbeschrijvingen van het Functionaliteitenbeheer worden uitgewerkt. De procesbeschrijvingen van het functionaliteitenbeheer worden voor de volgende processen uitgewerkt:   * Specificeren * Vormgeven niet geautomatiseerde IV(informatievoorziening) * Voorbereiden Transitie * Toetsen en Testen |
| week 35 | 24-08-2015 t/m 30-08-2015 | Fase 4: Uitwerken gewenste functionaliteitenbeheer processen 3R-IdM | De procesbeschrijvingen van het Functionaliteitenbeheer worden uitgewerkt. De procesbeschrijvingen van het functionaliteitenbeheer worden voor de volgende processen uitgewerkt:   * Specificeren * Vormgeven niet geautomatiseerde IV(informatievoorziening) * Voorbereiden Transitie * Toetsen en Testen |
| **Augustus/September** | week 36 | 31-08-2015 t/m 06-09-2015 | Fase 5: Oplevering | Het eindproduct procesbeschrijvingen van het cluster Functionaliteitenbeheer voor het nieuw in te richten functioneel beheerorganisatie wordt gereed gemaakt voor oplevering. |
| **September** | week 37 | 07-09-2015 t/m 13-09-2015 | Opbouwen afstudeerdossier | Opbouwen van het afstudeerdossier |
| week 38 | 14-09-2015 t/m 20-09-2015 | Opbouwen afstudeerdossier | Opbouwen van het afstudeerdossier |
| week 39 | 21-09-2015 t/m 27-09-2015 | Opbouwen afstudeerdossier | Opbouwen van het afstudeerdossier |
| **September/Oktober** | week 40 | 28-09-2015 t/m 04-10-2015 | Inleveren afstudeerdossier | Afstudeerdossier wordt verstuurd naar examencommissie |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| Kleurschema fases: |  |  |  |  |
| Fase 1: |  |  |  |  |
| Fase 2: |  |  |  |  |
| Fase 3: |  |  |  |  |
| Fase 4: |  |  |  |  |
| Fase 5: |  |  |  |  |

**8. Communicatieplan**

In dit hoofdstuk wordt beschreven hoe de communicatie zal verlopen binnen het project. Vooraf is afgesproken met de opdrachtgever/bedrijfsmentor Ron Siebes, dat er wekelijks een gesprek gevoerd zal worden. De wekelijkse gesprekken zullen plaatsvinden op elke donderdag om 14:00-15:00. Indien er wegens omstandigheden een ingeroosterd gesprek niet kan plaatsvinden dan zal deze op een ander tijdstip worden ingehaald. Na elke fase komt er een evaluatiegesprek met de opdrachtgever waarin besproken wordt wat er goed en mis ging.

Voor de communicatie met de afstudeerbegeleider Paul de Vries vanuit De Haagse Hogeschool geldt een andere regeling. De afstudeerbegeleider wordt middels mail op de hoogte gehouden en via de HHS portal waar een eigen portfolio ruimte gemaakt is om documenten te uploaden. In geval van calamiteiten zal de afstudeerbegeleider telefonisch benaderd worden.

|  |  |
| --- | --- |
| **Afspraak:** | |
| Opdrachtgever/Bedrijfsmentor | Wekelijkse gesprekken |
| Afstudeerbegeleider | Mail contact/Portfolio via blackboard |

Tijdens het project kunnen er vanuit de ministeries VWS, SZW en BZK verschillende personen benaderd voor onder andere het houden van interviewgesprekken en overleg. Deze zullen telefonisch of via mail benaderd worden.

**9. Projectrisico’s**

Dit hoofdstuk omschrijft het projectrisico’s, dat gedurende het project doorloopt kan optreden. De projectrisico’s staan beschreven in de onderstaande tabel. Naast de risico’s staan ook de gevolgen en tegenmaatregelen beschreven met erachter een score. De score geeft aan hoe groot een risico vormt voor het project.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nr.** | **Omschrijving gebeurtenis** | **Mogelijke gevolgen wanneer het optreedt** | **Tegenmaatregel(en)** | **Kans** | **Impact** | **Tijd** | **Risico** |
| **1** | Onderlinge communicatie met opdrachtgever verloopt niet goed | De opdrachtgever heeft geen weet van wat er gedaan wordt. Grote kans dat het eindproduct niet goed gekeurd wordt. | Duidelijke afspraken maken met de opdrachtgever. | 4 | 5 | 4 | 80 |
| **2** | Project koers wijkt af van doelstelling | Project loopt ''scope creep'' op. Hierdoor verandert de koers van het project drastisch. | Zorgen dat het duidelijk is hoe de omvang van het project eruit ziet. En de omvang ook bewaken zodat het niet onbeheersbaar wordt. | 4 | 5 | 5 | 100 |
| **3** | Projectplanning wijkt af van praktijk | Wanneer de planning niet op tijd gewijzigd wordt is er kans dat project in tijdsnood komt. Onderdelen van het project worden niet tijdig afgerond en/of niet voldoende | Aanpassing maken in de planning en deze wijzigingen beheersbaar maken. Dit houdt in dat de controle op het project behouden moet blijven. | 3 | 4 | 4 | 48 |
| **4** | Werkdruk van het project is niet goed verdeeld in de fases | Eindresultaat wordt niet behaald. Project kan niet goed afgesloten worden. | Nieuwe planning maken waarbij er weer gekeken wordt naar de fases en activiteiten die doorlopen dienen te worden. | 3 | 5 | 3 | 45 |
| **5** | Onvoldoende kennis van het project | Projectdocumentatie bevat onjuistheden waardoor het kwaliteit van de documenten laag is. | Verkregen projectdocumenten sorteren op bruikbaarheid. Belangrijkste informatie dient als eerste behandeld te worden. | 3 | 5 | 3 | 45 |
| **6** | Onduidelijke eisen voor gewenste organisatie geanalyseerd | De belangrijkste projectstukken zoals procesbeschrijvingen staan met onjuistheden. Verkeerde weergaves van de toekomstige situatie. | Goede stappenplan maken voor het analyseren van de gewenste organisatie. Hiervoor moeten met de juiste betrokkenen interviews afgenomen worden. Met de opdrachtgever afstemmen of de geanalyseerde eisen voldoen aan de gewenste organisatie. | 4 | 5 | 5 | 100 |

|  |  |
| --- | --- |
| **Scores** | |
| **Kans= 1 laag** | **Kans= 5 hoog** |
| **Impact= 1 laag** | **Impact= 5 hoog** |
| **Tijd=1 laag** | **Tijd=5 hoog** |

Zoals te zien is in de tabel zijn er twee risico’s(zie bovenstaande tabel nummer 2 en 6) die grote gevolgen kunnen hebben voor het verloop van het project. Het is belangrijk om grip op het project te blijven houden door vooraf duidelijk en helder in kaart te brengen welke activiteiten en werkzaamheden er verricht moeten worden. Tevens moet er met de opdrachtgever duidelijke afspraken gemaakt worden omtrent wekelijkse gesprekken.

**10. Projecttoleranties**

In dit hoofdstuk worden de projecttoleranties beschreven. Dit project zal zich alleen bezig houden met genoemde activiteiten en resultaten die in de planning beschreven staan. Daar waar afwijking plaats vindt zal de planning tijdig aangepast worden. Er zullen geen implementatie werkzaamheden worden verricht omdat dit niet binnen het projectscope valt.

De scope van het project ziet er als volgt uit:

* Er zullen alleen activiteiten worden verricht om de procesbeschrijvingen voor het cluster functionaliteitenbeheer uit het BiSL model te kunnen ontwerpen.
* Er zal een Requirementsanalyse worden verricht om de wensen en eisen van de nieuw op te zetten FB-organisatie voor het 3R-IdM. De analyse zal alleen betrekking hebben op de requirements voor de processen binnen Functionaliteitenbeheer.
* De eindproducten die in de procesbeschrijvingen worden genoemd worden niet uitgewerkt. Er wordt alleen gesproken over de documenten die een proces oplevert maar deze worden niet gedetailleerd uitgewerkt in de procesbeschrijvingen zelf. Dit wordt verricht door de FB-organisatie zelf.
* De procesbeschrijvingen van het cluster Functionaliteitenbeheer processen bevatten de volgende beschrijvingen:
  + Rollen
  + Verantwoordelijkheden
  + Activiteiten
  + Documenten die per proces opgeleverd moeten worden
  + Relatie met andere processen
* Het project zal duren tot 6 oktober.

**11. Kwaliteit**

In dit hoofdstuk wordt besproken hoe de kwaliteit van het project en op te leveren product(en) gewaarborgd kan worden.

**Wat is kwaliteit?**

*Kwaliteit is de mate waarin producten of diensten voldoen aan de verwachtingen, behoeftes en eisen van belanghebbenden.*

Binnen dit project wordt verwacht dat de op te leveren producten ook van kwaliteit zijn. Om hieraan te voldoen kunnen er verschillende technieken gebruikt worden die ervoor zorgt dat er kwaliteit zit in de producten.

Vooraf is al te bepalen welke kwaliteitscriteria het product moet voldoen. In dit project zijn de volgende kwaliteitscriteria opgesteld:

* Kop en voettekst in huisstijl van het ministerie van VWS
* Voorblad met versienummer, auteur, datum
* 1 lettertype stijl in heel het document (Calibri (Hoofdtekst))
* 1 tekengrootte tekststukken in document (11)
* Alle tekst uit document op uitvullen
* Juistheid van inhoud
* Volledigheid van inhoud
* Consistentie

Om ervoor te zorgen dat de producten geen onjuistheden en fouten bevatten worden deze tijdens wekelijkse gesprekken samen met de opdrachtgever gereviewd. Deze manier van reviewen valt onder het *Quality Review* techniek. Waarbij documenten besproken en gereviewd worden aan de hand van opgestelde criteria.

Goedkeuring op document

Fase 1: Opstarten en initiëren project

Naam product: Project Initiation Document v1.1

Naam opdrachtgever: Ron Siebes

Functie: Deelprojectleider 3R (Functioneel Beheer)

Handtekening: ……………………………………….

Plaats: Den Haag

Datum: ` 08-05-2015

# **Bijlage C: PRINCE2 documenten**

**Exception Report: Fase 1 fasering**

**Doel van dit document:**

Het Exception Report wordt gebruikt als projecten van koers veranderen. In dit geval veranderd het projectplanning en de fasering.

**Afwijking:**

Het project veranderd van aanpak. Dit betreft het aanpak dat beschreven stond in het afstudeerplan en het PID. In het oude planning stonden de volgende fases verkeerd beschreven.

* Fase 3: Ontwerpen gewenste functionaliteitenbeheerprocessen;
* Fase 4: Uitwerken gewenste functionaliteitenbeheerprocessen.

Dit komt met name doordat ze inhoudelijk te weinig van elkaar verschillen. De activiteiten en werkzaamheden de doorlopen moeten lijken sterk op elkaar. Hierdoor blijkt dat de fases niet op elkaar aansluiten doordat ze bijna hetzelfde zijn.

**Oorzaak afwijkingen:**

Doordat er vooraf niet goed nagedacht is of de fases op elkaar aansluiten is er een verkeerde planning gemaakt. Daardoor blijkt dat fase 3 en fase 4 bijna identiek zijn qua werkzaamheden en activiteiten.

**Consequenties voor project:**

Veranderingen in de fases en planning hebben geen consequenties op het verdere verloop van project. Dit komt doordat het tijdig opgemerkt is. Als dit in een later stadium van het project opgemerkt zijn, zouden er wel consequenties verbonden zijn. Dan zou het project mogelijk dreigen uit te lopen of niet afgerond kunnen worden.

**Veranderingen:**

Hieronder staan de oude fases van het project weergeven:

• 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.

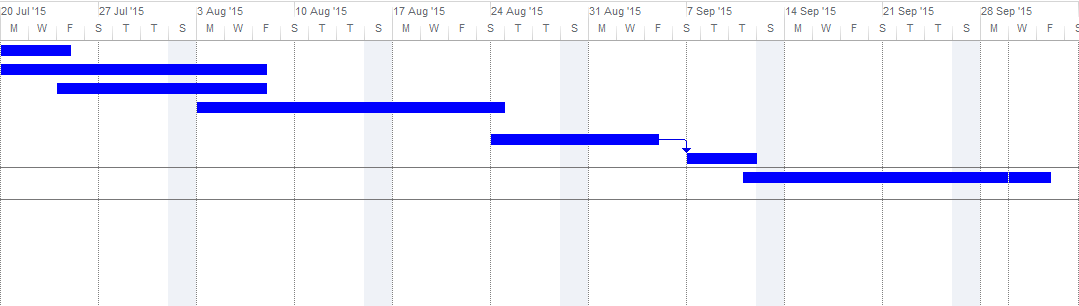
Na overleg met mijn examinatoren zag ik in dat fases 3 en 4 eigenlijk hetzelfde waren. Detailleren en ontwerpen van de processen zijn dezelfde activiteiten en konden uitgevoerd worden in één fase. Ik heb goed nagedacht hoe ik de fases zou gaan veranderen. Uiteindelijk veranderde ik fases 3 en 4 naar de volgende fases:

• Fase 3: Globale blik op FB-organisatie en gebruik van BiSL;

• Fase 4: Detailleren van gewenste Functionaliteitenbeheerprocessen.

Dit betekent dat de planning ook veranderd moet worden. In onderstaande figuur is de nieuwe planning en fasering van het project weergeven:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Taaknaam** | **Durend** | **Start** | **Einde** |
| Fase 2: Afronden | 5 dagen | Ma 20-7-15 | Vrij 24-7-15 |
| Fase 3: FB organisatie en BiSL | 15 dagen | Ma 20-7-15 | Vrij 7-8-15 |
| Valideren Fase 3 | 11 dagen | Vrij 24-7-15 | Vrij 7-8-15 |
| Fase 4: Detailleren Functionaliteitenbeheerprocessen | 16 dagen | Ma 3-8-15 | Ma 24-8-15 |
| Valideren Fase 4 | 10 dagen | Ma 24-8-15 | Vrij 4-9-15 |
| Fase 5 Oplevering | 5 dagen | Ma 7-9-15 | Vrij 11-9-15 |
| Afstudeerverslag eindniveau brengen | 16 dagen | Vrij 11-9-15 | Vrij 2-10-15 |



Figuur 1. Nieuwe projectplanning

Het gewijzigde planning start pas vanaf fase 2. Dit komt omdat fase 1 al afgerond is en al overgegaan is op fase 2.

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

Rapportagedatum: 20-07-2015

**Samenvatting status project:**

Fase 2 van het project is voor 90% afgerond. Er worden alleen nog een aantal interviews gehouden om te kijken of er geen achtergelaten Requirements zijn. Ik heb met de FB’s van IdM twee interviews ingepland waarin we de processen nog eens gaan bekijken. Mochten er belangrijke Requirements vergeten of achtergelaten zijn dan worden die opgenomen in het Requirementsanalyse document. Het proces

**Komende periode:**

Ik zal aan de slag gaan met Fase 3. FB-organisatie en gebruik van BiSL. Daarin zal ik de globale situatie beschrijven. Ik zal het hebben over de FB-organisatie en de overgang naar BiSL. Daarna zal ik globaal beschrijven wat de functionaliteitenbeheerprocessen zijn. Ik zie de fase 3 document als de inleiding van de procesbeschrijvingen die als eindproduct ingeleverd worden.

**Huidige problemen:**

Er zijn geen issues geconstateerd.

**Update leerpunten:**

Ik heb vooraf niet goed nagedacht over het validatie moment voor de requirements. Ik dacht vooraf dat de FB-overleg voldoende was om de requirements te achterhalen. Omdat ik de FB- overleg gebruikte als interview/workshop en brainstormsessies. Ik weet nu echter dat het belangrijk is om de stakeholders goed te interviewen. Dus daarom zijn er nog aan het einde van de fase 2 nog interviews gepland.

# **Bijlage D: Notulen wekelijkse overleg met opdrachtgever**

**Datum wekelijkse gesprek:** 28-05-2015

**Aanwezige deelnemers:** Naeem Rahiminejad

Ron Siebes

**Aanleiding van het gesprek:**

Elke week staat er een datum vast om een gesprek te voeren met de praktijkbegeleider/opdrachtgever over de voortgang. Tijdens het gesprek is er een agenda met bespreekpunten die aan bod komen. Tevens wordt de voortgang besproken en mogelijke knelpunten/aandachtspunten.

**Bespreekpunten:**

1. PID

2. Achtergrond informatie over project 3R

3. Functioneel Beheer overleg

**Besproken:**

1. De heer Ron Siebes gaat de PID voorzien van feedback. Er moet een aanpassing gemaakt worden in de tekst van de planning (Hoofdstuk 7) zoals de rol Functioneel Beheerder. Binnen de ministeries voor project 3R krijgt de rol Functioneel Beheerder de benaming Business Analist.
2. Ron Siebes heeft aangegeven dat de rollen die in de nieuw op te zetten Functioneel Beheeromgeving voor 3R-IdM nog gaan aangescherpt gaan worden. Dit betekent dat er een duidelijkere omschrijving komt van de rollen en ook de benaming. Er is een tekening hoe de gewenste FB organisatie eruit moet komen te zien. En er zijn rolbeschrijvingen die daarin voor komen.
3. Elke week is er een Functioneel Beheer overleg tussen de FB’s van de drie ministeries VWS,SZW en BZK voor het project 3R. De volgende overleg vindt plaats op 29-05-2015. In dit overleg wordt besproken hoe het proces Vormgeven niet-geautomatiseerde informatievoorziening eruit gaat komen te zien. Naeem Rahiminejad heeft als taak gekregen om dit overleg te leiden. En moet een aantal vragen voorbereiden die besproken gaan worden.

**Actielijst:**

1. PID aanpassen

2. Ron Siebes stuurt documentatie van de rollen op dit moment en de tekening van de gewenste FB beheerorganisatie

3. Functioneel Beheer overleg vragen voorbereiden

**Datum wekelijkse gesprek:** 05-06-2015

**Aanwezige deelnemers:** Naeem Rahiminejad

Ron Siebes

**Aanleiding van het gesprek:**

Elke week staat er een datum vast om een gesprek te voeren met de praktijkbegeleider/opdrachtgever over de voortgang. Tijdens het gesprek is er een agenda met bespreekpunten die aan bod komen. Tevens wordt de voortgang besproken en mogelijke knelpunten/aandachtspunten.

**Bespreekpunten:**

1. Criteria voor het eindproduct
2. Vervolgafspraken FB overleg
3. Rolbeschrijvingen
4. Wie zijn verantwoordelijk voor de veranderingen in de bedrijfsvoering?
5. Wie bereiden de gebruikersorganisatie voor op de veranderingen?

|  |
| --- |
| **Besproken:** |
| 1. Het eindproduct moet juist, volledig en consistent zijn. Er zijn verder geen andere criteria. |
| 1. Tijdens afwezigheid van Ron worden de FB overleggen doorgezet. Dit wordt door Naeem opgepakt. In de aankomende FB overleggen zal gesproken worden over processen;Specificeren en Toetsen en Testen. |
| 1. De rollen die binnen Functionaliteitenbeheerprocessen te maken krijgen met de processen worden voor een deel beschreven door Naeem. Na de vakantieperiode van Ron wordt er gekeken of de beschrijvingen kloppen met het beeld voor de FB organisatie voor 3R-IdM. |
| 1. Voor bedrijfsvoering binnen het ministerie van VWS zijn de bestuurders van psg(Plaatsvervangend secretaris-generaal) verantwoordelijk. |
| 1. De gebruikersorganisatie wordt ingelicht door algemeen projectleider van 3R Tom Moesker. |

|  |
| --- |
| **Actielijst:** |
| 1. PID aanpassen |
| 2. Ron Siebes stuurt documentatie van de rollen op dit moment en de tekening van de gewenste FB beheerorganisatie |
| 3. Functioneel Beheer overleg vragen voorbereiden |

**Datum wekelijkse gesprek:** 16-07-2015

**Aanwezige deelnemers:** Naeem Rahiminejad

Ron Siebes

**Aanleiding van het gesprek:**

Elke week staat er een datum vast om een gesprek te voeren met de praktijkbegeleider/opdrachtgever over de voortgang. Tijdens het gesprek is er een agenda met bespreekpunten die aan bod komen. Tevens wordt de voortgang besproken en mogelijke knelpunten/aandachtspunten.

**Bespreekpunten:**

1. Aanpassing fases 3 en 4

2. Tekentechniek voor modelleren processen

3. Interview gesprekken voor achtergelaten requirements

4. RACI-model

|  |
| --- |
| **Besproken:** |
| 1. In overleg worden fases 3 en 4 aangepast. Fase 3 wordt nu een kijk op de globale functionaliteitenbeheerprocessen. En fase 4 wordt gedetailleerd per proces. |
| 2. Ron heeft aangegeven dat bij het modelleren gebruik gemaakt kan worden van de tekentechniek die in het BiSL boek ook gebruikt wordt namelijk Data Flow Diagram. |
| 3. Tijdens het FB overleg wordt aangegeven dat er nog een interviewronde gaat komen om te kijken of er nog achtergelaten requirements zijn. Ron heeft aangegeven dat het beter is om gelijk 2 interviews in te plannen. Zodat de FB’s nog kunnen nalezen en kunnen valideren. |
| 4. Naeem heeft aangegeven om gebruik te maken van het RACI-model bij de procesbeschrijvingen zodat er samenhang is met de rolbeschrijvingen die er al liggen en de procesbeschrijvingen van uit BiSL. Ron Siebes vond dat ook een goed idee heeft daarvoor zijn akkoord gegeven. |

|  |
| --- |
| **Actielijst:** |
| 1. Alle documenten opsturen naar Ron die tot nu toe gemaakt zijn. |
| 2. Voorbereiden op FB overleg voor het onderdeel het functioneren van de Helpdesk/Servicedesk in 3R FB organisatie |
|  |

**Datum wekelijkse gesprek:** 30-07-2015

**Aanwezige deelnemers:** Naeem Rahiminejad

Ron Siebes

**Aanleiding van het gesprek:**

Elke week staat er een datum vast om een gesprek te voeren met de praktijkbegeleider/opdrachtgever over de voortgang. Deze week heeft er een quality review plaatsgevonden. Waarbij ik de rol productvertegenwoordiger had en Ron de rol van reviewer.

**Bespreekpunten:**

1. Fase 2 Requirementsanalyse document

2. Fase 4 Conceptontwerp proces Specificeren

|  |
| --- |
| **Besproken:** |
| 1. Fase 2 Requirementsanalyse document:   * Uitvoeren spellingscontrole in document en het goed zetten van het lettertype * Er ontbreekt een logische volgorde in het verhaal over de belanghebbende * Volgorde van opsomming stakeholders van hoogste niveau en steeds lager * Uitleg geven: welke technieken zijn gebruikt en waarom? * Opsomming van belanghebbende verplaatsen voor tabel identificeren van belanghebbende * Titel toevoegen aan tabel identificeren van belanghebbende: Waarom zijn het belanghebbende? * Uitleg geven in het subhoofdstuk belang van belanghebbende:   Hoe zijn de belanghebbende gegroepeerd   * In het hoofdstuk van de requirements meer toelichting geven over elke proces * Bij proces toetsen en testen requirements toevoegen: vrijgaveadvies als wijziging/vernieuwing voldoet * Bij proces voorbereiden transitie: toevoegen voor, tijdens, **na** transitie * Hoofdstuk Managen van requirements komt na verzamelde requirements |
| 2. Fase 4 Conceptontwerp proces Specificeren:   * Op dit moment staan er in het processchema van proces Specificeren alleen situatie van een go/no go. Er moet een toevoeging gedaan worden wanneer een Specificatie aangepast moet worden. * Naast go/no go is er ook de optie hold(uitstel) * Er moet een flow komen waarbij te zien is dat er een terugkoppeling is naar de Gebruikersorganisatie zodra wijzigingen goedgekeurd of afgekeurd worden. |

|  |
| --- |
| **Actielijst:** |
| 1. Fase 2 Requirementsanalyse document  2. Fase 4 Conceptontwerp proces Specificeren |

**Datum wekelijkse gesprek:** 04-08-2015

**Aanwezige deelnemers:** Naeem Rahiminejad

Ron Siebes

**Aanleiding van het gesprek:**

Elke week staat er een datum vast om een gesprek te voeren met de praktijkbegeleider/opdrachtgever over de voortgang. Tijdens het gesprek is er een agenda met bespreekpunten die aan bod komen. Tevens wordt de voortgang besproken en mogelijke knelpunten/aandachtspunten.

**Bespreekpunten:**

1. Fase 2: Requirementsanalyse document

2. Fase 4: Conceptontwerp proces Specificeren

|  |
| --- |
| **Besproken:** |
| 1. Fase 2: Requirementsanalyse document:   Bij de requirements staan rollen die binnen bepaalde processen activiteiten/werkzaamheden uitvoeren. In het document moet er een korte beschrijving komen wat de rollen doen. |
| 1. Fase 4: Conceptontwerp proces Specificeren:   In de processchema stond er een beslissingsymbool waarbij er 2 keuzes gemaakt kon worden; go/no go. In de beschrijving van het symbool moet beslissingsmoment staan. Dit maakt het makkelijker om verschillende lijnen naar andere activiteiten te tekenen.  Eisen van procesbeschrijvingen:  Moet in begrijpelijke taal geschreven zijn  Processchema moet eenvoudig zijn |

|  |
| --- |
| **Actielijst:** |
| Aanpassen van beide documenten. |

**Datum wekelijkse gesprek:** 06-08-2015

**Aanwezige deelnemers:** Naeem Rahiminejad

Ron Siebes

**Aanleiding van het gesprek:**

Elke week staat er een datum vast om een gesprek te voeren met de praktijkbegeleider/opdrachtgever over de voortgang. Tijdens het gesprek is er een agenda met bespreekpunten die aan bod komen. Tevens wordt de voortgang besproken en mogelijke knelpunten/aandachtspunten.

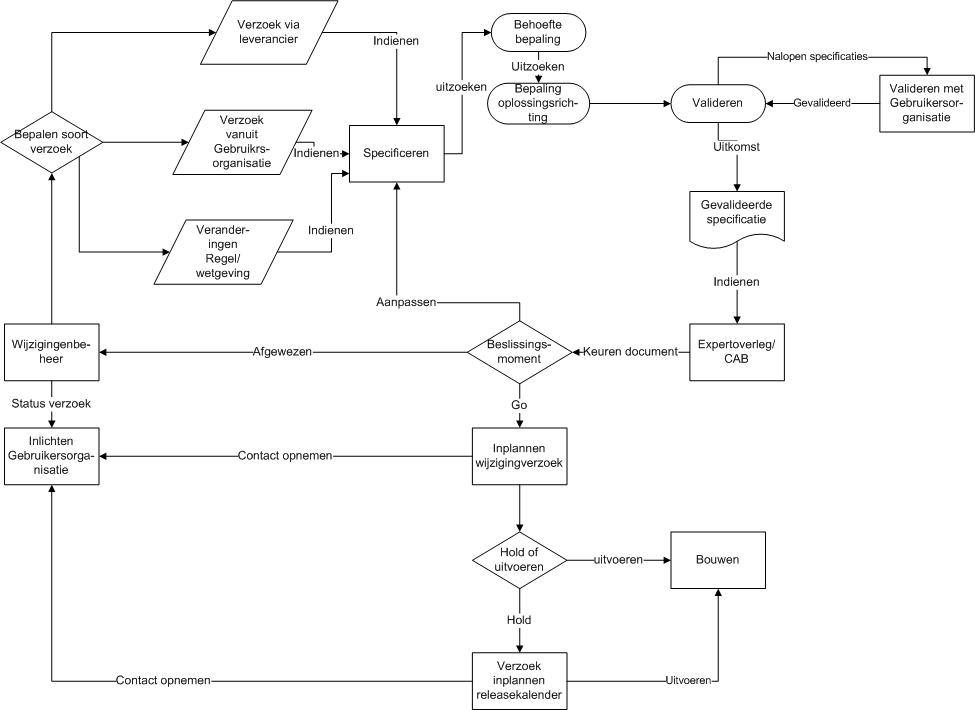
**Bespreekpunten:**

1. Processchema Specificeren(zie bijlage)

|  |
| --- |
| **Besproken:** |
| 1. Fase 4: Conceptontwerp proces Specificeren:  * Een RFC met een prioriteit komt vanuit het proces RFC Topdesk naar het proces Specificeren. En niet via het proces Wijzigingenbeheer zoals in BiSL staat aangeven. Binnen de ministeries verloopt het RFC proces op deze manier. Dit blijft ook zo in de nieuwe situatie. * Er moet één verzoek binnen komen in het proces Specificeren in plaats van drie aparte verzoeken. Het verzoek is een RFC met een prioriteit * In het processchema Specificeren stond het proces specificeren zelf ook benoemd. Dit terwijl het hele processchema het proces specificeren is. Dit moet aangepast worden naar uitwerken R&I(Risico & Impact analyse). De reden voor de naam R&I is omdat dit in de huidige manier van werken wordt gedaan. Er komt een RFC binnen via Topdesk. En dan wordt deze uitgewerkt tot een R&I. * Bij het activiteit Behoefte bepaling moet aangegeven worden dat er een impactanalyse gedaan wordt door de ICT-Leverancier. * Er moet een beslissing gemaakt worden tussen gebruik van Nederlandse termen of Engelse termen bij de go/no go momenten. |

|  |
| --- |
| **Actielijst:** |
| Processchema Specificeren aanpassen. |

**Processchema Specificeren v0.2**



**Datum wekelijkse gesprek:** 13-08-2015

**Aanwezige deelnemers:** Naeem Rahiminejad

Ron Siebes

**Aanleiding van het gesprek:**

Elke week staat er een datum vast om een gesprek te voeren met de praktijkbegeleider/opdrachtgever over de voortgang. Tijdens het gesprek is er een agenda met bespreekpunten die aan bod komen. Tevens wordt de voortgang besproken en mogelijke knelpunten/aandachtspunten.

**Bespreekpunten:**

1. Conceptontwerp proces Specificeren

|  |
| --- |
| **Besproken:** |
| 1. Fase 4: Conceptontwerp proces Specificeren:  * Communicatie is een belangrijke aspect dat in elke organisatie moeilijk blijkt te zijn. Ron gaf aan dat hij een stuk communicatie wilt terug zien in de processen. Met communicatie bedoelt hij terugkoppel momenten naar de gebruikersorganisatie en FB-organisatie toe. Echter op het moment dat een RFC ingediend wordt is er altijd een eigenaar dus in dit geval een Key User uit de gebruikersorganisatie. Deze is op de hoogte dat van een wens/behoefte een RFC is gemaakt. * Taken van de rollen moet veranderd worden in verantwoordelijkheden. |

|  |
| --- |
| **Actielijst:** |
| Conceptontwerp proces Specificeren aanpassen. |

**Datum wekelijkse gesprek:** 17-08-2015

**Aanwezige deelnemers:** Naeem Rahiminejad

Ron Siebes

**Aanleiding van het gesprek:**

Elke week staat er een datum vast om een gesprek te voeren met de praktijkbegeleider/opdrachtgever over de voortgang. Tijdens het gesprek is er een agenda met bespreekpunten die aan bod komen. Tevens wordt de voortgang besproken en mogelijke knelpunten/aandachtspunten.

**Bespreekpunten:**

1. Conceptontwerp proces VNGIV

|  |
| --- |
| **Besproken:** |
| 1. Fase 4: Conceptontwerp proces VNGIV:   Processchema:   * Functioneel behoefte bepaling veranderen naar functionele eisen uitwerken. * Toestand van FO document hoeft niet te tekstueel in het symbool opgenomen te worden. De flow geeft al aan wat het toestand is van een document.   Publicatie van de documenten moet beschreven worden. Er wordt gepubliceerd voor het proces Transitie daadwerkelijk gestart is. De geproduceerde documenten worden wel opgenomen in het SharePoint documentatiebeheer. Maar niet zichtbaar voor de gebruikersorganisatie. De Business Analist zorgt voor publicatie voordat Transitie gaat starten. |

|  |
| --- |
| **Actielijst:** |
| Conceptontwerp proces VNGIV aanpassen. |

**Datum wekelijkse gesprek:** 18-08-2015

**Aanwezige deelnemers:** Naeem Rahiminejad

Wiedjai Kapoerchan

**Aanleiding van het gesprek:**

Het proces Toetsen en Testen vereiste meer uitleg voordat ik het kon uitwerken. Dit kwam omdat ik niet bekend was met het Tmap testmethode dat gebruikt wordt door de ministeries.

**Bespreekpunten:**

1. Conceptontwerp proces Toetsen en Testen

|  |
| --- |
| **Besproken:** |
| 1. Fase 4: Conceptontwerp proces Toetsen en Testen:  * Er worden verschillende acceptatietesten uitgevoerd (Gebruikers/functionele en productie acceptatietesten). Dit zijn acceptatietesten die worden verricht volgens Tmap testmethode. Dit is deels afwijkend met BiSL. Daar wordt alleen gesproken over acceptatietesten in het proces Toetsen en Testen. Maar er wordt geen testmethodiek aangegeven. * Toetsen en testen zijn twee aparte trajecten die het beste apart van elkaar beschreven kunnen worden. * Wiedjai heeft Tmap documenten aangeleverd zodat ik het kan bestuderen. |

|  |
| --- |
| **Actielijst:** |
| Conceptontwerp proces Toetsen en Testen uitwerken. |
| Tmap bestuderen. |

# **Bijlage E: Notulen FB-overleggen**

**Datum wekelijkse overleg:** 16-06-2015

**Aanwezig:** Aad Soonius(SZW), Wiedjai Kapoerchan (VWS), Samantha Janse van der Laan (VWS)

**Afwezig:** Ron Siebes, Hanneke Prins-Juffermans (van SSC-ICT Functioneel Beheerder bij BZK)

**Aanleiding van overleg:**

Tijdens het 3R projecttraject wordt er wekelijks een overleg gehouden met de Functioneel Beheerders van VWS, SZW en BZK. Bij BZK wordt het Functioneel Beheer uitgevoerd door SCC-ICT Haaglanden. Ook bij VWS zit een deel Functioneel Beheer bij SCC-ICT Haaglanden. Doel van het overleg is samen overeenstemming bereiken, hoe de gewenste FB organisatie en processen voor het 3R-IdM eruit moet komen te zien. In het overleg wordt er kort gekeken naar de huidige situatie per proces en vooruitgekeken naar de gewenste situatie.

**Onderwerp:** Proces Specificeren

Wekelijkse staat er een proces op de agenda waarover gesproken gaat worden. In dit overleg is gesproken over het proces Specificeren.

|  |
| --- |
| **Agendapunten:** |
| 1. Terugkijken naar document Concept ontwerpproces VNGIV |
| 1. Update documentatiebeheer: SharePoint VS Gedeelde netwerkschijf |
| 1. Proces Specificeren   Hoe verloopt dit proces nu?  Wat zijn op dit moment de knelpunten?  Zijn we tevreden met het huidige proces?  Hoe moet het proces eruit komen te zien?  Wie is verantwoordelijk voor het opstellen van de specificaties?  Wie geeft akkoord op de gevalideerde specificaties?  Wat is de rol van incident manager? |
| 1. Vraag van Tom Moesker   Wie zijn onze gebruikers in 3R-IdM?  De rollen moeten duidelijk zijn. Aantal rollen zijn bekend en een aantal rollen zijn nog onbekend. |
| 1. Vervolg FB overleg: Toetsen en Testen |
| 1. Rondvraag |

|  |
| --- |
| **Besproken:** |
| 1. Terugkijken naar document Concept ontwerpproces VNGIV |
| 1. Update documentatiebeheer: SharePoint VS Gedeelde netwerkschijf   Het is belangrijk om te kijken waar de rechten liggen van gebruikers van 3R-IdM. De gebruikers moeten de volgende rechten bezitten:   * Alleen toegang tot gebruikerspagina * Alleen documentatie kunnen lezen op gebruikerspagina   Het is niet voor de gebruikers van belang dat ze leesrechten hebben op FB documentatie. Verder hoeft een gebruiker geen schrijfrechten te hebben.  Sharepointbevindingen op dit moment:  Automatische notificatie **mogelijk**  Versiebeheer **mogelijk**  Reviewproces **mogelijk**  Scheiding van documentatie **mogelijk**  Documenten voorzien van commentaar **mogelijk**  Gedeelde netwerkschijf bevindingen op dit moment:  Automatische notificatie **niet mogelijk**  Versiebeheer **(handmatig)mogelijk**  Reviewproces **niet mogelijk**  Scheiding van documentatie **mogelijk**  Documenten voorzien van commentaar **mogelijk** |
| 1. Proces Specificeren   Hoe loopt het proces nu?   1. Bij kleine changes(RFC) hangt het af van prioriteit(1 is hoogste). RFC wordt ingepland via releasemandje(periode van het jaar). 2. Grote changes worden gespecificeerd. Soms is de oplossing al geïmplementeerd waardoor vooraf niet eens analyse uitgevoerd wordt. Het proces verloopt dan sneller dan het specificeren. |
| Wat zijn op dit moment de knelpunten?  De FB’s van IdM krijgen vooraf geen analyses te zien vanuit SSC-ICT Haaglanden. |
| Zijn we tevreden met het huidige proces?  We zijn niet tevreden met het verloop van het proces. |
| Hoe moet het proces eruit komen te zien?  Er zijn 3 manieren waardoor een verzoek ingediend kant worden:   1. Externe leverancier (voor Bijv. versie vernieuwing) 2. Verzoek van Gebruikersorganisatie 3. Veranderingen vanuit beleid   Procesgang:  Er komt een verzoek binnen dat gespecificeerd moet worden. Het verzoek wordt gespecificeerd aan de hand: aanleiding, doel, randvoorwaarden, oplossingsruimte, ICT-vereisten en ICT-oplossing. De uitgewerkte specificaties worden in het Expertoverleg besproken aan de hand van een go/no go. |
| Wie is verantwoordelijk voor het opstellen van de specificaties?  De Incident Manager is verantwoordelijk voor het proces Specificeren. Bij indienen van manier 2 wordt door de Business Analist beschreven wat het noodzaak en belang is. |
| Wie geeft akkoord op de gevalideerde specificaties?  Tijdens het Expertoverleg geeft de Change Manager/Documentalist akkoord op de gespecificeerde specificaties. |
| 1. Vraag van Tom Moesker   Van BZK en VWS zijn de rollen binnen alleen van SZW moet nog een beschrijving opgestuurd worden van de rollen van de gebruikers. |
| 1. Vervolg FB overleg: Toetsen en Testen   Het FB overleg over Toetsen en Testen zal na de vakantie van Naeem ingepland worden. Met de op dat moment beschikbare FB’s aangezien er vakanties zijn ingepland. |
| 1. Rondvraag   Geen |

|  |
| --- |
| **Actielijst:** |
| 1. Aad stuurt de rolbeschrijvingen voor woensdag op naar Naeem. |
| 1. Naeem stelt de notulen op van het FB overleg en verstuurd deze. |

**Datum wekelijkse gesprek:** 14-08-2015

**Aanwezige deelnemers:** Naeem Rahiminejad, Wiedjai Kapoerchan (VWS), Hanneke Prins-Juffermans (van SSC-ICT Functioneel Beheerder bij BZK), Ron Siebes

**Afwezig:** Aad Soonius(SZW),

**Aanleiding van het gesprek:**

Tijdens het 3R projecttraject wordt er wekelijks een overleg gehouden met de Functioneel Beheerders van VWS, SZW en BZK. Omdat het project bijna ten einde is moeten de procesbeschrijvingen gevalideerd worden. Dit is wordt gedaan tijdens de laatste FB-overleggen die ingepland worden.

**Bespreekpunten:**

1. Conceptontwerp proces Specificeren(zie bijlage processchema)

|  |
| --- |
| **Besproken:** |
| 1. Conceptontwerp proces Specificeren:  - Indeling van het document nagelopen  - Processchema moet verduidelijkt worden. Het is niet zichtbaar waar het proces start en waar het proces eindigt.  -Er moet een beslismoment opgenomen worden in het processchema. Bij het valideren van een R&I moeten er twee opties eruit komen; er moet aangepast worden of het R&I is gevalideerd. Indien R&I aangepast moet worden dan komt het weer in het activiteit valideren. |

|  |
| --- |
| **Actielijst:** |
| 1. Conceptontwerp proces Specificeren aanpassen. |
| 1. Volgende FB overleg inplannen |

**Processchema specificeren v0.3**



**Datum wekelijkse overleg:** 29-05-2015

**Aanwezig:** Ron Siebes, Samantha Janse van der Laan (VWS), Aad Soonius(SZW)

**Afwezig:** Hanneke Prins-Juffermans (van SSC-ICT Functioneel Beheerder bij BZK)

**Aanleiding van overleg:**

Tijdens het 3R projecttraject wordt er wekelijks een overleg gehouden met de Functioneel Beheerders van VWS, SZW en BZK. Bij BZK wordt het Functioneel Beheer uitgevoerd door SCC-ICT Haaglanden. Ook bij VWS zit een deel Functioneel Beheer bij SCC-ICT Haaglanden. Doel van het overleg is samen overeenstemming bereiken, hoe de gewenste FB organisatie en processen voor het 3R-IdM eruit moet komen te zien. In het overleg wordt er kort gekeken naar de huidige situatie per proces en vooruitgekeken naar de gewenste situatie.

**Onderwerp:** Proces Vormgeven niet-geautomatiseerde informatievoorziening (VNGIV

Wekelijkse staat er een proces op de agenda waarover gesproken gaat worden. In dit overleg is gesproken over het proces Vormgeven niet-geautomatiseerde informatievoorziening (VNGIV).

**Bespreekpunten:**

1. Wat is er nu? Welke documentatie is er? (Functioneel Ontwerpen, Handleidingen, Werkinstructies, Proces en procedure beschrijvingen etc.)
2. Wat ontbreekt er?
3. Wie is onze gebruiker?
4. Hoe wordt documentatie nu bijgehouden?
5. Zijn we tevreden met het huidige proces documenteren?
6. Wat zijn de knelpunten?
7. Hoe willen we dat het proces gaat verlopen?
8. Welke KPI’s kunnen koppelen aan VNGIV?
9. Op welke manier kan documentatie beheer worden aangepakt?

**Besproken:**

1. Op dit moment zijn de volgende documentatie aanwezig:

* Functioneel Ontwerpen(FO)
* Technische Ontwerpen(TO)
* Gebruikershandleidingen
* Intranet informatie

|  |
| --- |
| 1. De volgende punten ontbreken er:  * Versiebeheer van documenten dat bijgehouden wordt * Documentatiebeheer |
| 1. Onze gebruikers zijn:   VWS/SZW   * IdM Selfservice medewerkers (iedereen die een account heeft) * KA coördinatoren (aanstellingenbeheer) * WIDscan medewerkers (SZW) * WIDscan medewerkers FMH (VWS) * Gebruikers van pasbeheersysteem geen ontvangers (FMH, Beveiliging, BIV, FB’s)   BZK   * Pms-muteerders (decentraal bij elke afdeling) hebben een rol in het beheer van personen en functies. * PMS-beheerders centraal (nu bij SSC ICT) hebben een rol om per organisatie de ingestelde standaarden te beheren. * Key users (Centraal bij BZK) voeren nieuwe personen met bijbehorend RIN, eventueel na aanvragen van een RIN * HR-users (nu grotendeels centraal bij P-Direkt) hebben leesrechten in PMS om voor een interne aanstelling het door BZK aangevraagde RIN op te nemen. * Users met leesrol specifiek voor een bepaald doel. (Bijvoorbeeld de BVA) |
| 1. Documentatie wordt niet tijdig bijgehouden. Wegens druk om bepaalde functionaliteiten in productie te laten gaan worden de FO en TO bijgewerkt. Nadruk ligt meer bij voorbereidingen en uitvoering van de veranderingen/wijzigingen/releases dan bij het updaten van de documentatie. Gedachtegang is vaak: “*Dat komt later wel*”. |
| 1. Zoals verwacht is iedereen niet tevreden over het huidige proces documenteren. |
| 1. Knelpunten in het huidige proces documenteren zijn:  * Versiebeheer wordt niet of nauwelijks opgepakt. Dat leidt tot verouderde documentatie. Hierdoor gebruikers vragen stellen die eigenlijk in de documentatie te vinden zou moeten zijn. * Aansluitende processen verlopen niet zoals het in een gestructureerde omgeving zou moeten. Daarbij gaat het om de processen volgens BiSL; Voorbereiden Transitie, Specificeren, Toetsen en Testen, VNGIV. * Geen centrale manier van documentatiebeheer. Op dit moment worden op verschillende manieren omgegaan met documentatie. Sommige staan op intranet en documentatie wordt ook naar gebruikers toe gestuurd. |
| 1. De rol van Change Manager/Documentalist moet ervoor zorgen dat het proces VNGIV bewaakt wordt. Er wordt een checklist nagelopen van Voorbereiden transitie en Toetsen en Testen voordat er daadwerkelijk iets doorgevoerd gaat worden. De Change Manager/Documentalist zorgt voor versiebeheer en centraal beheren(plaatsen en wijzigingen) van documentatie. In het proces VNGIV geeft de Test Coördinator akkoord op alle FO en de Business Analist geeft akkoord op documentatie voor de gebruikersorganisatie. |
| 1. Er zijn 4 KPI’s opgesteld door Naeem Rahiminejad die worden voorlopig aangehouden. In de toekomst kunnen er nog wijzigingen worden aangebracht. |
| 1. Marjolein (programma) en Samenwerkingsruimte(SharePoint) hebben geen voorkeur bij de Functioneel Beheerders. Er zijn twee opties besproken die mogelijk een oplossing zouden kunnen zijn voor centrale documentatie beheer. De opties zijn:  * SharePoint * Gedeelde mappen op netwerkschijven   De twee opties moeten echter wel eerst getest worden. |

**Actielijst:**

1. Overleg wordt gedocumenteerd door Naeem Rahiminejad en hij verstuurd iedereen een beschrijving van de gewenste situatie voor het proces VNGIV. Dit gebeurd aan de hand van de requirements(eisen en wensen) die uit het overleg zijn voortgekomen.
2. Naeem Rahiminejad zal onderzoeken welke 2 opties het beste werken voor documentatiebeheer.

**Datum wekelijkse overleg:** 05-06-2015

**Aanwezig:** Ron Siebes, Aad Soonius(SZW), Wiedjai Kapoerchan (VWS), Aad Soonius(SZW) Hanneke Prins-Juffermans (van SSC-ICT Functioneel Beheerder bij BZK)

**Afwezig:** Samantha Janse van der Laan (VWS)

**Aanleiding van overleg:**

Tijdens het 3R projecttraject wordt er wekelijks een overleg gehouden met de Functioneel Beheerders van VWS, SZW en BZK. Bij BZK wordt het Functioneel Beheer uitgevoerd door SCC-ICT Haaglanden. Ook bij VWS zit een deel Functioneel Beheer bij SCC-ICT Haaglanden. Doel van het overleg is samen overeenstemming bereiken, hoe de gewenste FB organisatie en processen voor het 3R-IdM eruit moet komen te zien. In het overleg wordt er kort gekeken naar de huidige situatie per proces en vooruitgekeken naar de gewenste situatie.

**Onderwerp:** Proces Voorbereiden Transitie

Wekelijkse staat er een proces op de agenda waarover gesproken gaat worden. In dit overleg is gesproken over het proces Voorbereiden Transitie

|  |
| --- |
| **Agendapunten:** |
| 1. Terugkijken naar document Concept ontwerpproces VNGIV   Aanvulling van Ron Siebes:  a. Onderscheid per departement  b. Hoe gaan we om met fouten in de documentatie  c. Wie publiceert |
| 1. Documentatiebeheer: SharePoint VS Gedeelde netwerkschijf   **Vragenlijst:**  Gebruikersvragen:  *a. Wat moet een gebruiker kunnen met het systeem?*  Systeemvragen:  *b. Wie heeft welke rechten?*  *c. Wat moet het systeem kunnen?* |
| 1. Inhoudsopgave van handleiding PMS van Hermo (technisch documentalist 3R) |
| 1. Proces Voorbereiden Transitie   **Vragenlijst:**  a. Hoe verloopt dit proces nu?  b. Zijn we tevreden over het huidige proces?  c. Wat zijn de knelpunten?  d. Hoe willen we dat het proces gaat verlopen?  e. Welke rollen en taken zijn van belang binnen het proces? |
| 1. Vervolg FB overleg: Specificeren en Toetsen en Testen |

|  |
| --- |
| **Besproken:** |
| 1. Geen opmerkingen en/of aanvullingen gekregen van Aad en Samantha wel van Ron gekregen. Hanneke en Wiedjai krijgen notulen en conceptontwerp nog toegestuurd.   a.  De ministeries VWS, SZW en BZK hebben allemaal een eigen kleurencode. De Business Analist levert de documentatie aan de gebruikersorganisatie op basis van de juiste kleurencode. |
| b/c. De documentalisten zijn op dit moment bezig met opleveren van documentatie. Dit moet nog gereviewd worden. Het reviewproces zal ervoor zorgen dat onjuistheden en inconsistentie eruit wordt gehaald. Ron zal de vraag neerleggen bij de FB’s of er iemand is die de taak op zich wil nemen om het proces te bewaken. Diegene zal tevens de documentatie publiceren. |
| 1. Documentatiebeheer   Er zal een splitsing komen in documentatie. De gebruikersorganisatie zal op 2 manieren beschikking krijgen tot documentatie:   * Via het Rijksportaal naar model van 3F(dat een eigen pagina heeft waar documentatie beschikbaar is) * Rechtstreeks opsturen (voornamelijk voor nieuwe gebruikers)   Er zal voor de 3R-IdM Functioneel Beheerorganisatie een aparte centrale ruimte zijn waar documentatie geplaatst en beheerd gaat worden door een Change Manager/Documentalist. Echter worden eerst de 2 mogelijkheden voor documentatiebeheer getest. De FB’s krijgen een mail opgestuurd waarin zij wensen en eisen kenbaar moeten maken voor de mogelijkheden. |
| 1. Inhoudsopgave handleiding PMS   Hanneke en Wiedjai zullen Hermo benaderen en feedback geven op de inhoudsopgave. |
| a. Hoe verloopt dit proces nu?  Bij beide ministeries (BZK en VWS) kan het proces organisatorisch verbeterd worden. Op dit moment is bij BZK geen proces Voorbereiden Transitie. Er wordt gelijk een stap gezet naar Transitie en daarna wordt er een regressietest uitgevoerd om te kijken of het systeem nog functioneert. Documentatie wordt niet bijgehouden en aangepast.  Binnen VWS zit er wel een stuk structuur voor het proces Voorbereiden Transitie. Er wordt overlegd met SSC-ICT Haaglanden die ook de testrapporten en testresultaten aanlevert. Er wordt ook een Checklist nagelopen. |
| b. Zijn we tevreden over het huidige proces?  Nee, voorbereidingen verlopen niet volgens structuur. Dit is vooral het geval binnen BZK. |
| c. Wat zijn de knelpunten?  Binnen VWS is er een Change Control Board(CCB) daarin geeft de FB aan wat de change in houdt en daaruit komt een go/no go. Dit werkt niet helemaal goed omdat er onduidelijkheid ontstaat en er meer vragen opgeroepen wordt. |
| d. Hoe willen we dat het proces gaat verlopen? |
| Er zullen beschrijvingen komen vanuit het BISL model die het beeld gaan vormen hoe het proces moeten verlopen. Hiervoor moet er nog overlegd worden zodra de conceptontwerpen voor het proces uitgewerkt is. |
| e. Welke rollen en taken spelen een rol?  Binnen het proces zijn er verschillende rollen die te maken krijgen met de voorbereidende activiteiten. Vast staat dat de Change Manager/ Documentalist de proceseigenaar is van Voorbereiden Transitie. |
| 1. Vervolg FB overleg: Specificeren en Toetsen en Testen   Tijdens afwezigheid van Ron zullen de FB overleggen plaats blijven vinden. Naeem zal afspraken inplannen voor FB overleggen over onderwerpen Specificeren en Toetsen en Testen. Dit zijn processen die al besproken waren. Maar worden nog verder aangescherpt in aankomende FB overleggen. |

|  |
| --- |
| **Actielijst:** |
| 1. Wiedjai stuurt presentatie van koppelingen 3R-IdM naar Hanneke |
| 1. Naeem stuurt notulen en conceptontwerp proces VNGIV naar Wiedjai en Hanneke |
| 1. Naeem stuurt vraag voor wensen/eisen voor Documentatiebeheer naar FB’s en maakt afspraak FB overleg |
| 1. Ron stuurt vraag naar FB’s wie taak op zich wilt nemen voor reviewproces en publiceren |

**Verslag interview FB’s IdM**

Met de FB’s van IdM van de drie ministeries VWS, SZW en BZK is een interview gehouden om te achterhalen of er requirements waren vergeten of achtergelaten. Dit heb ik gedaan omdat er alleen een aantal overleggen heeft plaatsgevonden waarin de processen van het Functionaliteitenbeheer cluster van BiSL werd besproken. De overleggen hebben gediend als workshop/interview/brainstorm momenten om de requirements te achterhalen.

De reden voor het houden van de interviews is gedaan om te achterhalen per FB of de belangen goed waren beschreven aan de hand van de verzamelde requirements. Ik heb naar aanleiding van het advies van mijn praktijkbegeleider Ron twee interviews per FB ingepland. Bij het houden van de eerste interviews was het als vrij snel duidelijk dat er geen achtergelaten requirements waren.

De FB’s vonden de genoteerde requirements voldoende. Er was alleen één opmerking dat was dat er bij het proces Voorbereiden Transitie niet gedacht werd aan het geven van trainingen door de Business Analist bij grote wijzigingen. Dit heb ik opgenomen in de requirements van het proces Voorbereiden Transitie. Daarna hebben de FB’s het aangepaste Requirementsanalyse gevalideerd.

# **Bijlage F: Requirementsanalyse**

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

**Requirementsanalyse project:**

*“****Het beschrijven van de functionaliteitenbeheerprocessen op basis van het BiSL model voor drie ministeries ten behoeve van het Identity Management(IdM) systeem”***

****

Auteur: Naeem Rahiminejad

Datum: 01-06-2015

Plaats: Den Haag

Versie: 1.0

Inhoudsopgave

[1. Inleiding 57](#_Toc439937161)

[2. Visie voor de FB-organisatie 3R-IdM 58](#_Toc439937162)

[2.1 Rollen binnen de FB-organisatie 60](#_Toc439937163)

[3. Wie zijn de belanghebbenden? 61](#_Toc439937164)

[3.1 Identificeren van de belanghebbenden 61](#_Toc439937165)

[3.2 Belangen van de belanghebbenden 63](#_Toc439937166)

[3.3 Stakeholder Matrix 64](#_Toc439937167)

[4. Achterhalen van de requirements 65](#_Toc439937168)

[5. Functionaliteitenbeheerprocessen 67](#_Toc439937169)

[5.1 Requirements proces Specificeren 68](#_Toc439937170)

[5.2 Requirements proces Vormgeven niet-geautomatiseerde informatievoorziening 69](#_Toc439937171)

[5.3 Requirements proces Toetsen en Testen 70](#_Toc439937172)

[5.4 Requirements proces Voorbereiden Transitie 71](#_Toc439937173)

[6. Managen van requirements 72](#_Toc439937174)

[Figurenlijst 73](#_Toc439937175)

**1. Inleiding**

Dit document is onderdeel van het project: “*Het beschrijven van de functionaliteitenbeheerprocessen op basis van het BiSL model voor drie ministeries ten behoeve van het Identity Management (IdM) systeem*’’. In dit document wordt een uitgevoerde Requirementsanalyse beschreven van de gewenste FB-organisatie voor het 3R-IdM systeem.De uitgevoerde Requirementsanalyse is een onderzoek naar de wensen, eisen en behoeftes(requirements) van de belanghebbenden. Uitgangspunt voor de inrichting van de beheersprocessen voor het nieuw op te zetten FB-organisatie is BiSL. De Requirementsanalyse is alleen gericht op de requirements voor de Functionaliteitenbeheerprocessen uit het BiSL model.

Er wordt gebruik gemaakt van onderdelen uit het boek: ‘’*Handboek Requirements Brug tussen Business en ICT van Nicole de Swart, ISBN: 9789059724068’’.*In het boek staan methodes en technieken die helpen bij het achterhalen en opstellen van requirements(wensen, eisen en behoefte). Waar in het boek voornamelijk gesproken wordt over Requirementsanalyse voor softwareontwikkelingsprojecten zal het in dit document gaan over procesbeschrijvingen met BiSL als uitgangspunt. Dit document wordt gebruikt bij verdere fases in het project.

**Leeswijzer voor dit document:**

In hoofdstuk 2 wordt de visie voor het Functioneel Beheerorganisatie voor 3R-IdM besproken. In hoofdstuk 3 wordt achterhaald wie de belanghebbenden zijn bij dit project. Dit gebeurt aan de hand van verschillende technieken. In hoofdstuk 4 wordt aangegeven hoe de requirements achterhaald worden. In hoofdstuk 5 wordt er per proces laten zien wat de achterhaalde requirements zijn.

**Leeswijzer van dit document ten opzichte van het eindproduct:**

Dit document maakt onderdeel uit van het eindproduct van het project ’*Het beschrijven van de functionaliteitenbeheerprocessen op basis van het BiSL model voor drie ministeries ten behoeve van het Identity Management(IdM) systeem’’.*

Het project is verdeeld in een vijftal fases. Elke fase levert een tussenproduct op dat verwerkt wordt in het eindproduct namelijk de processenbeschrijvingen van de functionaliteitenbeheerprocessen. Dit document is resultaat van fase 2.

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

Vanuit de visie van een kleinere overheid wordt er steeds meer samengewerkt tussen verschillende departementen. Daardoor is er een project (Realisatie 3R) geïnitieerd vanuit het ministerie van VWS en SZW om een samenwerking op te zetten met het ministerie van BZK. De keuze om een samenwerking op te zetten is gemaakt nadat er overwegingen zijn gemaakt tussen een aantal scenario’s door de stuurgroep waarbij compactheid en efficiency centraal staat. De stuurgroep voor het project Realisatie 3R bestaat uit drie directeuren van eerder genoemde ministeries, die aan het hoofd staan van de Organisatie Bedrijfsvoering Personeel (OBP).

De samenwerking betekent dat er binnen de ministeries 2 punten gaan veranderen:

* Het systeem dat door alle 3 de ministeries gebruikt gaan worden;
* De inrichting van een gezamenlijke Functioneel Beheer (FB) organisatie m.b.t. IdM systeem.

Binnen het ministerie van VWS en SZW wordt nu gewerkt met enkele verschillende applicaties voor Identity Management (IdM) met koppelingen naar diverse systemen. De stuurgroep wil naar een oplossing waarbij de drie ministeries één gezamenlijk systeem gaan gebruiken in plaats van verschillende IdM systemen. De oplossing hiervoor vond de stuurgroep bij het ministerie van BZK dat al met een gebruiksvriendelijk IdM systeem werkte. Echter moet de BZK-IdM systeem geschikt worden gemaakt voor de andere 2 ministeries. Het nieuwe IdM dat de 3 ministeries gaan gebruiken heet 3R-IdM. Dat staat voor: ”*3 departementen registreren identiteiten samen*”. Het 3R-IdM systeem moet ervoor zorgen dat in- door- en uitstroom van personen efficiënter verloopt. Tevens zijn er eisen gesteld die BZK nog niet had geïmplementeerd

Naast veranderingen met het IdM systeem zijn er ook veranderingen in het functioneel beheer voor de ministeries. Er wordt een nieuw FB-organisatie opgezet die gaat werken met processen waarbij BiSL als uitgangspunt wordt genomen. Compactheid en efficiency staan hoog in het vaandel voor het nieuw op te zetten Functioneel Beheer organisatie. De FB-organisatie moet ondersteuning bieden aan de gebruikersorganisatie. Dit betekent dat BiSL processen op een eigen manier een invulling moeten krijgen. Bij de start van dit project *“Het beschrijven van de functionaliteitenbeheerprocessen op basis van het BiSL model voor drie ministeries ten behoeve van het Identity Management(IdM) systeem’’* is er een tekening gemaakt hoe de FB-organisatie eruit moet komen te zien(zie figuur 1).

Figuur 1. Tekening FB-organisatie 3R-IdM bij start Requirementsanalyse

Na verschillende gesprekken met de functioneel beheerders van IdM en met de opdrachtgever Ron Siebes zijn er verschillende wijzigingen doorgevoerd in de tekening. In onderstaande afbeelding(figuur 2) is de laatste versie van de tekening voor FB-organisatie te zien.



Figuur 2. FB-organisatietekening versie 0.8

Zoals in de tekening te zien is, wordt er gesproken over rollen binnen de FB-organisatie. Er is gekozen door Ron Siebes (verantwoordelijk voor de FB-organisatie 3R-IdM) om nog niet te spreken over functies maar over rollen. De rollen in de tekening hebben een eigen benaming gekregen dat niet in overeenstemming is met BiSL. Binnen BiSL wordt er namelijk alleen gesproken over de rol/functie Functioneel Beheerder binnen de uitvoerende processen. De gemaakte indelingen en rollen zijn dynamisch. Dit houdt in dat er nog wijzigingen aangebracht kunnen worden voor de benamingen, rollen en de FB-organisatietekening.

**2.1 Rollen binnen de FB-organisatie**

De rollen op het departement en op operationeel niveau worden kort beschreven en toegelicht.

In de Gebruikersorganisatie zitten de rollen:

* Skilled Helpdesk;
* Business Analist.

*Skilled Helpdesk:*

Geldt als aanspreekpunt voor de Gebruikersorganisatie en is bereikbaar via de vaste Helpdesklijn en e-mailadres. Een rol die per departement aanwezig is.

*Business Analist:*

Per departement is er een Business Analist die de behoefte van de Gebruikersorganisatie ophaalt en ook als aanspreekpunt dient voor ze.

Op operationeel niveau:

* Teamcoördinator;
* Change Manager;
* Incident Manager;
* Testcoördinator;
* Functioneel Beheer (4X);
* Servicedesk 3R-IdM.

*Teamcoördinator:*

De Teamcoördinator geeft leiding en staat aan het hoofd van de FB-organisatie.

*Change Manager:*

De Change Manager is een rol binnen de beheerorganisatie die verantwoordelijk is voor het opstellen van release kalenders en binnen het gestelde budget uitvoeren van wijzigingen. De Change Manager is tevens voorzitter van het CAB/Expertoverleg.

*Incident Manager:*

De Incident Manager is verantwoordelijk voor alle incidenten maar in het bijzonder voor de 2e lijn meldingen.  De Incident Manager draagt zorg voor de communicatie over de melding en bewaakt de voortgang van het incident.

*Testcoördinator:*

De testcoördinator zorgt voor het toets- en testproces en geeft advies over de vrijgave.

*Functioneel Beheer (4X):*

De rol Functioneel Beheerder is er in vier vormen: Algemeen, Koppelvlakken, Vraagbaak en Beheerder profielen.

*Servicedesk 3R-IdM:*

Voor de FB-organisatie is er een centrale Servicedesk voor het 3R-IdM. Deze fungeert als een 3e lijns dienstverlener.

**3. Wie zijn de belanghebbenden?**

Vooraf moet geïdentificeerd worden wie de stakeholders zijn bij het project. Stakeholders zijn de belanghebbenden die invloed kunnen uitoefenen op het uiteindelijke eindresultaat. In dit project zijn de procesbeschrijvingen van het BiSL cluster Functionaliteitenbeheer voor de nieuw op te zetten FB-organisatie het eindresultaat. Om het project succesvol te kunnen uitvoeren is het belangrijk om te weten wie de stakeholders zijn die direct betrokken zijn bij dit project. Het is belangrijk om de juiste stakeholders te benaderen zodat de juiste requirements achterhaald kunnen worden.

**Methodes en technieken**

Het identificeren van stakeholders kan met verschillende technieken en methodes worden gedaan. In hoofdstuk 3.1 is er gebruikt gemaakt van de techniek identificeren van belanghebbenden van Nicole de Swart om de stakeholders te identificeren. Hiermee worden de belangrijkste belanghebbenden van het project in kaart gebracht en ook de reden waarom wordt inzichtelijk gemaakt.

Belanghebbenden in kaart brengen geeft niet aan wat hun belangen zijn bij dit project. Om erachter te komen wat voor belangen de belanghebbenden vertegenwoordigen wordt er een andere techniek gebruikt van Nicole de Swart. Daarbij worden de belanghebbenden gegroepeerd in een drietal groepen. De groepen worden uitgewerkt in een tabel waarin beschreven staat wat voor belangen en requirements de belanghebbenden vertegenwoordigen. De resultaten zijn te vinden in hoofdstuk 3.2.

Als laatste techniek wordt er gebruik gemaakt van de Thompson Stakeholder Matrix. Doel van de matrix is het positioneren van de belanghebbenden op basis van invloed en belang. Daarmee wordt overzichtelijk gemaakt welke stakeholders belangrijk zijn voor het achterhalen van de juiste requirements voor dit project. De uitkomst hiervan is te vinden in hoofdstuk 3.3.

**3.1 Identificeren van de belanghebbenden**

Allereerst wordt er gebruik gemaakt van de techniek uit het boek van Nicole de Swart[[1]](#footnote-1) voor het identificeren van de stakeholders. Met behulp van een lijst met vragen wordt geïdentificeerd welke stakeholder(s) daarbij horen. Anders dan in het boek zullen de vragen met betrekking tot het systeem vervangen zijn door vragen over procesbeschrijvingen. Omdat dit project gaat over de procesbeschrijvingen en vragen over systeem buiten het projectscope vallen.

Uit de techniek van Nicole de Swart zijn de volgende stakeholders geïdentificeerd:

* Rijksoverheid;
* Bestuurders Psg;
* Stuurgroep project 3R;
* Algemeen projectleider 3R;
* Functioneel Beheerorganisatie;
* Functioneel Beheerders IdM.

In tabel 1 is te zien dat bij dit project vooral functioneel beheerders van IdM meehelpen en denken over de nieuw op te zetten FB-organisatie voor 3R-IdM. De requirements voor het ontwerpen van de functionaliteitenbeheerprocessen zullen voornamelijk komen van de huidige functioneel beheerders van IdM. Dit komt voor een groot gedeelte ook omdat de functioneel beheerders een rol krijgen in het nieuw op te zetten FB-organisatie.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **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. | |
| *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. |

Tabel 1. Identificeren van de belanghebbenden

**3.2 Belangen van de belanghebbenden**

Om erachter te komen wat de belangen zijn van de belanghebbenden wordt er gebruikt gemaakt van de techniek van Nicole de Swart waarbij de belanghebbenden verdeeld worden in een drietal groepen[[2]](#footnote-2). Er is een afwijking in de techniek namelijk het hoofdgroep belang bij het systeem dat vervangen wordt door belang bij het functioneel beheerproces. De reden hiervoor is dat alles wat met systeem te maken heeft buiten het projectscope valt.

Naast belangen hebben de belanghebbenden requirements die geleverd worden aan het project. Dit is inzichtelijk gemaakt per belanghebbenden. De belangen zijn in te delen in de volgende drie hoofdgroepen:

* Belang bij het businessdoel;
* Belang bij het functioneel beheerproces;
* Belang bij succesvol project.

In de onderstaande tabellen zijn de stakeholders gegroepeerd op de genoemde hoofdgroepen. In de tabel is ook te zien welke requirements de belanghebbenden leveren.

|  |  |
| --- | --- |
| **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 dit 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 en beter kunnen verlopen. Hieruit zullen de requirements gericht zijn op gebruikers-requirements. | Functioneel Beheerorganisatie. |
| Functioneel beheerders IdM. |
|  |
|  | |
| **Belang bij succesvo**l **project:** | **Belanghebbenden:** |
| De algemeen 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. |
| Functioneel Beheerders IdM. |
|  |
|  |
|  |

Dit project zal voornamelijk business- en gebruikersrequirements opleveren. Daar de belangrijkste input zal komen van de FB’s van IdM.

**3.3 Stakeholder Matrix**

Als laatste techniek is er gebruik gemaakt van de Thompson Stakeholder Matrix. Met behulp van de Matrix kan inzicht gegeven worden welke stakeholders zeer belangrijk zijn voor het achterhalen van de juiste requirements en het slagen van dit project. Dit wordt gedaan middels het plaatsen van de stakeholders in de matrix op basis van invloed en belang.



Figuur 3. Stakeholder Matrix

In het Stakeholder Matrix is te zien dat er binnen het project samengewerkt wordt met de functioneel beheerders van IdM. Daar zullen de meeste requirements vandaan komen. Zij hebben hoge invloed op het project door de belangen die zij vertegenwoordigen. Binnen dit project zijn de Functioneel Beheerders van IdM de Key Stakeholders. De functioneel beheerorganisatie zal daar waar nodig is ook een rol spelen bij het achterhalen van de requirements.

Verder is te zien dat de stakeholder algemeen projectleider 3R geïnformeerd wordt maar geen requirements zal leveren. Zijn belang is dat het project succesvol verloopt. De stuurgroep van het project 3R moet tevreden worden gehouden. De Rijksoverheid heeft belang bij een succesvol 3R project in zijn geheel. Bij slagen van het project 3R kunnen er in de toekomst meer ministeries aansluiten en zal 3R veranderen in 4,5,6,7R enzovoorts.

**4. Achterhalen van de requirements**

Om de requirements te achterhalen zijn er technieken gebruikt die als subgebieden onderdeel uit maken van het requirementsproces; *Requirements Development·.* In de onderstaande cyclus zijn de technieken te zien:

Figuur 4. Cyclus subgebieden Requirements Development

**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. Bij het opstellen van de requirements in dit document is gebruik gemaakt van het wekelijkse FB-overleg. Het overleg is interactief alle deelnemers doen mee brainstormsessies en denken mee over het nieuw op te zetten FB-organisatie. Naast het FB-overleg worden er individuele interview gesprekken gehouden met de functioneel beheerders van IdM om te kijken of er geen requirements zijn achtergebleven.

**Analysetechniek:**

Bij deze techniek worden de gevonden requirements onderzocht op consistentie, volledigheid, juistheid, prioriteit en haalbaarheid.

**Specificatietechniek:**

Bij specificeren worden de requirements vastgelegd en ook de bijbehorende informatie daarover. Zodat alle belanghebbenden weten wat er 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.

In onderstaande figuur(4) is een schema te zien met die processtappen en bijbehorende technieken die gebruikt zijn.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **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. |

Figuur 5. Processtap en gebruikte technieken

Elke week is er een overleg gehouden met de functioneel beheerders van IdM. In het overleg worden de requirements achterhaald aan de hand van het elicitatietechniek. Het overleg is interactief vooraf zijn er een aantal vragen en agendapunten opgesteld. Daarna wordt er een analyse gemaakt van de requirements aan de hand van de notulen. De requirements worden gespecificeerd op proces met bijbehorende informatie. Validatie gebeurt middels een mail naar de betrokkenen en via overleg waarin nog teruggekeken wordt naar de besproken punten. De gevalideerde requirements vormen de baseline voor de procesontwerpen die in Fase 3 van het project vormgegeven worden.

De volgende requirementstypen worden achterhaald:

* Business requirement;
* Gebruikers requirement;
* Systeem requirements (in mindere mate).

**Business requirements:**

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

**Gebruikers requirements:**

Doelen en taken die eindgebruikers moeten kunnen uitvoeren.

**Systeem requirements:**

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

De gevonden requirements vormen de baseline van het project en als input voor volgende fases(fase 3 en fase 4).

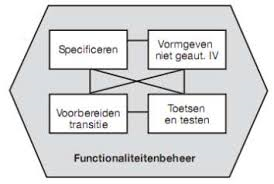
**5. Functionaliteitenbeheerprocessen**

In het nieuw op te zetten FB-organisatie voor 3R-IdM moeten de functionaliteitenbeheerprocessen vormgegeven worden. Het is belangrijk om te achterhalen of er requirements zijn voor de processen. Het gebruikte BiSL theorie voor de inrichting van de beheerprocessen is immers een raamwerk van “*best practices*”. Het biedt ondersteuning bij het inrichten van de functioneel beheer in een organisatie. Toepassing van de modellen in praktijk ziet er vaak anders uit. Doordat ze op een eigen manier worden ingevuld. De gevonden requirements zullen ondergebracht worden in het BiSL model. Bij het ontwerpen en detailleren van de processen zal er dieper op de activiteiten en processchema’s worden ingezoomd.

Binnen het procescluster Functionaliteitenbeheer gaat het voornamelijk over de 2 onderwerpen:

* Geautomatiseerde informatievoorziening (systemen)
* Niet-geautomatiseerde informatievoorziening (documentatie)

De onderwerpen zijn verdeeld binnen viertal processen(figuur 2); Specificeren, Toetsen en Testen, Vormgeven Niet-Geautomatiseerde Informatievoorziening en Voorbereiden Transitie.



Figuur 6. Procescluster Functionaliteitenbeheer

In de volgende subhoofdstukken staan per proces de verzamelde requirements. De requirements worden verwerkt in de procesbeschrijvingen. De requirements worden geplaatst in het BiSL model.

**5.1 Requirements proces Specificeren**

Het proces specificeren gaat over het uitwerken van de ingediende verzoeken vanuit het proces Wijzigingenbeheer. Als resultaat komt er een gevalideerde specificatie document dat in het CAB/Expertoverleg besproken word. In het overleg wordt besproken welke status het document een akkoord, aanpassing of afwijzing krijgt.

Het gevalideerde specificatie document dient als input voor andere processen binnen het cluster Functionaliteitenbeheer.

Hieronder is het schema te zien van de achterhaalde requirements:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Specificeren:** | **Traceability:** |
| Business requirement | Proces moet BiSL als uitgangpunt hebben en ondersteuning bieden aan het 3R-IdM systeem. | Afstudeerplan |
| Business requirement | Wijzigingen worden eerst gespecificeerd voordat het in het Expert overleg besproken worden. | Notulen FB-overleg proces Specificeren v1.0 |
| Business  requirement | Incident Manager is verantwoordelijk voor het proces. | Notulen FB-overleg proces Specificeren v1.0 |
| Business  requirement | In het Expertoverleg wordt bepaald of een gespecificeerd verzoek een go/no go krijgt. | Notulen FB-overleg proces Specificeren v1.0 |
| Gebruikers  requirement | Verzoeken moeten gespecificeerd worden op: *aanleiding, doel, randvoorwaarden, oplossingsruimte, ICT-vereisten en ICT-oplossing* voordat het besproken kan worden in het Expertoverleg. | Notulen FB-overleg proces Specificeren v1.0 |

**5.2 Requirements proces Vormgeven niet-geautomatiseerde informatievoorziening**

In dit subhoofdstuk komen de requirements naar voren voor het proces Vormgeven niet-geautomatiseerde informatievoorziening(VNGIV). De gevonden requirements komen voort uit het wekelijkse FB-overleg.

Het proces VNGIV gaat voornamelijk over documentatie. Voor een organisatie is documentatiebeheer een zeer belangrijk aspect om op orde te hebben. Documentatiebeheer zorgt ervoor dat er naslag is op uitgevoerde wijzigingen en/of vernieuwingen in het systeem.

Op dit moment wordt er binnen de drie ministeries(VWS, SZW en BZK) ongestructureerd om gegaan met documentatie. Dit is ook uit het FB-overleg naar voren gekomen[[3]](#footnote-3).Belangrijke geconstateerde knelpunten zijn voor alle drie ministeries:

* Versiebeheer
* Updaten van documenten
* Locatie voor documentatie

Het opgestelde requirements bestaan uit verschillende types dit gaat voornamelijk over het ontbrekende systeem.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **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 |

**5.3 Requirements proces Toetsen en Testen**

Het proces Toetsen en Testen controleert of gewijzigde geautomatiseerde(systeem) en niet-geautomatiseerde(handleidingen, werkinstructies etc.) informatievoorziening goed functioneert. Dit gebeurt middels een toets en testfase. Daarbij worden ook documenten die uit het proces VNGIV voort komen beoordeeld.

Hieronder is het schema te zien van de achterhaalde requirements:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **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[[4]](#footnote-4) |
| 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 |

**5.4 Requirements proces Voorbereiden Transitie**

Het proces Voorbereiden Transitie beschrijft alle activiteiten die gedaan moeten worden om de transitie zo soepel mogelijk te laten verlopen. Daarnaast wordt een implementatieplan en transitieplan opgesteld.

De volgende requirements zijn achterhaald:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Voorbereiden Transitie:** | **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. | Notulen FB-overleg proces Voorbereiden Transitie |
| Gebruiker  requirement | Test Coördinator voert de activiteiten uit in drietal fases: Opstellen en uitvoeren implementatieplan, opstellen transitieplan. | Notulen FB-overleg proces Voorbereiden Transitie,  Implementatieplan algemeen v1.0[[5]](#footnote-5) |
| Gebruiker  requirement | Transitieplan moet opgesteld worden met daarin de activiteiten die gedaan moeten zijn vóór, tijdens en na de transitie. | Implementatieplan algemeen v1.0 |
| Gebruiker  requirement | Implementatieplan moet opgesteld en uitgevoerd worden als een checklist. | Implementatieplan algemeen v1.0 |
| Gebruiker  requirement | Business Analist geeft trainingen aan de Gebruikersorganisatie bij grote wijzigingen. | Implementatieplan algemeen v1.0/Verslag interviews FB’s v1.0 |

**6. Managen van requirements**

Belangrijk onderdeel van het Requirementsanalyse is het managen van de gevonden requirements. Tijdens verloop van het project kunnen er nieuwe requirements door andere inzichten ontstaan. Dit zou kunnen betekenen dat het Requirementsanalyse document bijgesteld moet worden. Maar dit kan niet zomaar gedaan worden. Om een nieuwe requirement toe te voegen in het Requirementsanalyse document moet er formeel een wijzingverzoek komen. Daarna worden een vijftal stappen doorlopen om het nieuwe requirement op te nemen.

**Toevoegen van nieuwe requirement:**

**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 stap 2.

**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.

Hiermee wordt voorkomen dat project *scope creep* zal oplopen. Het managen van de requirements moet voor grip zorgen op het verloop van het project. Zodat in de requirementsanalyse ook niet overbodig veel requirements worden opgenomen.

**Figurenlijst**

[Figuur 1. Tekening FB-organisatie 3R-IdM bij start Requirementsanalyse 58](#_Toc439937249)

[Figuur 2. FB-organisatietekening versie 0.8 59](#_Toc439937250)

[Figuur 3. Stakeholder Matrix 64](#_Toc439937251)

[Figuur 4. Cyclus subgebieden Requirements Development 65](#_Toc439937252)

[Figuur 5. Processtap en gebruikte technieken 66](#_Toc439937253)

[Figuur 6. Procescluster Functionaliteitenbeheer 67](#_Toc439937254)

# **Bijlage G: Fase 3 Globale blik op de FB-organisatie en gebruik van BiSL**

|  |
| --- |
| **Fase 3:**  **Globale blik op de FB-organisatie en gebruik van BiSL**  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)** |
|  |

**Versie: 1.0**

Inhoudsopgave

[1. Inleiding 76](#_Toc439937395)

[2. Identity Management binnen de ministeries 77](#_Toc439937396)

[3. Samenwerking tussen drie ministeries 78](#_Toc439937397)

[4. FB-organisatie 79](#_Toc439937398)

[4.1 Rollen binnen de FB-organisatie voor 3R-IdM 80](#_Toc439937399)

[5. Overgang naar BiSL procesinrichting 81](#_Toc439937400)

[5.1 Functionaliteitenbeheerprocessen 82](#_Toc439937401)

**1. Inleiding**

In dit document wordt de globale situatie van de functioneel beheerorganisatie (FB-organisatie) voor het 3R-IdM systeem beschreven. Dit document maakt onderdeel uit van het project: ‘’*Het beschrijven van de functionaliteitenbeheerprocessen op basis van het BiSL model voor drie ministeries ten behoeve van het Identity Management(IdM) systeem’’.*

Vanuit de visie van een kleinere overheid wordt er steeds meer samengewerkt tussen verschillende departementen. Dit is ook gebeurd bij de ministeries van VWS, SZW en BZK, waarbij er een samenwerking is opgestart om samen één Identity Management (IdM) systeem te gebruiken. Het IdM is een databank die gekoppeld is aan verschillende systemen om zo een elektronische identiteit binnen het departement en rijksbreed vast te leggen en te onderhouden. Het project dat de samenwerking en migratie van de genoemde departementen leidt heet 3R. Het systeem dat gebruikt gaat worden heet het 3R-IdM systeem.

Naast het bouwen van het 3R-IdM systeem moet er ook een FB organisatie worden opgezet. De FB organisatie heeft als functie dat zij ondersteuning moeten bieden aan de gebruikers van 3R-IdM. Dit betekent dat de processen daarop ingericht moeten worden. De inrichting van de processen zal op basis van het BiSL-model zijn. In dit document zal specifiek gesproken zal worden over de procescluster Functionaliteitenbeheer uit het BiSL-model.

**Leeswijzer voor dit document:**

In hoofdstuk 2 wordt kort ingegaan op Identity Management systemen binnen ministeries en de functies die het systeem uitvoert. In hoofdstuk 3 wordt ingegaan op de samenwerking tussen de ministeries VWS, SZW en BZK. In hoofdstuk 4 staat de overgang van de FB organisatie naar een BiSL omgeving beschreven. In hoofdstuk 5 wordt globaal gekeken naar de Functionaliteitenbeheer- processen waarmee de FB organisatie gaat werken.

**Leeswijzer van dit document ten opzichte van het eindproduct:**

Dit document maakt onderdeel uit van het eindproduct van het project ’*Het beschrijven van de functionaliteitenbeheerprocessen op basis van het BiSL model voor drie ministeries ten behoeve van het Identity Management(IdM) systeem’’.*

Het project is verdeeld in een vijftal fases. Elke fase levert een tussenproduct op dat verwerkt wordt in het eindproduct namelijk de processenbeschrijvingen van de functionaliteitenbeheerprocessen. Dit document is resultaat van fase 3.

**2. Identity Management binnen de ministeries**

Binnen elke ministerie wordt er gebruik gemaakt van een Identity Management (IdM) systeem. Het IdM systeem zorgt ervoor dat identiteiten van personen geregistreerd kunnen worden. IdM is een databank dat gekoppeld is aan verschillende systemen om zo een elektronische identiteit binnen het departement en rijksbreed vast te leggen en te onderhouden. Het IdM databank wordt door medewerkers onder andere gebruikt voor het registreren van nieuwe medewerkers en het leggen van koppelingen naar accounts, (rijks)pasjes, tokens en biometrische kenmerken. Daarnaast kunnen medewerkers via de Selfservice Medewerkers eigen gegevens (deels) aanpassen en raadplegen.

**3. Samenwerking tussen drie ministeries**

Er wordt steeds meer samengewerkt tussen verschillende departementen. Dit is ook gebeurd bij de ministeries VWS, SZW en BZK. Daardoor is er een project(3R) geïnitieerd vanuit het ministerie van VWS en SZW om een samenwerking op te zetten met het ministerie van BZK. De keuze om een samenwerking op te zetten is gemaakt nadat er overwegingen zijn gemaakt tussen een aantal scenario’s door de stuurgroep[[6]](#footnote-6) waarbij compactheid en efficiency centraal staat.

De samenwerking houdt in dat er binnen de drie ministeries één gebruiksvriendelijk IdM systeem gebruikt gaat worden. Dat systeem heet 3R-IdM systeem. De basis van het systeem dat gebouwd wordt is het IdM systeem dat het ministerie van BZK gebruikt. Het 3R-IdM systeem moet alle koppelingen bevatten zodat al de ministeries haar werkzaamheden kan blijven uitvoeren zonder dat het belemmering vormt voor de gebruikers. De overgang naar het 3R-IdM systeem en de samenwerking van de genoemde ministeries gebeurt in verschillende fases.

Uiteindelijk moet de samenwerking ervoor zorgen dat de kosten omlaag gaan maar de efficiency behouden blijft.

**4. FB-organisatie**

De veranderingen hebben niet alleen betrekking op het systeem dat gebruikt gaat worden. Er moet ook een FB-organisatie opgezet worden die ondersteuning biedt aan de gebruikersorganisatie. Compactheid en efficiency staan hoog in het vaandel voor de nieuw op te zetten Functioneel Beheer organisatie. In onderstaande figuur is de FB-organisatie weergeven.

De FB-organisatie is voor het gehele 3R-IdM en bestaat uit één gezamenlijke FB organisatie. In de tekening staan nu alleen rollen beschreven en nog geen functies. De keuze hiervoor is namelijk gemaakt om de FB-organisatie en rollen eerst in kaart te brengen en dan in te vullen met personen/functies.



Figuur 1. FB-organisatie 3R-IdM

Zoals te zien in figuur 1 bestaat de FB-organisatie uit één ‘’Skilled’’ Helpdesk per departement. Daarnaast is er ook één Business Analist per departement die ondersteuning biedt aan de Gebruikersorganisatie en tevens als aanspreekpunt dient. Op hoger niveau, Operationeel, zitten de andere rollen binnen de FB-organisatie.

**4.1 Rollen binnen de FB-organisatie voor 3R-IdM**

De rollen in de FB-organisatie zitten hebben geen benamingen zoals in BiSL theorie beschreven staat. Maar hebben namen gekregen op basis van de behoefte voor in de FB-organisatie. De gemaakte indelingen en rollen zijn dynamisch. Dit houdt in dat er nog wijzigingen aangebracht kunnen worden voor zowel de benamingen, rollen en de organisatietekening. De rollen op het departement en op operationeel niveau worden kort beschreven en toegelicht.

In de Gebruikersorganisatie zitten de rollen:

* Skilled Helpdesk
* Business Analist

*Skilled Helpdesk:*

Geldt als aanspreekpunt voor de gebruikersorganisatie en is bereikbaar via de vaste Helpdesklijn en e-mailadres. Een rol die per departement aanwezig is.

*Business Analist:*

Per departement is er een Business Analist die de behoefte van de Gebruikersorganisatie ophaalt en ook als aanspreekpunt dient voor ze.

Op operationeel niveau:

* Teamcoördinator
* Change Manager
* Incident Manager
* Testcoördinator
* Functioneel Beheer (4X)
* Servicedesk 3R-IdM

*Teamcoördinator:*

De Teamcoördinator staat aan hoofd binnen en geeft leiding aan de FB-organisatie.

*Change Manager:*

De Change Manager is een rol binnen de beheerorganisatie die verantwoordelijk is voor het opstellen van release kalenders en binnen het gestelde budget uitvoeren van wijzigingen. De Change Manager is tevens voorzitter van het CAB/Expertoverleg.

*Incident Manager:*

De Incident Manager is verantwoordelijk voor alle incidenten maar in het bijzonder voor de 2e lijn meldingen.  De Incident Manager draagt zorg voor de communicatie over de melding en bewaakt de voortgang van het incident.

*Testcoördinator:*

De testcoördinator zorgt voor het toets en testproces en geeft advies over de vrijgave.

*Functioneel Beheer (4X):*

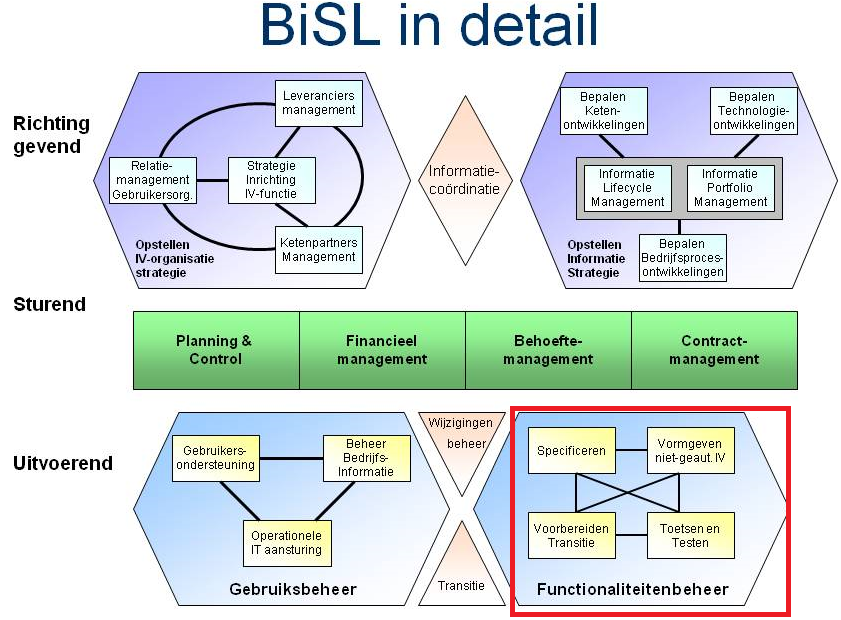
De rol Functioneel Beheerder is er in vier vormen; Algemeen, Koppelvlakken, Vraagbaak en Beheerder profielen.

*Servicedesk 3R-IdM:*

Voor de FB organisatie is er een centrale Servicedesk voor het 3R-IdM. Deze fungeert als een 3e lijns dienstverlener.

**5. Overgang naar BiSL procesinrichting**

De FB-organisatie zal werken met processen die voort komen uit het BiSL framework. De keuze om BiSL als uitgangspunt te nemen voor het inrichten van de FB-organisatie is namelijk gemaakt doordat er binnen de ministeries alleen sprake is van Functioneel Beheer. Een van de meeste gebruikte frameworken voor Functioneel Beheer is dan ook BiSL. Binnen dit project wordt gericht op het Functionaliteitenbeheer dit is te vinden in de uitvoerende laag in het BiSL model(figuur 2).



Figuur 2. BiSL framework

Uiteindelijk moeten de ministeries VWS, SZW en BZK haar ondersteunende processen voor het 3R-IdM zo hebben ingericht dat het ook efficiënt en gebruiksvriendelijk werkt.

**5.1 Functionaliteitenbeheerprocessen**

BiSL kent verschillende procesclusters zoals in figuur 2 te zien is. Dit project richt zicht alleen op de scope de procescluster Functionaliteitenbeheer de overige procesclusters en bijbehorende processen vallen erbuiten. Dit ligt op de uitvoerende laag in het BiSL-model waarbij het gaat over de processen:

1. Specificeren
2. Vormgeven niet-geautomatiseerde Informatievoorziening
3. Toetsen en Testen
4. Voorbereiden Transitie

* **Specificeren**

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

* **Vormgeven niet-geautomatiseerde IV**

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

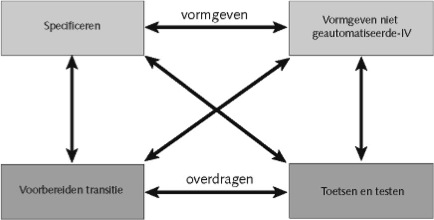
* **Toetsen en testen**

Voldoet een wijziging aan de gestelde eisen. Dit wordt gecontroleerd door middel van een acceptatietest door een functioneel beheerder. Daarbij worden ook 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

In figuur 3 is te zien hoe de processen onderling verbinding met elkaar hebben.



Figuur 3. Functionaliteitenbeheer

De genoemde processen hebben onderling samenhang en soms worden deze ook itererend uitgevoerd. Dit betekent dat sommige activiteiten van een proces samenhangt met activiteiten van een ander proces binnen functionaliteitenbeheer. Doel van het procescluster Functionaliteitenbeheer is het aanbrengen van structuur van wijzigingen in de informatievoorziening.

De volgende resultaten zullen uit de processen voort komen:

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

De processen zullen verder uitgewerkt worden met bijbehorende processchema’s en beschrijvingen. Daarbij wordt gebruik gemaakt van het eerdere Requirementsanalyse, dat gedaan is.

# **Bijlage H: Procesbeschrijvingen functionaliteitenbeheer**

|  |
| --- |
| Het beschrijven van de functionaliteitenbeheerprocessen op basis van het BiSL model voor drie ministeries ten behoeve van het Identity Management (IdM) systeem |
| BiSL Framework |
| **Versie: 1.0** |
| **Rahiminejad, N.M.A. (11081678)** |
|  |

**Inhoudsopgave**

[1. Inleiding 87](#_Toc439938033)

[2. Overgang naar BiSL 88](#_Toc439938034)

[2.1 Rollen in de FB-organisatie 89](#_Toc439938035)

[3. Procescluster Functionaliteitenbeheer 90](#_Toc439938036)

[3.1 Gebruikte tekentechniek 91](#_Toc439938037)

[3.2 Eisen voor de procesbeschrijvingen 92](#_Toc439938038)

[4. Proces Specificeren 93](#_Toc439938039)

[4.1 Rollen en verantwoordelijkheden 93](#_Toc439938040)

[4.2 RACI-model proces Specificeren 94](#_Toc439938041)

[4.3 Activiteiten tijdens het proces 96](#_Toc439938042)

[4.4 Processchema Specificeren 97](#_Toc439938043)

[4.5 Resultaten 99](#_Toc439938044)

[4.6 KPI’s/rapportage onderwerpen voor het proces Specificeren 99](#_Toc439938045)

[4.7 Relatie met andere processen 99](#_Toc439938046)

[5. Proces Vormgeven niet-geautomatiseerde informatievoorziening (VNGIV) 100](#_Toc439938047)

[5.1 Rollen en verantwoordelijkheden 100](#_Toc439938048)

[5.2 RACI-model proces VNGIV 101](#_Toc439938049)

[5.3 Activiteiten tijdens het proces 102](#_Toc439938050)

[5.4 Processchema VNGIV 103](#_Toc439938051)

[5.5 Resultaten 105](#_Toc439938052)

[5.6 KPI's / rapportage onderwerpen voor het proces Vormgeven niet-geautomatiseerde informatievoorziening 105](#_Toc439938053)

[5. 7 Onderscheid per departement 105](#_Toc439938054)

[5.8 Relatie met andere processen 106](#_Toc439938055)

[6. Proces Toetsen en Testen 107](#_Toc439938056)

[6.1 Rollen en verantwoordelijkheden 107](#_Toc439938057)

[6.2 RACI-model proces Toetsen en Testen 108](#_Toc439938058)

[6.3 Activiteiten tijdens het proces 110](#_Toc439938059)

[6.4 Processchema Toetsen 114](#_Toc439938060)

[6.5 Processchema Testen 118](#_Toc439938061)

[6.6 Resultaten 121](#_Toc439938062)

[6.7 Documenten Toetsen en Testen 121](#_Toc439938063)

[6.8 KPI's / rapportage onderwerpen voor het proces Toetsen en Testen 121](#_Toc439938064)

[6.9 Relatie met andere processen 121](#_Toc439938065)

[7. Proces Voorbereiden transitie 122](#_Toc439938066)

[7.1 Rollen en verantwoordelijkheden 122](#_Toc439938067)

[7.2 Belangrijke betrokken tijdens proces Voorbereiden Transitie 122](#_Toc439938068)

[7.3 RACI-model proces Voorbereiden Transitie 124](#_Toc439938069)

[7.4 Activiteiten tijdens het proces 126](#_Toc439938070)

[7.5 Processchema Voorbereiden Transitie 127](#_Toc439938071)

[7.6 Resultaten 129](#_Toc439938072)

[7.7 Documenten in het proces Voorbereiden Transitie 129](#_Toc439938073)

[7.8 KPI’s/Rapportage onderwerpen proces Voorbereiden Transitie 129](#_Toc439938074)

[7.9 Relatie met andere processen 129](#_Toc439938075)

[8. Bevinding tijdens het project 130](#_Toc439938076)

[8.1 Oorzaak 130](#_Toc439938077)

[8.2. Gevolgen 130](#_Toc439938078)

[8.3 Advies 132](#_Toc439938079)

[Figurenlijst 135](#_Toc439938080)

[Tabellenlijst 136](#_Toc439938081)

**1. Inleiding**

Dit document is geschreven naar aanleiding van een afstudeeropdracht, dat uitgevoerd is door Naeem Rahiminejad 4e jaar student aan het Haagse Hogeschool Den Haag. De opdracht luidt: “Het beschrijven van de functionaliteitenbeheerprocessen op basis van het BiSL model voor drie ministeries ten behoeve van het Identity Management(IdM) systeem”. De drie ministeries waar het in dit document over gaat zijn:

* ministerie van Volksgezondheid Welzijn en Sport;
* ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid;
* ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.

De bovengenoemde ministeries hebben een samenwerking opgezet waarbij zij alle drie gebruik gaan maken van een gezamenlijk IdM systeem. Het systeem wordt ondersteund door de gezamenlijke functioneel beheerorganisatie die opgezet dient te worden.

De opdracht is uitgevoerd in een project met vijf fases. Dit document maakt onderdeel uit van fase 5 van het project, de oplevering. Om de procesbeschrijvingen van het functionaliteitenbeheerprocessen te kunnen beschrijven is er gebruik gemaakt van een Requirementsanalyse. Het Requirementsanalyse is een onderzoek waarbij er eisen, wensen en behoeftes(requirements) verzameld zijn van de belanghebbenden. De belanghebbenden zijn in het project de functioneel beheerders van het IdM systeem van de drie ministeries.

**Leeswijzer:**

In hoofdstuk 2 wordt ingegaan op de overgang van de FB-organisatie naar een BiSL functioneel beheerorganisatie. In hoofdstuk 3 wordt het BiSL cluster Functionaliteitenbeheer beschreven en welke processen zich daarin bevinden. In hoofdstuk 4 is de procesbeschrijving van het proces Specificeren beschreven. In hoofdstuk 5 is de procesbeschrijving van het proces Vormgeven niet-geautomatiseerde informatievoorziening beschreven. In hoofdstuk 6 is het proces Toetsen en Testen beschreven. In hoofdstuk 7 wordt ingegaan op het laatste proces namelijk Voorbereiden Transitie. In hoofdstuk 8 staat een bevinding beschreven die geconstateerd is. In hoofdstuk 8.1 wordt het oorzaak beschreven van de bevinding. In hoofdstuk 8.2 staat beschreven wat de gevolgen kunnen zijn. In hoofdstuk 8.3 wordt een advies gegeven.

**2. Overgang naar BiSL**

De FB-organisatie is voor het gehele 3R-IdM en bestaat uit één gezamenlijke FB organisatie. In de tekening staan nu alleen rollen beschreven en nog geen functies. De keuze hiervoor is namelijk gemaakt om de FB-organisatie en rollen eerst in kaart te brengen en dan in te vullen met personen/functies.



Figuur 1. FB-organisatie 3R-IdM

Zoals te zien in figuur 2 bestaat de FB-organisatie uit één ‘’Skilled’’ Helpdesk per departement. Daarnaast is er ook één Business Analist per departement die ondersteuning biedt aan de Gebruikersorganisatie en tevens als aanspreekpunt dient. Op hoger niveau, Operationeel, zitten de andere rollen binnen de FB-organisatie.

**2.1 Rollen in de FB-organisatie**

De rollen in de FB-organisatie zitten hebben geen benamingen zoals in BiSL theorie beschreven staat, maar hebben namen gekregen op basis van de behoefte in de FB-organisatie. De gemaakte indelingen en rollen zijn dynamisch. Dit houdt in dat er nog wijzigingen aangebracht kunnen worden voor zowel de benamingen, rollen en de organisatietekening. De rollen op het departement en op operationeel niveau worden kort beschreven en toegelicht.

In de Gebruikersorganisatie zitten de rollen:

* Skilled Helpdesk;
* Business Analist.

*Skilled Helpdesk:*

Geldt als aanspreekpunt voor de gebruikersorganisatie en is bereikbaar via de vaste Helpdesklijn en e-mailadres. Een rol die per departement aanwezig is.

*Business Analist:*

Per departement is er een Business Analist die de behoefte van de Gebruikersorganisatie ophaalt en ook als aanspreekpunt dient voor ze.

Op operationeel niveau:

* Teamcoördinator;
* Changemanager;
* Incident Manager;
* Testcoördinator;
* Functioneel Beheer (4X);
* Servicedesk 3R-IdM.

*Teamcoördinator:*

De Teamcoördinator staat aan hoofd binnen en geeft leiding aan de FB-organisatie.

*Changemanager:*

De Changemanager is een rol binnen de beheerorganisatie die verantwoordelijk is voor het opstellen van release kalenders en binnen het gestelde budget uitvoeren van wijzigingen. De Changemanager is tevens voorzitter van het CAB/Expertoverleg.

*Incident Manager:*

De Incident Manager is verantwoordelijk voor alle incidenten maar in het bijzonder voor de 2e lijn meldingen.  De Incident Manager draagt zorg voor de communicatie over de melding en bewaakt de voortgang van het incident.

*Testcoördinator:*

De testcoördinator zorgt voor het toets en testproces en geeft advies over de vrijgave.

*Functioneel Beheer (4X):*

De rol Functioneel Beheerder is er in vier vormen; Algemeen, Koppelvlakken, Vraagbaak en Beheerder profielen.

*Servicedesk 3R-IdM:*

Voor de FB organisatie is er een centrale Servicedesk voor het 3R-IdM. Deze fungeert als een 3e lijns dienstverlener.

**3. Procescluster Functionaliteitenbeheer**

BiSL kent verschillende procesclusters. Dit document richt zich alleen op de procescluster Functionaliteitenbeheer, de overige procesclusters en bijbehorende processen vallen erbuiten. De procescluster functionaliteitenbeheer ligt op de uitvoerende laag in het BiSL-model en gaat over de processen:

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

* **Specificeren:**

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

* **Vormgeven niet-geautomatiseerde IV:**

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

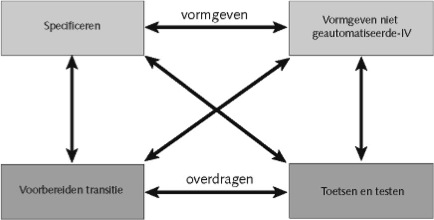
* **Toetsen en Testen:**

Voldoet een wijziging aan de gestelde eisen. Dit wordt gecontroleerd door middel van een acceptatietest door een functioneel beheerder. Daarbij worden ook 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

In figuur 3 is te zien hoe de processen onderling verbinding met elkaar hebben.



Figuur 2. Functionaliteitenbeheer

De genoemde processen hebben onderling samenhang en soms worden deze ook itererend uitgevoerd. Sommige activiteiten van een proces hangen namelijk samen met activiteiten van een ander proces binnen functionaliteitenbeheer en kunnen daarom meerdere keren worden uitgevoerd. Doel van het procescluster Functionaliteitenbeheer is het aanbrengen van structuur van wijzigingen in de informatievoorziening.

**3.1 Gebruikte tekentechniek**

De processchema’s zijn getekend in het softwareprogramma Microsoft Visio 2007. Processen kunnen getekend worden verschillende tekentechnieken. Voor dit project is er gebruikt gemaakt van de tekentechniek: Basis stroomdiagram. Daarmee is het mogelijk om op een eenvoudige manier processen in kaart te brengen. De gebruikte tekentechniek wijkt af met het BiSL boek: *BiSL- Een framework voor Functioneel Beheer en Informatiemanagement.* In het boek wordt gebruikt gemaakt van de tekentechniek DFD (Data Flow Diagrammen) waarbij er maar vier soorten symbolen zijn. Een belangrijke reden voor gebruik van de basis stroomdiagram is om onderling samenhang te blijven behouden binnen projectstukken van het 3R project.

De tekentechniek Basis stroomdiagram heeft 23 symbolen die gebruikt kunnen worden bij het in kaart brengen van processen. Hieronder zijn een aantal belangrijke gebruikte symbolen weergeven. Deze symbolen worden in de processchema’s gebruikt van de probeschrijvingen voor het Functionaliteitenbeheer.

Gebruikte symbolen bij de procesbeschrijvingen:

Figuur 3. Symbool voor proces Figuur 4. Symbool voor beslissing

Figuur 5. Symbool voor activiteit Figuur 6. Symbool voor document

Figuur 7. Symbool voor gegevens Figuur 8. Symbool voor verbinding flow

Om de functionaliteitenbeheerprocessen voor de FB-organisatie van 3R-IdM overzichtelijk te maken is het belangrijk om de processen goed uitgetekend te hebben. De processen moeten eenvoudig te lezen zijn. Niet goed uitgetekende processchema’s hebben consequenties voor de leesbaarheid van de procesbeschrijvingen.

**3.2 Eisen voor de procesbeschrijvingen**

De procesbeschrijvingen moeten voldoen aan een aantal kwaliteitseisen om te voldoen aan de verwachtingen van opdrachtgever Ron Siebes. Uit gesprekken is kenbaar gemaakt wat terug te zien moet zijn in de procesbeschrijvingen. De eisen zijn verdeeld in drietal groepen: opmaak, inhoud en leesbaarheid. In onderstaande tabel zijn de eisen terug te vinden:

|  |  |
| --- | --- |
| **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 |
|  | RACI-model |
|  | Activiteiten |
|  | Processchema's |
|  | Resultaten |
|  | KPI's |
|  | Relatie met andere processen |
| **Leesbaarheid** | Eenvoudig te lezen zijn |
|  | In begrijpelijke schrijftaal geschreven zijn |

Figuur 9. Eisen voor de procesbeschrijvingen

De scope van het beschrijven van de procesbeschrijvingen is beperkt tot het beschrijven van de procesgang met processchema’s en de activiteiten die verricht moeten worden in elke proces. De genoemde documenten die geproduceerd worden binnen de processen worden niet uitgewerkt.

**4. Proces Specificeren**

Dit proces maakt deel uit van het uitvoerende procescluster Functionaliteitenbeheer binnen het BiSL model. Het proces Specificeren zorgt ervoor dat wijzigingen of vernieuwingen in het 3R-IdM systeem besproken worden in het CAB/Expertoverleg. Het overleg bestaat uit de Business Analisten van elke departement, de Incident Manager en de Changemanager die tevens ook de voorzitter is.

Het resultaat uit het proces Specificeren is een gevalideerde R&I (Risico & Impactanalyse) dat beoordeeld wordt in het CAB/Expertoverleg. Dit wijkt af met het BiSL proces Specificeren waarbij het resultaat een gevalideerde specificatie document wordt genoemd. Het is belangrijk dat de handelingen binnen het proces helder en duidelijk omschreven zijn. Binnen de samenwerkende ministeries VWS, SZW, en BZK zal het proces Specificeren op een eigen manier ingevuld worden maar BiSL geldt als uitgangspunt. Hierdoor kunnen er afwijkingen ontstaan hoe processen volgens BiSL theorie beschreven staan en in de praktijk binnen de FB-organisatie voor 3R-IdM uitgevoerd worden. Het proces Specificeren is afhankelijk van de input uit het proces Wijzigingenbeheer. Binnen de FB-organisatie verloop het Wijzigingenbeheer proces via Topdesk.

**Doel van het proces Specificeren**

Het proces Specificeren heeft als doel dat er een gevalideerde R&I uitgewerkt is die meegenomen kan worden in het CAB/Expertoverleg. De specificatie wordt opgesteld aan de hand van vooraf gestelde eisen. Deze zijn generiek voor alle departementen voor het 3R-IdM. In het CAB/Expertoverleg wordt besloten of het verzoek een akkoord, aanpassing of afwijzing krijgt.

**4.1 Rollen en verantwoordelijkheden**

Binnen het proces Specificeren zijn er een aantal rollen uit de FB-organisatie die werkzaamheden uitvoeren in het proces. De volgende rollen voeren taken/werkzaamheden uit:

1. Incident Manager;
2. Business Analist;
3. Teamcoördinator.

De bovengenoemde taken hebben de volgende rollen in het proces Specificeren:

Incident Manager:

* Proceseigenaar en bewaker van het gehele proces Specificeren;
* Zorgt ervoor dat specificaties voldoen aan de vooraf gestelde eisen;
* Zorgt ervoor dat de specificatie gevalideerd wordt.

Business Analist:

* Zorgt ervoor dat verzoeken die geïnitieerd zijn vanuit de gebruikersorganisatie voorzien zijn van de onderwerpen; Belang en Noodzaak;
* Verstrekt informatie aan de Incident Manager indien nodig.

Teamcoördinator:

* Wordt op de hoogte gehouden van de wijzigingsverzoeken;
* Adviseert de Incident Manager daar waar nodig.

**4.2 RACI-model proces Specificeren**

Binnen de FB-organisatie wordt niet gesproken over functies maar over rollen. De rollen die een taak krijgen in de FB-organisatie zijn beschreven zonder koppeling naar dit document. Om samenhang te creëren wordt er gebruikt gemaakt van het RACI-model zodat het duidelijk is wat de taken en verantwoordelijkheden zijn van de rollen uit de FB organisatie per proces van het Functionaliteitenbeheer cluster.

In het RACI-model staan de letters R-A-C-I voor taken die uitgevoerd worden.

**R=Responsible** verantwoordelijk voor de uitvoering;

**A=Accountable** eindverantwoordelijk, heeft eindoordeel;

**C=Consulted** iemand die vooraf geraadpleegd wordt;

**I=Informed** iemand die achteraf geïnformeerd wordt.

In de onderstaande tabel is de uitkomst van het RACI-model te zien.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  | **FB-organisatie rollen:** | | | | | | | | **Departement:** | | | **Externe:** | |
| **Proces:** | **Fases:** | **Activiteiten:** | **Teamcoördinator** | **Changemanager** | **Incident manager** | **Testcoördinator** | **Documentalist** | **Functioneel Beheerder** | **Servicedesk 3R-IdM** | **Teamcoördinator BA** | | **Business Analist** | **Helpdesk** | **ICT- leverancier** |  |
| Specificeren | Bepaling van de behoefte | Bepalen aanleiding | A |  | R |  |  |  |  |  | | C/I |  |  |  |
| Bepalen doel | A |  | R |  |  |  |  |  | | C/I |  |  |  |
| Bepalen randvoorwaarden | A |  | R |  |  |  |  |  | | C/I |  |  |  |
| Bepaling van de oplossingsrichting | Bepalen van Functionele behoeften | A |  | R |  |  |  |  |  | | C/I |  |  |  |
| Bepaling impact voor het 3R-IdM systeem | C/A |  | R |  |  | C |  |  | | C/I |  |  |  |
| Impact analyse vanuit ICT leverancier | C |  | R |  |  | C |  |  | | C/I |  | A |  |
| Veranderingsbehoefte vertalen naar oplossingen of wijzigingen | C/A | C | R |  |  | C |  |  | | C/I |  |  |  |
| Validatie van verzoek | Valideren met de Gebruikersorganisatie | I |  | R |  |  |  |  |  | | A/C/I |  |  |  |

Tabel 1. RACI-model proces Specificeren

Zoals te zien is in de tabel hebben Incident Manager en Business Analist de meeste taken in het proces Specificeren. De proceseigenaar Incident Manager verricht de meeste activiteiten. De Business Analist zorgt voor ondersteuning bij het valideren van de gespecificeerde R&I.

**4.3 Activiteiten tijdens het proces**

Het proces Specificeren kent een drietal fases voor het specificeren van verzoeken. Binnen elke groep bevindt zich een aantal onderwerpen, die eisen (specificaties) vormen voor het specificeren van een verzoek. De specificaties voor het R&I kan een generiek document zijn wat ingevuld wordt door de Incident Manager. Per departement kan er onderscheid gemaakt worden in het document aan de hand van de kleurencode. De kleuren geeft aan voor welke ministerie een document bestemd is. Hierover wordt meer uitleg gegeven in het proces Vormgeven niet-geautomatiseerde informatievoorziening (hoofdstuk 5).

De fases zijn te verdelen in de volgende drie groepen:

1. Bepaling van de behoefte;
2. Bepaling van de oplossingsrichting;
3. Validatie van verzoek.

Bepaling van de behoefte:

**Aanleiding:** Wat is de aanleiding voor het verzoek? Dit moet helder en goed beschreven zijn.

**Doel:** Wat wordt uiteindelijk bereikt als het verzoek uitgevoerd wordt?

**Randvoorwaarden:** Wat zijn de randvoorwaarden waardoor het doel bereikt kan worden?

Bepaling van de oplossingsrichting:

**Bepalen van Functionele behoeften:** Wat moet veranderen?

**Bepaling impact voor het 3R-IdM systeem:** Wat voor impact heeft de wijziging/vernieuwing op het 3R-IdM systeem?

**Impact analyse gebruikersorganisatie:** Wat voor impact heeft de wijziging op de gebruikers- organisatie?

**Impact analyse vanuit ICT leverancier:** Welke impact heeft de wijziging op de organisatie?

**Veranderingsbehoefte vertalen naar oplossingen of alternatieve:** Wat is de omvang van de oplossing en zijn er alternatieve?

Validatie van verzoek:

**Valideren met de Gebruikersorganisatie:** Dekt de specificatie het verzoek voldoende?

Het grootste gedeelte van het uitwerken van het R&I zit in de tweede fase Bepaling van de oplossingsrichting.

Wijzigingen of vernieuwingen in het 3R-IdM systeem kunnen op een aantal manieren worden ingediend via het proces Wijzigingenbeheer voordat het door loopt naar het proces Specificeren. Er zijn drie manieren geïdentificeerd waarop een wijziging of vernieuwing bij het proces Wijzigingenbeheer terecht komen:

1. Via externe leverancier (voor bijv. versie vernieuwing);
2. Verzoek vanuit Gebruikersorganisatie;
3. Veranderingen vanuit beleid.

Bij opties 1 en 2 worden de verzoeken (RFC) gespecificeerd en besproken in het CAB/Expertoverleg en voorzien van een akkoord/aanpassing of afwijzing. Bij veranderingen vanuit het beleid moeten wijzigingen **altijd** uitgevoerd worden, maar ook hiervoor moet het RFC vooraf uitgewerkt worden. Het R&I hoeft dan niet voorzien te worden van een akkoord/aanpassing of afwijzing. Bij afwijzingen worden verzoeken niet uitgevoerd. Bij aanpassingen moet het gespecificeerde document aangepast worden en wordt het proces Specificeren opnieuw doorlopen.

In figuur 11 zijn de processtappen te zien die in het proces Specificeren verricht worden.

**4.4 Processchema Specificeren**

Figuur 10. Processchema Specificeren

**Toelichting processchema Specificeren:**

Aan de hand van een Use Case[[7]](#footnote-7) beschrijving worden de processtappen die in het proces Specificeren voor komen beschreven. Met een Use Case beschrijving kan er een duidelijke beschrijving gemaakt worden van stappen die het meest voor komen en succesvol eindigen opgenomen in het 80% scenario. De afwijkingen binnen het proces worden opgenomen in het 20% scenario. Dit geldt ook voor de Use Case beschrijvingen in andere processen binnen Functionaliteitenbeheer.

Normaliter worden een Use Case beschrijving gebruikt voor interactie tussen gebruikers en systeem. In dit document wordt de Use Case beschrijving gebruikt voor het beschrijven van de processtappen in het proces Specificeren.

In de onderstaande tabel zijn de stappen van het proces Specificeren beschreven.

|  |  |
| --- | --- |
| Use Case | Specificeren van RFC. |
| Actoren (rollen) | Incident Manager. |
| Ondersteunende actoren (rollen) | Business Analist. |
| Samenvatting | Vanuit wijzigingenbeheer komt er een RFC (verzoek) binnen dat verder gespecificeerd moet worden. |
| 80% scenario | Pre conditie:  Er wordt een RFC (verzoek) ingediend. |
| 1. De Incident Manager krijgt vanuit Wijzigingenbeheer een RFC vanuit de Gebruikersorganisatie |
| 1. Incident Manager start het proces Specificeren. |
| 1. Incident Manager specificeert verzoek op basis van: Behoefte. |
| 1. Incident Manager specificeert verzoek verder op basis van: Oplossingsruimte. |
| 1. ICT-leverancier stuurt Impact analyse door naar Incident Manager. |
| 1. Incident Manager stuurt gespecificeerde document door naar Business Analist om te valideren. |
| 1. Business Analist valideert specificatie met Gebruikersorganisatie. |
| 1. Incident Manager dient gevalideerde Specificatie in bij het CAB/Expertoverleg |
| 1. In het CAB/Expertoverleg wordt besloten of de gevalideerde specificatie van de Gebruikersorganisatie een go/afwijzing of aanpassing krijgt |
| Post conditie:  Er is een gevalideerde specificatie document dat ingediend wordt in het CAB/Expertoverleg. |
| 20% scenario | 1a. Wijzigingenbeheer stuurt RFC van ICT-Leverancier door naar de Incident Manager. |
| 1b. Wijzigingenbeheer stuurt RFC vanwege veranderingen regel/wetgeving door naar de Incident Manager. |
| 9b. Uitvoeren van gevalideerd specificatiedocument met veranderingen vanwege regel/wetgeving wordt ingepland in het CAB/Expertoverleg. |

Tabel 2. Use Case beschrijving proces Specificeren

De Use Case beschrijving stopt bij het indienen van een gevalideerde specificatie document. Omdat het BiSL proces Specificeren stopt nadat het proces als resultaat een gevalideerde specificatie heeft opgeleverd. Het CAB/Expertoverleg bepaalt of het verzoek een akkoord, afwijzing of aanpassing krijgt.

**4.5 Resultaten**

Als resultaat levert het BiSL proces Specificeren een gevalideerd specificatiedocument op. De FB organisatie heeft voor het document een andere benaming, namelijk een R&I wat staat voor Risico & Impact analyse. Deze wordt behandeld in het CAB/Expertoverleg.

**Documenten in het proces Specificeren**

Het document dat in dit proces wordt geproduceerd is een gevalideerde R&I.

**4.6 KPI’s/rapportage onderwerpen voor het proces Specificeren**

Aan het proces Specificeren kunnen de volgende KPI’s/rapportage items gekoppeld worden:

* Aantal opgeleverde R&I’s (in maanden/jaren);
* Aantal onvolledige R&I’s;
* Aantal goedgekeurde/niet goed gekeurde R&I’s.

De KPI’s worden verwerkt in rapportages voor het management en dienen als input voor eventuele aanpassingen en/of verbeteringen in het proces.

**4.7 Relatie met andere processen**

Het proces Specificeren heeft relatie met zowel de overige processen binnen het procescluster Functionaliteitenbeheer als erbuiten. De processen waarmee Specificeren een relatie heeft zijn:

1. Wijzigingenbeheer;

2. ICT-Leverancier;

3. Toetsen en Testen.

* Wijzigingenbeheer:

Het proces Wijzigingenbeheer geeft input aan het proces Specificeren door de opdrachten door te zetten.

* ICT-Leverancier:

De ICT leverancier is nauw betrokken bij het proces Specificeren door het leveren van een impactanalyse over de wijziging of vernieuwing in het 3R-IdM systeem.

* Toetsen en Testen:

De specificaties worden na uitvoering van de wijziging of vernieuwing in het 3R-IdM systeem getoetst. In het proces Toetsen en Testen wordt bepaald of de vooraf opgestelde eisen in het specificatie document behaald is.

**5. Proces Vormgeven niet-geautomatiseerde informatievoorziening (VNGIV)**

Het proces Vormgeven niet-geautomatiseerde informatievoorziening maakt deel uit van het uitvoerende procescluster Functionaliteitenbeheer binnen het BiSL model. Vormgeven niet-geautomatiseerde informatievoorziening zorgt ervoor dat er relevante documentatie (handleidingen, procedures en werkinstructies) beschikbaar en bijgehouden is voor de organisatie en gebruikers.

Daarbij is het belangrijk dat binnen de handelingen het proces helder en duidelijk omschreven is. Binnen de samenwerkende ministeries VWS, SZW, en BZK zal het proces op een eigen manier ingevuld worden maar met BiSL als uitgangspunt.

Dit proces heeft nauwe samenhang met de processen Specificeren en Toetsen en Testen. In praktijk betekent dit vaak dat de processen Vormgeven niet-geautomatiseerde informatievoorziening, Voorbereiden Transitie en Toetsen en Testen activiteiten parallel uitvoeren of afhankelijk zijn van in- en/of output uit de onderlinge processen.

**Doel van het proces Vormgeven niet-geautomatiseerde informatievoorziening**

Het doel van het proces Vormgeven niet-geautomatiseerde informatievoorziening is tweeledig. Namelijk het onderhouden en produceren van relevante documentatie (functioneel ontwerpen, handleidingen, procedures etc.) voor de FB-organisatie en de Gebruikersorganisatie.

**5.1 Rollen en verantwoordelijkheden**

Binnen het proces Vormgeven niet-geautomatiseerde informatievoorziening komen de volgende rollen voor:

1. Documentalist;
2. Testcoördinator;
3. Business Analist.

Binnen het proces Vormgeven niet-geautomatiseerde informatievoorziening hebben de bovengenoemde rollen de volgende taken:

Documentalist:

* Proceseigenaar en bewaker van het proces Vormgeven niet-geautomatiseerde informatievoorziening;
* Zorgt ervoor dat documentatie uit andere processen aansluiten;
* Zorgt bij wijzigingen of vernieuwingen in het 3R-IdM systeem ervoor dat de bijbehorende documentatie in de vorm van functioneel ontwerpen, handleidingen, procedures en werkinstructies bijwerken of produceren;
* Verantwoordelijk voor centraal beheren en bijhouden van documentatie inclusief versiebeheer.

Testcoördinator:

* Toetst gevalideerde functioneel ontwerpen;
* Geeft akkoord op functioneel ontwerpen.

Business Analist:

* Toetst en test alle documentatie, die bestemd is voor de gebruikersorganisatie;
* Geeft akkoord op alle documentatie, die bestemd is voor de gebruikersorganisatie;
* Levert documentatie aan gebruikersorganisatie in juiste kleurencode.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| In de onderstaande tabel is de uitkomst van het RACI-model te zien. | | | **FB-organisatie rollen:** | | | | | | | **Departement:** | | | | **Externe:** | |
| **Proces:** | **Fases:** | **Activiteiten:** | **Teamcoördinator** | **Changemanager** | **Incident manager** | **Testcoördinator** | **Documentalist** | **Functioneel Beheerder** | **Servicedesk 3R-IdM** | | **Teamcoördinator BA** | **Business Analist** | **Helpdesk** | **ICT- leverancier** |  |
| VNGIV | Functionele eisen uitwerken | Doel bepalen | A |  | C |  | R |  |  | |  | I |  |  |  |
| Uitwerken randvoorwaarden | A |  | C |  | R |  |  | |  | I |  |  |  |
| Uitwerken uitgangspunten | A |  |  |  | R |  |  | |  | C/ I |  |  |  |
| Uitwerken oplossingsrichting | A |  |  |  | R |  |  | |  | I |  |  |  |
| Beschrijving grensvlakken | A |  |  |  | R | C |  | |  | I |  |  |  |
| Beperkingen | A | C |  |  | R | C |  | |  | I |  |  |  |
| Uitwerken van NGIV proces | Oplossing beschrijven in documentatie en juiste kleurencode | A |  | C | C | R | C | C | |  | C/I |  |  |  |
| Vastleggen nieuwe werkproces | Vastleggen documentatie in SharePoint documentatiebeheer | A | I | I | I | R | I | I | |  | I | I |  |  |

**5.2 RACI-model proces VNGIV**

Binnen de FB-organisatie wordt niet gesproken over functies maar over rollen. De rollen die een taak krijgen in de FB-organisatie zijn beschreven zonder koppeling naar dit document. Om samenhang te creëren wordt er gebruikt gemaakt van het RACI-model zodat het duidelijk is wat de taken en verantwoordelijkheden zijn van de rollen uit de FB-organisatie per proces van het Functionaliteitenbeheer cluster.

In het RACI-model staan de letters R-A-C-I voor taken die uitgevoerd worden.

**R=Responsible** verantwoordelijk voor de uitvoering;

**A=Accountable** eindverantwoordelijk, heeft eindoordeel;

**C=Consulted** iemand die vooraf geraadpleegd wordt;

Tabel 3. RACI-model proces VNGIV

**I=Informed** iemand die achteraf geïnformeerd wordt.

**5.3 Activiteiten tijdens het proces**

De activiteiten die in het proces VNGIV gedaan moeten worden zijn te verdelen de volgende drie fases:

1. Functionele eisen uitwerken;
2. Uitwerken van het niet-geautomatiseerde informatievoorzieningproces;
3. Vastleggen van (nieuwe) werkproces.

In elke fase worden er activiteiten verricht om het proces in zijn geheel goed te laten verlopen.

1. **Functionele eisen uitwerken:**

Vanuit het proces Specificeren krijgt de Documentalist het gevalideerde R&I dat verder uitgewerkt moet worden naar functionele eisen. De functionele eisen worden opgenomen en tot een functioneel ontwerp (FO). Op basis van de volgende functionele eisen wordt het Functioneel Ontwerp beschreven:

* Doel;
* Randvoorwaarden;
* Uitgangspunten;
* Oplossingsrichting;
* Beschrijving grensvlakken;
* Beperkingen.

De genoemde eisen moeten in het FO beschreven zijn. Hoe het FO-document er definitief eruit komt te zien moet nog bepaald worden door de FB-organisatie.

1. **Uitwerken van het niet-geautomatiseerde informatievoorzieningproces:**

De wijzigingen en veranderingen in het geautomatiseerde proces moeten worden uitgewerkt naar wijzigingen en veranderingen in het niet-geautomatiseerde proces. Dit betekent dat de Documentalist de oplossingsrichting of wijziging moet beschrijven in de vorm van beschrijvingen, handleidingen, werkinstructies of procedures.

1. **Vastleggen van (nieuwe) werkproces:**

Veranderingen en of wijzigingen dienen vertaald te worden naar documenten zoals proces/procedures, beschrijvingen, handleidingen, formulieren, werkinstructies en andere documenten. De Documentlist bewaakt de voortgang en verloop hiervan.

**5. 4 Processchema VNGIV**

Figuur 11. Processchema VNGIV

**Toelichting processchema VNGIV**

In de onderstaande tabel zijn de stappen van het proces VNGIV beschreven.

|  |  |
| --- | --- |
| Use Case | Uitwerken R&I tot FO. |
| Actoren(rollen) | Documentalist. |
| Ondersteunende actoren(rollen) | Business Analist. |
| Samenvatting | Vanuit het proces Specificeren is er een akkoord op een gevalideerde R&I. |
| 80% scenario | Pre conditie:  Er is een gevalideerde R&I dat verder op functionele eisen uitgewerkt moet worden. |
| 1. De Documentalist werkt de Functionele eisen bepaling uit aan de hand van vooraf opgestelde eisen. |
| 1. De Documentalist stelt het FO ter beschikking aan de Business Analist om te valideren met de gebruikersorganisatie. |
| 1. De Business Analist valideert het FO met de Gebruikersorganisatie. |
| 1. De Business Analist stuurt het gevalideerde FO terug naar de Documentalist. |
| 1. De Documentalist stuurt het gevalideerde FO door naar de Testcoördinator om te laten toetsen. |
| 1. De Testcoördinator stuurt het geaccordeerde FO terug naar de Documentalist. |
| 1. De Documentalist maakt op basis van het goedgekeurde FO de gebruikers documenten en FB-organisatie. 2. De documentalist stuurt de documentatie door om te laten toetsen. |
| 1. De Documentalist neemt alle documenten op in het SharePoint systeem. |
| Post conditie:  Er is een FO gemaakt dat vervolgens uitgewerkt is tot FB-organisatie- en gebruikersdocumenten. |
| 20% scenario | 4a. De Documentalist moet het FO aanpassen en opnieuw laten valideren. |
| 6a. De Documentalist moet het FO aanpassen en opnieuw laten toetsen. |
| 9a. De Documentalist moet documenten aanpassen en opnieuw laten keuren voordat het opgeslagen kan worden in het SharePoint systeem. |
| Tabel 4. Use Case beschrijving proces VNGIV | |

**5.5 Resultaten**De resultaten van het proces vormgeven niet-geautomatiseerde informatievoorziening zijn:

1. Inzicht in wijzigingen en veranderingen en de randvoorwaarden;
2. Afbakening tussen geautomatiseerde en niet-geautomatiseerde processen.

**Documenten vormgeven niet-geautomatiseerde informatievoorziening**

Binnen elk procescluster van Functionaliteitenbeheer zijn er documenten die geproduceerd worden. De volgende documenten zullen worden geproduceerd en opgeleverd worden:

* Functioneel ontwerpen;
* (gebruikers)Handleidingen;
* Werkinstructies;
* Procedures;
* Formulieren;
* Beschrijvingen;
* Overige documentatie.

Documentatie hoort te allen tijde beschikbaar te zijn voor bevoegden. Dit betekent dat opgeleverde documentatie centraal beheerd en bijgehouden moeten worden.

**5.6 KPI's / rapportage onderwerpen voor het proces Vormgeven niet-geautomatiseerde informatievoorziening**

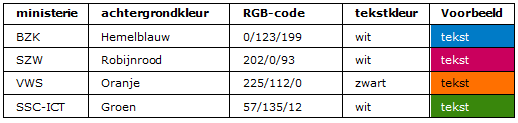
Met Kritieke Prestatie Indicatoren/Key Performance Indicatoren (KPI’s) voor het proces *Vormgeven niet-geautomatiseerde informatievoorziening* kan er een analyse uitgevoerd worden. Aan de hand van de KPI’s wordt bekeken hoe bepaalde processen functioneren. Voor dit proces kunnen de volgende KPI’s gebruikt worden:

* Aantal opgeleverde documenten (Functioneel ontwerpen, (gebruikers)handleidingen, werkinstructies, procedures, formulieren, beschrijvingen);
* Aantal geconstateerde fouten in gebruikershandleidingen, instructies etc. na inproductiename van aanpassing of wijziging in systeem (Voornamelijk in beginfase van overgang naar 3R-IdM);
* Aantal documenten dat nog open staat om bewerkt te worden;
* Af- of toename van het aantal functionele vragen, waarvan het antwoord niet in de beschikbare documentatie te vinden is (uit Topdesk te halen).

De KPI’s worden verwerkt in rapportages voor het management en dienen als input voor eventuele aanpassingen en/of verbeteringen in het proces.

**5. 7 Onderscheid per departement**

Binnen de FB-organisatie voor 3R-IdM zullen documenten onderscheiden worden aan de hand van een kleurencode. Er is afgesproken met de FB’s dat elke ministerie een eigen kleurencode heeft. De Business Analist moet ervoor zorgen dat documenten in juiste kleurencode is opgeleverd aan de desbetreffende ministerie en gebruikersorganisatie. Hieronder het schema met de kleurencode per ministerie:



Afhankelijk van de achtergrondkleur , is de tekstkleur niet altijd zwart.

**Hoe gaan we om met fouten in de documentatie?**

Documenten die aangeleverd worden door de documentalisten voor project 3R kunnen fouten bevatten. Er zal een eerste reviewproces (controle door middel van het reviewen van documenten) komen die ervoor zal zorgen dat fouten eruit worden gehaald. In dit proces is de Documentalist van het FB-organisatie de eindverantwoordelijke voor documentatie. Deze moet ervoor zorgen dat de documentatie geen onjuistheden, fouten of inconsistentie bevatten. Input hierbij wordt geleverd door de Business Analisten.

**Wie publiceert?**

De Documentalist zal zorgen voor publicatie op het gedeelde 3R SharePoint documentatiebeheer. De Business Analist zal zorgen voor publicatie naar de gebruikersorganisatie toe in de juiste kleurencode. De documenten worden pas zichtbaar voor de gebruikersorganisatie op moment dat het proces Transitie van start zal gaan.

**5.8 Relatie met andere processen**

Het proces Vormgeven niet-geautomatiseerde informatievoorziening heeft relatie met alle overige processen binnen procescluster Functionaliteitenbeheer:

1. Voorbereiden transitie;
2. Specificeren;
3. Toetsen en Testen.

* Voorbereiden transitie:

Gebruikt documenten zoals handleidingen en werkinstructies vanuit Vormgeven niet-geautomatiseerde informatievoorziening.

* Specificeren:

Levert input aan de hand van specificaties en geeft een beeld van de toekomstige situatie die gebruikt worden bij de beschrijving in het proces Vormgeven niet-geautomatiseerde informatievoorziening.

* Toetsen en Testen:

Geeft input als er afwijkingen in de specificaties geconstateerd worden. Aan de hand daarvan worden documenten gewijzigd.

**6. Proces Toetsen en Testen**

Het proces Toetsen en Testen maakt deel uit van het uitvoerde procescluster Functionaliteiten-beheer binnen het BiSL model. Toetsen en Testen zorgt ervoor dat er controle plaats vindt om te beoordelen of wijzigingen en/of vernieuwingen in de geautomatiseerde en niet-geautomatiseerde informatievoorziening correct functioneren. Daarbij is het belangrijk dat de handelingen in het proces helder en duidelijk uitgeschreven zijn. Binnen de samenwerkende ministeries VWS, SZW, en BZK zal het proces op een eigen manier ingevuld worden maar met BiSL als uitgangspunt. Dit proces heeft nauwe samenhang met de processen Vormgeven niet-geautomatiseerde informatievoorziening en Voorbereiden Transitie.

Dit betekent in de praktijk vaak dat de processen Vormgeven niet-geautomatiseerde informatievoorziening, Voorbereiden Transitie en Toetsen en Testen parallellen processen zijn. Tijdens de uitvoering zijn deze processen onderling afhankelijk van elkaars in- en/of output.

**Doel van het proces Toetsen en Testen**

Het proces Toetsen en Testen heeft als doel ervoor zorg te dragen dat de wijzigingen en/of vernieuwingen in het 3R-IdM systeem functioneren en de daarbij behorende documentatie daarop aansluit.

# 

**6.1 Rollen en verantwoordelijkheden**

Binnen het proces Specificeren zijn er een aantal rollen uit de FB-organisatie die werkzaamheden uitvoeren in het proces. De volgende rollen voeren taken/werkzaamheden uit:

1. Testcoördinator;
2. Changemanager;
3. Business Analist;
4. Functioneel Beheerders.

De bovengenoemde taken hebben de volgende rollen in het proces Toetsen en Testen:

Test coördinator:

* Toetst FO op geschiktheid voor testbasis;
* Verantwoordelijk voor het hele toets- en testproces;
* Toetst documenten bestemd voor de FB-organisatie;
* Stelt het FAT testverslag op;
* Beoordeelt de testverslagen van het FAT en PAT;
* Geeft advies over vrijgave.

Changemanager:

* Beoordeelt samen met de Testcoördinator het technisch ontwerp (TO).

Functioneel Beheerder:

* Voert het functionele acceptatietests uit samen met de Testcoördinator;
* Brengt advies uit.

Business Analist:

* Geeft akkoord op FO;
* Voert gebruikers acceptatietests uit samen met de Gebruikersorganisatie;
* Voert productie acceptatietests uit samen met de Gebruikersorganisatie;
* Toetst gebruikersdocumenten;
* Brengt testverslagen uit;
* Brengt advies uit;
* Geeft een go/no go op het vrijgaveadvies.

**6.2 RACI-model proces Toetsen en Testen**

Binnen de FB-organisatie wordt niet gesproken over functies maar over rollen. De rollen die een taak krijgen in de FB-organisatie zijn beschreven zonder koppeling naar dit document. Om samenhang te creëren wordt er gebruikt gemaakt van het RACI-model zodat het duidelijk is wat de taken en verantwoordelijkheden zijn van de rollen uit de FB-organisatie per proces van het Functionaliteitenbeheer cluster.

In het RACI-model staan de letters R-A-C-I voor taken die uitgevoerd worden.

**R=Responsible** verantwoordelijk voor de uitvoering;

**A=Accountable** eindverantwoordelijk, heeft eindoordeel;

**C=Consulted** iemand die vooraf geraadpleegd wordt;

**I=Informed** iemand die achteraf geïnformeerd wordt.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| In de onderstaande tabel is de uitkomst van het RACI-model te zien. | | |  | | **FB-organisatie rollen:** | | | | | | **Departement:** | | | **Externe:** | |
| **Proces:** | **Fases:** | **Activiteiten:** | **Teamcoördinator** | **Changemanager** | | **Incident manager** | **Testcoördinator** | **Documentalist** | **Functioneel Beheerder** | **Servicedesk 3R-IdM** | **Teamcoördinator BA** | **Business Analist** | **Helpdesk** | **ICT- leverancier** |  |
| Toetsen  en  Testen | Toetsen FO | FO Toetsen |  |  | |  |  | I |  |  |  | R/A |  |  |  |
| Toetsen TO | TO Toetsen |  | A | |  | R | I |  |  |  |  |  | I |  |
| Voorbereiding | Test plan maken | A/C/I | C/I | | I | R | I | C | C |  | C | I | I |  |
| Uitvoeren acceptatietesten | Opstellen van Use Cases | A |  | |  | R |  | C/I |  |  | C/I |  |  |  |
| Functionele acceptatietest uitvoeren | A |  | |  | R/I |  | R |  |  | I |  |  |  |
| Gebruikers acceptatietest uitvoeren | A |  | |  | R/I |  |  |  |  | R |  |  |  |
| Product acceptatietest uitvoeren | A |  | |  | R/I |  |  |  |  | R |  |  |  |
| Toetsen van niet geautomatiseerde informatievoorziening | FB organisatie documenten Toetsen | I | I | | I | R | C/I | A | I |  | I | I |  |  |
| Gebruikers documenten Toetsen | I | I | | I | R | C/I | C/I | I | A | R | I |  |  |
| Bepalen impact Testen en toets resultaten | Impact bepalen | C/I | C/I | | I | R | I | I | I |  | A | I | I |  |

Tabel 5. RACI-model Toetsen en Testen

**6.3 Activiteiten tijdens het proces**

De activiteiten die in het proces Toetsen en Testen gedaan worden zijn een combinatie tussen de TMap methode en de activiteiten die in het BiSL proces Toetsen en Testen voorgeschreven staan. TMap is een methode om op gestructureerde wijze wijzigingen en/of vernieuwingen in de geautomatiseerde informatievoorziening te testen.

Het proces Toetsen en Testen bestaat uit een toetstraject en een testtraject. Het verschil tussen Toetsen en Testen is:

**Toetsen:**

Beoordelen van de kwaliteit van het (tussen)product. Dit wordt gedaan door middel van het beoordelen van de gemaakte/opgeleverde documenten. Dit kunnen FO’s, TO’s en gebruikerdocumenten zijn.

**Testen:**

Proces dat inzicht geeft op het verwachtte resultaat vergeleken met de werkelijke uitvoering van de gewijzigde en/of vernieuwing in de geautomatiseerde informatie- voorziening. Dit houdt in dat de wijziging en/of vernieuwing in het 3R-IdM systeem getest wordt op basis van de vooraf opgestelde functionele eisen.

De volgende activiteiten worden uitgevoerd:

* Toetsen FO;
* Toetsen TO;
* Voorbereiding Toetsen en Testen;
* Uitvoeren van acceptatietesten;
* Toetsen van niet geautomatiseerde informatievoorziening;
* Bepalen impact testresultaten.

**Toetsen FO:**

Voordat het proces Toetsen en Testen daadwerkelijk gestart kan worden moet er een Functioneel Ontwerp ingediend zijn bij de Testcoördinator. Die zal het beoordelen op geschiktheid om te dienen als testbasis. Als dit niet geval is zal het FO aangepast moeten worden en opnieuw ingediend worden om te toetsen.

**Toetsen TO:**

Aan de hand van het FO levert de ICT-Leverancier een TO op aan de Changemanager. De Test-coördinator en Changemanager toetsen samen het TO om te zien of FO gedekt is met wat in het TO staat.

**Voorbereiding Toetsen en Testen:**

“Een goed begin is het halve werk”. Dat is zeker het geval in het proces Toetsen en Testen. De voorbereiding van het toets- en testtraject moet zo goed mogelijk worden beschreven in het Testplan. Anders kunnen er verschillende problemen optreden die effect kunnen hebben op de werkzaamheden die de gebruikersorganisatie verricht. Door vooraf een goede voorbereiding te treffen wordt de kans verkleind dat er problemen kunnen opspelen. Zowel voor het toets traject als het testtraject moeten de betrokken partijen op tijd worden betrokken. In het Testplan worden de Use Cases opgenomen die nodig zijn voor het maken van de acceptatietesten.

Bij het toetstraject gaat het om de volgende partijen:

* FB-organisatie:
* Testcoördinator;
* Changemanager;
* Business Analisten.
* Gebruikersorganisatie:
* Key Users.

Bij het testtraject gaat om de partijen:

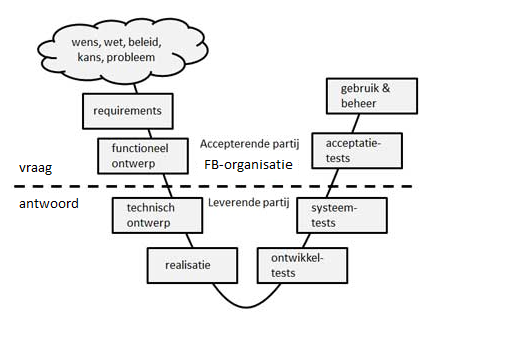
* FB-organisatie:
* Testcoördinator;
* Functioneel Beheerders;
* Business Analisten.
* Gebruikersorganisatie;
* Key Users.
* ICT-Leverancier.

De Testcoördinator moet zorgen voor de planning van voldoende menscapaciteit.

**Uitvoeren van acceptatietesten:**

TMap is een testmethode die gebruikt wordt om testtrajecten te doorlopen. Dit wijkt af met het testtraject in het BiSL framework. De FB-organisatie zal het Toetsen en Testen proces uit BiSL combineren met TMap.

Het testtraject verloopt via verschillende fases in figuur 1. In het V-model (de rechterkant) vanuit TMap weergeven. Het V-model laat zien hoe een vraag vanuit de FB-organisatie omgezet wordt naar een antwoord door de ICT-Leverancier.



Figuur 12. V-model (de rechterkant)

De ICT-leverancier zal aan de hand van het FO een technisch ontwerp maken (TO) en opleveren aan de FB-organisatie. De Testcoördinator zal samen met de Changemanager het document beoordelen.

De scope van het testtraject dat in dit proces besproken wordt zal zich alleen richten op de acceptatietests.

De acceptatietesten die door de FB organisatie uitgevoerd worden zijn:

* Functionele acceptatietest (FAT);
* Gebruikers acceptatietest (GAT);
* Productie acceptatietest (PAT).

De acceptatietesten zijn van belang voor het geven van een vrijgaveadvies aan de ICT-Leverancier. De FAT en GAT worden opgesteld aan de hand van de Use Cases die in het Testplan opgenomen zijn. De Use Cases vormen criteria om te kunnen testen.

Functionele acceptatietest:

De functionele acceptatietest wordt uitgevoerd door de FB-organisatie. Daarbij controleren zij of de wijziging/vernieuwing overeen komen met de wens/behoefte of eis. Dit wordt gedaan door middel van de Use Cases die gemaakt zijn. De deelnemers die de FAT uitvoeren zijn: Functioneel Beheerders en indien nodig is zullen ook de Business Analisten bijdrage leveren. Er zal een document met bevindingen worden opgeleverd aan de Testcoördinator. De Testcoördinator stelt het testverslag op daarin zal beschreven worden hoe de test is verlopen en/of er aanvullende tests nodig zijn om uitgevoerd te worden.

Gebruikers acceptatietest:

De gebruikers acceptatietest wordt uitgevoerd door de Business Analist samen met een Key User uit de gebruikersorganisatie. De Key User is meestal iemand uit de gebruikersorganisatie die werkt met het gewijzigde of vernieuwde functionaliteit van het 3R-IdM systeem. De Business Analist stelt een verslag op met advies over in productie nemen van de wijziging/vernieuwing, dat ingediend wordt bij de Testcoördinator.

Productie acceptatietest:

De productie acceptatietest wordt uitgevoerd onder leiding van de Business Analist. Het uitvoeren van de productie acceptatietest wordt **alleen gedaan** indien het FAT en GAT onvoldoende inzicht geven. De Business Analist stelt een verslag met advies op dat ingediend wordt bij de Testcoördinator.

De Testcoördinator beoordeeld na ontvangst van alle testverslagen de bevindingen en neemt dat mee in het geven van het advies over de vrijgave.

**Toetsen van niet geautomatiseerde informatievoorziening**

Het toets traject bestaat uit het Toetsen van de niet-geautomatiseerde informatievoorziening. Dit onderdeel bestaat uit vier delen waarmee documentatie wordt beoordeeld op juistheid, volledigheid en correctheid. Het toets traject bestaat uit de volgende vier onderdelen:

* Toetsen van FO;
* Toetsen van TO;
* Toetsen van gebruikersdocumentatie;
* Toetsen van FB-organisatiedocumentatie.

De Testcoördinator en de Business Analisten doorlopen het proces om de documentatie te beoordelen. De volgende documenten worden getoetst door de Testcoördinator:

* FO;
* TO (wordt getoetst samen met de Changemanager);
* FB-organisatiedocumenten;
* Implementatieplan.

De Business Analist toetst de volgende documenten:

* Gebruikersdocumenten.

**Bepalen impact toets- en testresultaten**

De Testcoördinator beoordeelt de impact aan de hand van alle resultaten uit het testtraject en geeft een advies over de vrijgave. Daaruit kunnen de volgende conclusies getrokken worden:

* Eer moet een hertest plaatsvinden:

Er moeten aanvullende werkzaamheden verricht worden vóór inproductiename.

* Definitief nee want er zijn teveel fouten:

Advies is niet in productie gaan, er zijn teveel fouten geconstateerd die ervoor kunnen zorgen dat de gebruikersorganisatie haar werk niet goed kan verrichten. Release wordt uitgesteld of opgeschoven.

* Er zijn onderdelen die wel en niet in productie kunnen gaan:

De onderdelen die niet in productie kunnen gaan kunnen mogelijk worden opgelost met work-arounds (dit is een afweging dat gemaakt moet worden).

* Er zijn geen fouten geconstateerd:

Er kan in productie worden gegaan zonder dat er fouten zijn.

De procesgang van zowel het toets traject als het testtraject wordt in de volgende hoofdstukken weergeven.

**6.4 Processchema Toetsen**

Figuur 13. Processchema van Toetsen

**Toelichting processchema Toetsen**

Omdat het toets traject bestaat uit vier onderdelen is er voor elk onderdeel een Use Case beschrijving gemaakt:

* Toetsen van FO;
* Toetsen van TO;
* Toetsen van gebruikersdocumentatie;
* Toetsen van FB-organisatiedocumentatie.

In de onderstaande tabel zijn de stappen van het toetsonderdeel: Toetsen van FO beschreven.

|  |  |
| --- | --- |
| Use Case | Toetsen van FO . |
| Actoren(rollen) | Testcoördinator. |
| Ondersteunende actoren(rollen) | Business Analist, Documentalist. |
| Samenvatting | Vanuit het proces VNGIV is er een FO dat getoetst moet worden. |
| 80% scenario | Pre conditie:  Er is een geaccordeerde FO. |
| 1. De Testcoördinator ontvangt het FO van de Business Analist om te toetsen. |
| 1. De Testcoördinator toetst het FO of het geschikt is om als testbasis te dienen. |
| 1. De Testcoördinator stuurt het goedgekeurde FO door naar de Business Analist. |
| 1. De Business Analist stuurt het goedgekeurde FO door naar de Documentalist. |
| Post conditie:  Er is een FO dat als testbasis kan dienen. |
| 20% scenario | 3a. De Testcoördinatorkeurt het FO af en stuurt het ter verbetering terug naar de Business Analist. |
| 4a. De Business Analist stuurt het FO naar de Documentalist om aan te passen. |
| 5a. De Documentalist past het FO aan en stuurt het weer naar de Business Analist. |
| 6a. De Testcoördinator ontvangt het FO van de Business Analist om te toetsen. |
| 7a. De Testcoördinator toetst het FO of het geschikt is om als testbasis te dienen. |
| 8a. De Testcoördinator stuurt het goedgekeurde FO door naar de Business Analist. |
| 9a. De Business Analist stuurt het goedgekeurde FO door naar de Documentalist. |

Tabel 6. Use Case beschrijving Toetsen van FO

In de onderstaande tabel zijn de stappen van het toetsondedeel: Toetsen van TO beschreven.

|  |  |
| --- | --- |
| Use Case | Toetsen van TO . |
| Actoren(rollen) | Changemanager. |
| Ondersteunende actoren(rollen) | Testcoördinator. |
| Samenvatting | De ICT-Leverancier heeft op basis van het FO een TO aangeleverd. |
| 80% scenario | Pre conditie:  Er is een TO dat getoetst moet worden. |
| 1. De Testcoördinator ontvangt het TO van de Changemanager om te toetsen. |
| 1. De Testcoördinator toetst het TO samen met de Changemanager. |
| 1. De Testcoördinator stuurt het goedgekeurde TO door naar de ICT-Leverancier en Documentalist. |
| Post conditie:  Er is een goedgekeurde TO. |
| 20% scenario | 3a. De Testcoördinatorkeurt het TO af en stuurt het ter verbetering terug naar de Changemanager. |
| 4. De ICT-Leverancier past het TO aan en stuurt het weer naar de Testcoördinator. |
| 5. De Changemanager stuurt het TO naar de ICT-Leverancier ter verbetering. |
| 6. De ICT-Leverancier stuurt het aangepaste TO naar de Changemanager. |
| 5. De Changemanager en Testcoördinator toetsen het TO opnieuw. |
| 6. De Testcoördinator stuurt het goedgekeurde TO door naar de ICT-Leverancier en Documentalist. |

Tabel 7. Use Case beschrijving Toetsen van TO

In de onderstaande tabel zijn de stappen van het toetsonderdeel: Toetsen van gebruikers-documentatie beschreven.

|  |  |
| --- | --- |
| Use Case | Toetsen van gebruikersdocumentatie. |
| Actoren(rollen) | Business Analist. |
| Ondersteunende actoren(rollen) | Documentalist. |
| Samenvatting | Vanuit het proces VNGIV wordt er gebruikersdocumentatie aangeleverd. |
| 80% scenario | Pre conditie:  Er is gebruikersdocumentatie die getoetst moet worden. |
| 1. De Business Analist ontvangt gebruikersdocumentatie om te Toetsen. |
| 1. De Business Analist toetst de gebruikersdocumentatie op basis van juistheid, volledigheid en correctheid. |
| 1. De Business Analist stuurt de getoetste gebruikersdocumentatie door naar de Documentalist. |
| Post conditie:  Er is getoetste gebruikersdocumentatie. |
| 20% scenario | 3a. De Business Analist stuurt de gebruikersdocumentatie door naar de Documentalist om aan te passen. |
| 4. De Documentalist past de gebruikersdocumentatieaan en stuurt het weer naar de Business Analist. |
| 5. De Business Analist toetst de gebruikersdocumentatie opnieuw op basis van juistheid, volledigheid en correctheid. |
| 6. De Business Analist stuurt de getoetste gebruikersdocumentatie door naar de Documentalist. |

Tabel 8. Use Case beschrijving Toetsen van Gebruikersdocumentatie

In de onderstaande tabel zijn de stappen van het toetsonderdeel: Toetsen van FB-organisatie documentatie beschreven.

|  |  |
| --- | --- |
| Use Case | Toetsen van FB-organisatiedocumentatie. |
| Actoren(rollen) | Testcoördinator . |
| Ondersteunende actoren(rollen) | Documentalist. |
| Samenvatting | Vanuit het proces VNGIV wordt er FB-organisatie documentatie aangeleverd. |
| 80% scenario | Pre conditie:  Er is FB-organisatiedocumentatie die getoetst moet worden |
| 1. De Testcoördinator ontvangt FB-organisatiedocumentatie om te Toetsen. |
| 1. De Testcoördinator toetst de FB-organisatiedocumentatie op basis van juistheid, volledigheid en correctheid. |
| 1. De Testcoördinator stuurt de getoetste FB-organisatiedocumentatie door naar de Documentalist. |
| Post conditie:  Er is FB-organisatiedocumentatie getoetst. |
| 20% scenario | 3a. De Testcoördinator stuurt de FB-organisatiedocumentatie door naar de Documentalist om aan te passen. |
| 4. De Documentalist past de FB-organisatiedocumentatieaan en stuurt het weer naar de Business Analist. |
| 5. De Testcoördinator toetst de FB-organisatiedocumentatie opnieuw op basis van juistheid, volledigheid en correctheid. |
| 6. De Testcoördinator stuurt de getoetste FB-organisatiedocumentatie door naar de Documentalist. |

Tabel 9. Use Case beschrijving van Toetsen van FB-organisatiedocumentatie

**6.5 Processchema Testen**

Figuur 14. Procesgang van het testtraject

**Toelichting processchema Testen**

In het testtraject worden de volgende activiteiten uitgevoerd:

* Opstellen FAT en GAT;
* Uitvoeren FAT en GAT;
* Uitvoeren PAT indien noodzakelijk;
* Bepalen impact toets- en testresultaten.

De genoemde activiteiten uitvoeren van FAT en GAT en bepalen van impact worden ook uitgewerkt tot Use Case beschrijvingen.

In de onderstaande tabel zijn de stappen van het activiteit: Opstellen GAT en FAT beschreven.

|  |  |
| --- | --- |
| Use Case | Uitvoeren FAT en GAT. |
| Actoren(rollen) | Functioneel Beheerders. |
| Ondersteunende actoren(rollen) | Testcoördinator, Business Analisten, Key Users, ICT-Leverancier. |
| Samenvatting | De FAT en GAT wordt uitgevoerd. |
| 80% scenario | Pre conditie:  Er is een opgestelde FAT en GAT. |
| 1. De Functioneel Beheerders ontvangen van de Testcoördinator een FAT dat uitgevoerd moet worden. |
| 1. De Functioneel Beheerders voeren het FAT uit. |
| 1. De Functioneel Beheerders noteren alle bevindingen en overhandigen deze aan de Testcoördinator. |
| 1. De Testcoördinator stelt het testverslag op en beoordeelt hoe de test is verlopen. |
| 1. De Testcoördinator geeft de Business Analisten toestemming om het GAT uit te voeren. |
| 1. De Business Analisten voeren de GAT uit samen met de Key Users. |
| 1. De Business Analisten noteren alle bevindingen en overhandigen deze aan de Testcoördinator. |
| 1. De Testcoördinator beoordeelt het testverslag. |
| Post conditie:  Er zijn gebruikers- en functionele acceptatietesten uitgevoerd |
| 20% scenario | 5a. De Testcoördinator constateert teveel fouten die hersteld moeten worden. |
| 6a. De Testcoördinator geeft opdracht aan de ICT-Leverancier om de fouten te herstellen. |
| 7a. De ICT-Leverancier lost de fouten op en meldt dat aan de Testcoördinator. |
| 8a. De Testcoördinator geeft de Business Analisten toestemming om het GAT uit te voeren. |
| 20% scenario | 8b. Testcoördinator constateert teveel fouten die hersteld moeten worden. |
| 9b. De Testcoördinator geeft opdracht aan de ICT-Leverancier om de fouten te herstellen. |
| 10b. De ICT-Leverancier lost de fouten op en meldt dat aan de Testcoördinator. |

Tabel 10. Use Case beschrijving uitvoeren van FAT en GAT

In de onderstaande tabel zijn de stappen van het activiteit: bepalen impact toets- en testresul-taten beschreven.

|  |  |
| --- | --- |
| Use Case | Bepalen toets- en testresultaten. |
| Actoren(rollen) | Testcoördinator |
| Ondersteunende actoren(rollen) |  |
| Samenvatting | Aan de hand van de toetsverslagen en de testverslagen wordt de impact bepaald. |
| 80% scenario | Pre conditie:  Er zijn toets- en testverslagen. |
| 1. De Testcoördinator verzamelt alle toets- en testverslagen om de impact te bepalen. |
| 1. De Testcoördinator beoordeelt de impact van de wijziging en/of vernieuwing in het 3R-Idm systeem. |
| 1. De Testcoördinator geeft een advies over de vrijgave. |
| Post conditie:  Er is een oordeel gegeven over de impact. |
| 20% scenario | 3a. De Testcoördinator constateert teveel fouten die hersteld moeten worden. |
| 4a. De Testcoördinator geeft opdracht aan de ICT-Leverancier om de fouten te herstellen. |
| 5a. De ICT-Leverancier lost de fouten op en meldt dat aan de Testcoördinator. |
| 6a. De Testcoördinator geeft aan dat het FAT en GAT opnieuw uitgevoerd moeten worden. |

Tabel 11. Use Case beschrijving bepalen impact toets- en testresultaten

**6.6 Resultaten**

De resultaten van het proces zijn:

1. Testplan met aanpak voor testtraject;
2. Use Cases;
3. Testverslagen met adviezen;
4. Advies voor in productie gaan;
5. Toetsverslagen over correctheid van documentatie;
6. Advies over de vrijgave.

**6.7 Documenten Toetsen en Testen**

Uit het proces Toetsen en Testen worden de volgende documenten geproduceerd:

1. Testplan met Use Cases;
2. Functionele acceptatietest;
3. Gebruikers acceptatietest;
4. Product acceptatietesten;
5. Testverslagen;
6. Getoetste documentatie;
7. Advies over de vrijgave.

**6.8 KPI's / rapportage onderwerpen voor het proces Toetsen en Testen**

Met Kritieke Prestatie Indicatoren/Key Performance Indicatoren (KPI’s) voor het proces *Toetsen en Testen* kan er een analyse uitgevoerd worden. Aan de hand van de KPI’s wordt bekeken hoe bepaalde processen functioneren. Voor dit proces kunnen de volgende KPI’s gebruikt worden:

* Aantal succesvol uitgevoerde tests;
* Aantal fouten;
* Aantal fouten in documentatie;
* Aantal bevindingen.

De KPI’s worden verwerkt in rapportages voor het management en dienen als input voor eventuele aanpassingen en/of verbeteringen in het proces.

**6.9 Relatie met andere processen**

Het proces Toetsen en Testen heeft nauwe samenhang met de andere processen uit het procescluster Functionaliteitenbeheer:

1. Vormgeven niet-geautomatiseerde informatievoorziening;
2. Voorbereiden Transitie.

* Vormgeven niet-geautomatiseerde informatievoorziening:

Het proces Vormgeven niet-geautomatiseerde informatievoorziening geeft input door een gevalideerd Functioneel Ontwerp aan te leveren om te toetsen. Indien het FO niet goedgekeurd is kan het proces Vormgeven niet-geautomatiseerde informatievoorziening niet verder gaan.

* Voorbereiden Transitie:

Het implementatie- en transitieplan worden aangeleverd om getoetst te worden. Het proces Toetsen en Testen beoordeeld of er aanpassingen verricht moet worden in de aangeleverde documenten.

**7. Proces Voorbereiden transitie**

Het proces Voorbereiden Transitie maakt onderdeel uit van het uitvoerende procescluster Functionaliteitenbeheer binnen het BiSL model. Voorbereiden Transitie zorgt ervoor dat alle voorbereidende activiteiten voordat de daadwerkelijke Transitie uitgevoerd wordt. Binnen de samenwerkende ministeries VWS, SZW en BZK zal het proces op een eigen manier ingevuld worden maar met BiSL als uitgangspunt.

**Doel van het proces Voorbereiden Transitie**

Het proces Voorbereiden Transitie zorgt ervoor dat al de voorbereidende werkzaamheden en activiteiten voorafgaand aan wijzigingen en/of vernieuwingen aan functionaliteiten probleemloos kunnen verlopen. Dit wordt gedaan middels het invullen en uitvoeren van de activiteiten die in het implementatieplan beschreven staan. Dit proces heeft nauwe samenhang met de processen Vormgeven niet-geautomatiseerde informatievoorziening en Toetsen en Testen.

**7.1 Rollen en verantwoordelijkheden**

Binnen het proces Voorbereiden Transitie komen de volgende rollen voor:

1. Business Analist;
2. Teamcoördinator BA;
3. Functioneel Beheerders;
4. Documentalist.

Binnen het proces Voorbereiden Transitie hebben de bovengenoemde rollen de volgende taken:

Business Analist:

* Stelt het implementatieplan op;
* Voert de activiteiten uit het implementatieplan uit zoals:
  + Zorgt voor communicatie met de gebruikersorganisatie;
  + Zorgt ervoor dat de gebruikers beschikking krijgen van benodigde documentatie;
  + Zorgt ervoor dat de gebruikersorganisatie trainingen krijgt bij grote wijzigingen.
* Is proceseigenaar van het proces Voorbereiden Transitie.

Teamcoördinator BA

* Beoordeelt het implementatieplan.

Functioneel Beheerders;

* Voorziet de Business Analist van informatie.

Documentalist:

* Zorgt ervoor dat alle aansluitende documentatie aangepast wordt;
* Levert documentatie aan de Business Analist.

**7.2 Belangrijke betrokken tijdens proces Voorbereiden Transitie**

Om een Transitie daadwerkelijk te kunnen uitvoeren moeten er voorbereidende activiteiten verricht worden. De voorbereidende activiteiten moeten ervoor zorgen dat de feitelijke ingebruikname van wijzigingen en/of vernieuwingen in functionaliteiten probleemloos verloopt.

De volgende drie partijen hebben een belangrijke belang tijdens het proces Voorbereiden Transitie:

1. FB-organisatie;
2. ICT-Leverancier(en);
3. Gebruikersorganisatie.

**FB-organisatie:**

De FB-organisatie draagt zorg voor de voorbereidende activiteiten. Dit betekent dat zij als taak hebben om ervoor te zorgen dat alle voorbereidende activiteiten daadwerkelijke uitgevoerd worden.

De Business Analist zorgt er tevens voor dat de gebruikersorganisatie tijdig handleidingen, werkinstructies of andere formulieren tot beschikking krijgen.

**ICT-Leverancier(en):**

Het is belangrijk om tijdens de voorbereiding de ICT-Leverancier te betrekken in het proces. De wijzigingen in het systeem dienen gevalideerd te zijn door de ICT-Leverancier op de technische infrastructuur. De ICT-Leverancier moet beschikbaar zijn om ondersteuning te bieden.

**Gebruikersorganisatie:**

Bij wijzigingen en/of vernieuwingen van functionaliteiten is het van belang dat de gebruikersorganisatie tijdig op de hoogte wordt gebracht. In het proces Specificeren is de gebruikersorganisatie al ingelicht zodra er een akkoord is voor een RFC. Zodra een wijziging en/of vernieuwing in het 3R-IdM wordt ingevoerd moet de gebruikersorganisatie ook worden ingelicht.

De gebruikersorganisatie wordt tijdens de voorbereidende activiteiten op de hoogte gehouden door de Business Analist. Deze zorgt voor communicatie door aan te geven op welke tijdstip en welke een wijziging en/of vernieuwing van functionaliteiten plaats zal vinden.

**7.3 RACI-model proces Voorbereiden Transitie**

Binnen de FB organisatie wordt niet gesproken over functies maar over rollen. De rollen die een taak krijgen in de FB organisatie zijn beschreven zonder koppeling naar dit document. Om samenhang te creëren wordt er gebruikt gemaakt van het RACI-model zodat het duidelijk is wat de taken en verantwoordelijkheden zijn van de rollen uit de FB organisatie per proces van het Functionaliteitenbeheer cluster.

In het RACI-model staan de letters R-A-C-I voor taken die uitgevoerd worden.

**R=Responsible** verantwoordelijk voor de uitvoering.

**A=Accountable** eindverantwoordelijk, heeft eindoordeel.

**C=Consulted** iemand die vooraf geraadpleegd wordt.

**I=Informed** iemand die achteraf geïnformeerd wordt.

Tabel 12. RACI-model Voorbereiden Transitie

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| In het onderstaande tabel is de uitkomst van het RACI-model te zien. | | | **FB-organisatie rollen:** | | | | | | | **Departement:** | | | **Externe:** | |
| **Proces:** | **Fases:** | **Activiteiten:** | **Teamcoördinator** | **Changemanager** | **Incident manager** | **Testcoördinator** | **Documentalist** | **Functioneel Beheerder** | **Servicedesk 3R-IdM** | **Teamcoördinator BA** | **Business Analist** | **Helpdesk** | **ICT- leverancier** |  |
| Voorbereiden Transitie | Opstellen implementatieplan | Implementatieplan opstellen | I | I | I | I | I | C/I | I | A/I | R | I | C |  |
| Communicatieplan opstellen | C/I | I | I | I | I | I | I | A/I | R | I |  |  |
| Transitieplan opstellen | I | C/I | I | I | I | I | I | A/I | R | I |  |  |
| Beoordelen | Beoordelen implementatieplan | I | I | I | I | I | I | I | A | R | I |  |  |
| Uitvoeren activiteiten conform implementatieplan | Uitvoeren activiteiten | I | I | I | I | I | C/I | C/I | A | R | C/I | I |  |

Zoals te zien is in de tabel is de Business Analist verantwoordelijk voor het proces. De andere rollen in de FB-organisatie worden betrokken door ze te informeren bij de twee fases. Belangrijke rollen als de Teamcoördinator en Changemanager worden geraadpleegd bij het opstellen van het communicatieplan en transitieplan.

**7.4 Activiteiten tijdens het proces**

De activiteiten die gedaan moeten worden in het proces Voorbereiden Transitie zijn verdeeld over de volgende twee fases:

1. Opstellen Implementatieplan;
2. Uitvoeren activiteiten conform implementatieplan.

Er wordt onderscheid gemaakt tussen:

* Activiteiten die vooraf gepland en uitgevoerd kunnen worden;
* Activiteiten die tijdens de Transitie worden uitgevoerd;
* Activiteiten die pas uitgevoerd kunnen worden na Transitie.

Volgens BiSL zijn het implementatieplan en het transitieplan twee aparte documenten, maar binnen de FB-organisatie voor 3R-IdM wordt gewerkt met één document: het implementatieplan. Het document bestaat uit de volgende onderdelen:

* Activiteitenlijst met activiteiten die vóór transitie verricht moeten worden;
* Een communicatieplan;
* Een transitieplan.

1. Opstellen implementatieplan.

Het implementatieplan beschrijft alle activiteiten die gedaan dienen te worden voordat de daadwerkelijke transitie gestart is.

In het implementatie plan wordt ook het communicatieplan opgenomen. Het communicatieplan beschrijft hoe de betrokken partijen geïnformeerd dienen te worden. Tevens beschrijft het plan ook of er trainingen verricht moeten worden en wanneer dit gecommuniceerd wordt naar de gebruikersorganisatie. Het transitieplan dat onderdeel uitmaakt van het implementatieplan bevat alle transitieactiviteiten die voorafgaand aan de transitie uitgevoerd moeten worden. Dit kan gedaan worden via het nalopen van een checklist of een draaiboek dat uit één of meerdere onderdelen bestaat.

2. Uitvoeren activiteiten conform implementatieplan.

Alle activiteiten die in het implementatieplan beschreven staan moeten uitgevoerd worden. Bij wijzigingen die grote impact zal hebben op de gebruikersorganisatie zullen trainingen ingepland moeten worden. Het tijdig aanleveren van documentatie naar de gebruikersorganisatie zal ook goed uitgevoerd moeten worden.

**7.5 Processchema Voorbereiden Transitie**



Figuur 15. Processchema Voorbereiden Transitie

**Toelichting processchema Voorbereiden Transitie**

In de onderstaande tabel zijn de stappen van het proces Voorbereiden Transitie beschreven.

|  |  |
| --- | --- |
| Use Case | Opstellen implementatieplan. |
| Actoren(rollen) | Business Analist. |
| Ondersteunende actoren(rollen) | Teamcoördinator BA. |
| Samenvatting | Voordat de Transitie gestart kan worden moet het voorbereidende werk verricht zijn. |
| 80% scenario | Pre conditie:  Er is akkoord gegeven voor inproductiename van een wijziging en/of vernieuwing in het 3R-IdM systeem. |
| 1. De Business Analist stelt het implementatieplan op. |
| 1. De Business Analist werkt de activiteitenlijst uit in het implementatieplan. |
| 1. De Business Analist werkt het communicatieplan uit. |
| 1. De Business Analist stelt het transitieplan op. |
| 1. De Business Analist laat het uitgewerkte implementatieplan keuren door de Teamcoördinator BA . |
| 1. De Business Analist voert de activiteiten conform implementatieplan uit. |
| Post conditie:  Er is een implementatieplan opgesteld en de voorbereidende activiteiten zijn uitgevoerd. |
| 20% scenario | 6a. De Business Analist past het implementatieplan aan. |
| 7. De Business Analist voert de activiteiten conform implementatieplan uit. |

Tabel 13. Use Case beschrijving Voorbereiden Transitie

Het opgestelde implementatieplan wordt in het proces Toetsen en Testen getoetst.

**7.6 Resultaten**

Het proces Voorbereiden Transitie kent de volgende resultaten:

1. Opgesteld implementatieplan;

- Opgesteld communicatieplan;

- Opgesteld transitieplan.

2. Uitgevoerd implementatieplan;

- Uitgevoerd communicatieplan;

- Uitgevoerd transitieplan.

**7.7 Documenten in het proces Voorbereiden Transitie**

In dit proces worden de volgende documenten geproduceerd:

1. Implementatieplan:

* Transitieplan;
* Communicatieplan.

**7.8 KPI’s/Rapportage onderwerpen proces Voorbereiden Transitie**

Met Kritieke Prestatie Indicatoren/Key Performance Indicatoren (KPI’s) voor het proces *Voorbereiden Transitie* kan er een analyse uitgevoerd worden. Aan de hand van de KPI’s wordt bekeken hoe bepaalde processen functioneren. Voor dit proces kunnen de volgende KPI’s gebruikt worden:

* Aantal opgestelde implementatieplannen dat op tijd wordt geleverd
* Aantal aanpassingen in implementatieplannen voor goedkeuring

De KPI’s worden verwerkt in rapportages voor het management en dienen als input voor eventuele aanpassingen en/of verbeteringen in het proces.

**7.9 Relatie met andere processen**

Het proces Voorbereiden Transitie heeft nauwe samenhang met de andere processen uit het procescluster Functionaliteitenbeheer:

1. Vormgeven niet-geautomatiseerde informatievoorziening;
2. Toetsen en Testen;
3. Transitie.

* Vormgeven niet-geautomatiseerde informatievoorziening:

Het proces Vormgeven niet-geautomatiseerde informatievoorziening levert het FO dat verwerkt wordt en als input dient voor het bouwen. Daarnaast worden er door de FB-organisatie documenten en gebruikersdocumenten verspreid en aangeleverd.

* Toetsen en Testen:

Het proces Toetsen en Testen zorgt ervoor dat het implementatieplan met daarin het transitieplan getoetst wordt.

* Transitie:

Het proces Voorbereiden Transitie zorgt ervoor dat alle activiteiten voorafgaand aan een transitie uitgevoerd zijn. Zonder uitvoering van het proces Voorbereiden Transitie kan het proces Transitie niet gestart worden.

**8. Bevinding tijdens het project**

De procesbeschrijvingen in dit document zijn samen met de huidige functioneel beheerders van IdM gevalideerd. Echter kan er nog niet gewerkt worden met de procesbeschrijvingen omdat er is nog geen FB-organisatie opgezet is. Bij de beheerders van IdM is wel draagvlak voor de opzet. De stuurgroep heeft echter nog geen besluiten genomen voor het opzetten van de FB-organisatie.

Het niet tijdig opzetten van een FB-organisatie kan gevolgen hebben voor het ondersteunen van de gebruikersorganisatie. Op dit moment zijn er alleen beschrijvingen van de FB-organisatie en bijbehorende rollen maar verder zijn er nog geen besluiten genomen.

Het is echter noodzakelijk dat de FB-organisatie volledig vormgegeven is, voordat het 3R-IdM systeem binnen alle deelnemende ministeries uitgerold is. Documentatie over de FB-organisatie is nog teveel gericht op het theoretische gedeelte. Er zijn nog geen stappen gezet tot het praktisch overgaan naar een gezamenlijk FB-organisatie.

In hoofdstuk 8.1 staat beschreven wat de oorzaak is waarom er nog geen beheerorganisatie staat. In hoofdstuk 8.2 komen de gevolgen naar voren die kunnen optreden mocht de situatie blijven zoals die nu is. In hoofdstuk 8.3 wordt een advies gegeven hoe de gevolgen voorkomen kunnen worden.

**8.1 Oorzaak**

In dit hoofdstuk wordt beschreven wat de oorzaak is voor het niet tijdig opzetten van een FB-organisatie.

De focus van het project 3R is voornamelijk geweest op het ontwikkelen van het gezamenlijke 3R-IdM systeem voor de drie deelnemende ministeries. Vooraf is er geen rekening gehouden hoe belangrijk het opzetten van een FB-organisatie is. Terwijl het ministerie van BZK in oktober 2015 al overgaat op het 3R-IdM systeem. Tot op heden zijn er nog geen definitieve besluiten genomen voor het opzetten van een beheerorganisatie. De FB-organisatie kan in tijdelijke vorm worden opgezet met de huidige functioneel beheerders van IdM. Vanuit het tijdelijke FB-organisatie kan er gewerkt worden naar een definitieve FB-organisatie.

Indien er door de stuurgroep van het project 3R geen beslissingen worden genomen kan dit gevolgen hebben voor de ondersteuning naar de gebruikersorganisatie toe en het wijzigingenproces. De gevolgen die voortkomen door het niet tijdig opzetten van een FB-organisatie zijn beschreven in het volgende hoofdstuk.

**8.2. Gevolgen**

In dit hoofdstuk wordt beschreven welke gevolgen er kunnen optreden als besluiten niet tijdig worden genomen voor het oprichten van de FB-organisatie. Tevens zijn er risico’s als investeringen laag worden gehouden.

In dit hoofdstuk worden de volgende drie gevolgen besproken:

* Vasthouden aan eigen werk- en denkwijze;
* Geen beheerorganisatie;
* Personeel wordt niet centraal aangestuurd.

De genoemde gevolgen zijn uitgeschreven op basis van bevindingen van de afgelopen projectperiode(mei tot en met september 2015) die zijn opgedaan.

**Vasthouden aan eigen werk- en denkwijze:**

Indien er geen besluiten worden genomen kan het risico optreden dat er vastgehouden wordt aan de eigen werk- en denkwijze. Dit kan ervoor zorgen dat het opzetten van een gezamenlijke beheerorganisatie vertraging gaat oplopen. Het systeem is op dit moment al in ontwikkeling terwijl er nog geen progressie zit in het opzetten van een beheerorganisatie. De volgende consequenties kunnen daardoor optreden:

* Documentatie wordt niet of nauwelijks bijgewerkt, uitvoering boven documenteren, kennis niet op papier maar in het hoofd van de medewerkers;
* Geen logboek van doorgevoerde wijzigingen per departement in het 3R-IdM systeem;
* Geen structuur die gebaseerd is op de BiSL processen maar vasthouden aan de eigen werkwijze;
* Medewerkers met specifieke kennis die uit dienst treden dragen niks over doordat er niks op papier is;

Dit betekent ook dat de beschreven procesbeschrijvingen in dit documenten niet worden opgepakt en uitgevoerd.

**Geen beheerorganisatie:**

Er is geen beheerorganisatie opgericht en processen worden niet uitgevoerd. De werkwijze zal focus blijven houden op ad-hoc reacties vanuit de gebruikersorganisatie en niet werken volgens een vaste richtlijn. Dit kan betekenen dat het uitvoeren van wijzigen en/of vernieuwingen in het 3R-IdM systeem per departement op eigen invullen gedaan zal worden. Er wordt niet gewerkt volgens procesbeschrijvingen. Zoals het uitschrijven van een probleem naar oplossing in zowel functionele als niet-functionele eisen. De ministeries werken dan niet als één beheerteam maar als losstaande teams zonder efficiency. Personeel wordt niet centraal aangestuurd wordt, eigen processen uit huidige beheerorganisaties gaan boven ingerichte en afgesproken procesbeschrijvingen.

**Personeel wordt niet centraal aangestuurd:**

Er is geen grip op de FB-organisatie hierdoor vervalt het personeel in de oude werkwijze. Procesgangen worden genegeerd doordat ze deels of niet worden opgevolgd. Er kan ook weerstand komen vanuit het personeel om te werken volgens de nieuwe procesbeschrijvingen. Personeel vindt de huidige manier van werken goed en wilt niet veranderen. De huidige leidinggevende kan zich niet vinden in het werken volgens afgesproken nieuwe processtructuur. Er wordt niet gekeken naar de lange termijn of naar het efficiënt en professioneler werken. Dit heeft gevolgen dat het opzetten van één gezamenlijke FB-organisatie lastiger wordt. Het niveau van werken zal niet omhoog gaan terwijl je dit wel zou kunnen verwachten binnen de overheid. Waarbij er als eisen werden genoemd dat de FB-organisatie professioneel en efficiënt te werk moet gaan.

De eerste stap naar het professionaliseren van de beheerorganisatie binnen de ministeries VWS, SZW en BZK is nog niet gezet. Er staat op dit moment van schrijven nog geen tijdelijke beheerorganisatie die met de procesbeschrijvingen aan de slag kan gaan. De cluster Functionaliteitenbeheer is maar één deel binnen het BiSL model. De overige clusters vanuit het BiSL model zijn nog niet eens beschreven. Dit is wel noodzakelijk zodat de FB-organisatie een totaaloverzicht heeft van al haar werkzaamheden die uitgevoerd moeten worden.

De genoemde gevolgen kunnen voorkomen worden. Dit wordt beschreven in het volgende hoofdstuk waarin een advies wordt gegeven.

**8.3 Advies**

Het advies is gebaseerd op de eerdere bevindingen die kunnen optreden. Zoals in het vorige hoofdstuk beschreven staat kunnen volgende gevolgen optreden:

* Het niet tijdig bemensen van de FB-organisatie;
* Vasthouden aan eigen denkwijze;
* Geen beheerorganisatie;
* Personeel wordt niet goed aangestuurd.

De bovenstaande gevolgen moeten en kunnen voorkomen worden. Door de volgende punt op te pakken wordt de kans verkleind dat één of meerdere gevolgen zullen optreden:

* Starten van een project voor het opzetten van een FB-organisatie:

**Starten van een project voor het opzetten van een FB-organisatie:**

Zoals voor het 3R-IdM systeem een project gestart is, moet ook voor het opzetten van de FB-organisatie een project worden gestart. Dit is een actiepunt waar niet langer mee gewacht moet worden. Vooraf is er bij het opstarten van project 3R over nagedacht wanneer het opzetten van de FB-organisatie moest gebeuren. Dit kwam omdat het opzetten van de FB-organisatie geen 1e prioriteit had in project 3R. Daardoor loopt de FB-organisatie al achter op het 3R-IdM systeem dat al in oktober uitgerold wordt binnen het ministerie van BZK.

De volgende onderdelen moeten terug te vinden zijn in het project dat gestart moet worden:

* Invullen van de rollen met medewerkers;
* Uitschrijven van de overige procesclusters uit het BiSL model;
* Toetsen van de documentatie;
* Bespreken en opstellen van generieke documenten voor FB-organisatie.

Invullen van de rollen met medewerkers:

De rollen die beschreven zijn moeten ingevuld worden met medewerkers zodat er al een tijdelijke FB-organisatie staat. Hiermee zal het gevolg: ”*Het niet tijdig bemensen van de FB-organisatie*” voorkomen worden. Het is belangrijk om met de huidige medewerkers te praten over het invullen van de rollen. De rollen moet ingevuld worden door medewerkers die bereid zijn om de taken op zich te nemen. Daar waar nodig is moeten medewerkers opleidingen krijgen om te kunnen functioneren in bepaalde rollen.

Een zeer belangrijke rol is die van de Teamcoördinator binnen de FB-organisatie. De rol moet zorgvuldig worden uitgezocht wie daarvoor invulling gaat geven. Want de Teamcoördinator zal sturing en leiding moeten geven aan de FB-organisatie. Daarmee zal ingespeeld worden op het gevolg: ”*Personeel wordt niet goed aangestuurd*”. De Teamcoördinator zal ervoor zorgen dat het personeel in de FB-organisatie aangestuurd wordt en blijft werken volgens de vastgelegde werkwijze.

Het invullen van de rollen met medewerkers zal ervoor zorgen dat er een FB-organisatie staat die in oktober al de gebruikersorganisatie kan ondersteunen. Indien het huidige personeel nog omgeschoold moet worden of dat er bijscholing nodig is, voordat ze de rollen volledig kunnen bemensen, moet inhuur overwogen worden. Het inhuren van tijdelijk personeel kan ervoor zorgen dat er vanaf het begin al een FB-organisatie staat dat hoog niveau heeft.

Uitschrijven van de overige procesclusters uit het BiSL model:

De FB-organisatie moet weten wat de verwachtingen zijn van hun functioneren. Dit betekent dat de overige clusters uit het BiSL model helemaal uitgeschreven moet zijn. Hier kan nogal veel werk in zitten om dat voor het gehele BiSL model te doen. Maar het is wel noodzakelijk om aan te kunnen geven waar de grensvlakken zit van de FB-organisatie. Hiermee kan ook aan de gebruikersorganisatie getoond worden wat zij kunnen verwachten van de FB-organisatie.

Met het uitschrijven van de procesbeschrijvingen zal de volgende gevolgen voorkomen worden:

”*Geen beheerorganisatie*”. De FB-organisatie zal een professioneel aanzien krijgen ten opzichte van het huidige werken.

Toetsen van documentatie:

Naast het uitwerken van alle procesbeschrijvingen moet alles ook getest worden. Het testen kan een traject dat in verschillende fases aangepakt wordt. Door de procesbeschrijvingen te testen wordt er beoordeeld of het compromis tussen praktijk en theorie werkt of dat er meer aanpassingen nodig zijn.

Bespreken en opstellen van generieke documenten voor FB-organisatie:

Elke deelnemend ministerie binnen project 3R heeft eigen standaarddocumentatie voor bijvoorbeeld een RFC en R&I. Het is belangrijk om als gezamenlijke FB-organisatie generieke 3R-IdM documenten te gebruiken zodat er geen verwarring kan ontstaan. In gebruik van bepaalde documenten in verschil van opmaak en inhoud. De FB-organisatie moet gaan praten over het opstellen van generieke documenten die het zal gebruiken. Dit betekent dat er voor elke document criteria opgesteld moet worden zodat de FB-organisatie daarmee kan werken. Daarmee wordt voorkomen dat het gevolg: ”*Vasthouden aan eigen denkwijze*” zal kunnen optreden. De deelnemende ministeries zullen allemaal eigen inbreng kunnen hebben daaruit zal een keuze gemaakt worden wat voor de FB-organisatie het beste zal werken.

Een aantal van de genoemde onderdelen kunnen gelijktijdig uitgevoerd worden. Van de beschreven volgorde kan worden afgeweken maar de keuze hiervoor is natuurlijk aan de stuurgroep. De stuurgroep van 3R moet tijdig inzien dat het noodzakelijk is dat er project wordt opgestart anders kan dit gevolgen hebben voor de ondersteuning van 3R-IdM naar de gebruikersorganisatie toe.

**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 requirement | Te herkennen aan organisatiedoelen en bedrijfsprocessen. Wat de oplossing toevoegt aan het bedrijf of bedrijfsproces. |  |
| Gebruikers requirement | Doelen en taken die eindgebruikers moeten kunnen uitvoeren. | Deze beschrijven de doelen en taken die gebruikers met het systeem moeten uitvoeren. |
| Systeem requirement | 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 |
| IdM | Identity Management | Identity Management systeem dat binnen de ministeries wordt gebruikt voor het invoeren van identiteiten |

**Figurenlijst**

[Figuur 1. FB-organisatie 3R-IdM 88](#_Toc439937981)

[Figuur 2. Functionaliteitenbeheer 90](#_Toc439937982)

[Figuur 3. Symbool voor proces Figuur 4. Symbool voor beslissing 91](#_Toc439937983)

[Figuur 5. Symbool voor activiteit Figuur 6. Symbool voor document 91](#_Toc439937984)

[Figuur 7. Symbool voor gegevens Figuur 8. Symbool voor verbinding flow 91](#_Toc439937985)

[Figuur 9. Eisen voor de procesbeschrijvingen 92](#_Toc439937986)

[Figuur 10. Processchema Specificeren 97](#_Toc439937987)

[Figuur 11. Processchema VNGIV 103](#_Toc439937988)

[Figuur 12. V-model (de rechterkant) 111](#_Toc439937989)

[Figuur 13. Processchema van Toetsen 114](#_Toc439937990)

[Figuur 14. Procesgang van het testtraject 118](#_Toc439937991)

[Figuur 15. Processchema Voorbereiden Transitie 127](#_Toc439937992)

**Tabellenlijst**

[Tabel 1. RACI-model proces Specificeren 95](#_Toc439938020)

[Tabel 2. Use Case beschrijving proces Specificeren 98](#_Toc439938021)

[Tabel 3. RACI-model proces VNGIV 101](#_Toc439938022)

[Tabel 4. Use Case beschrijving proces VNGIV 104](#_Toc439938023)

[Tabel 5. RACI-model Toetsen en Testen 109](#_Toc439938024)

[Tabel 6. Use Case beschrijving Toetsen van FO 115](#_Toc439938025)

[Tabel 7. Use Case beschrijving Toetsen van TO 116](#_Toc439938026)

[Tabel 8. Use Case beschrijving Toetsen van Gebruikersdocumentatie 116](#_Toc439938027)

[Tabel 9. Use Case beschrijving van Toetsen van FB-organisatiedocumentatie 117](#_Toc439938028)

[Tabel 10. Use Case beschrijving uitvoeren van FAT en GAT 119](#_Toc439938029)

[Tabel 11. Use Case beschrijving bepalen impact toets- en testresultaten 120](#_Toc439938030)

[Tabel 12. RACI-model Voorbereiden Transitie 124](#_Toc439938031)

[Tabel 13. Use Case beschrijving Voorbereiden Transitie 128](#_Toc439938032)

# **Bijlage I: Validatiedocument v1.0**

**Document: Validatie v1.0**

**Aanwezig:** Aad Soonius(SZW), Wiedjai Kapoerchan (VWS), Samantha Janse van der Laan (VWS) Hanneke Prins-Juffermans (van SSC-ICT Functioneel Beheerder bij BZK), Ron Siebes, Naeem Rahiminejad (afstudeerder)

**Aanleiding van validatie overleg:**

De processen van het procescluster functionaliteitenbeheer waren afgerond. Laatste stap was het beoordelen van de kwaliteit van de procesbeschrijvingen. Hierbij is gebruik gemaakt van het quality review techniek uit PRINCE2. De techniek wordt gebruikt om documenten te reviewen. In dit geval is het gebruikt om de procesbeschrijvingen te valideren zodat ze opgeleverd konden worden.

**Doel van dit document:**

Dit document wordt gebruikt bij het valideren van de procesbeschrijvingen. De procesbeschrijvingen moeten inhoudelijk gevalideerd worden om de kwaliteit ervan te bepalen. Daar waar nodig is moeten de processen aangepast worden om te kunnen voldoen aan de eisen van de belanghebbenden (functioneel beheerders van IdM). In dit document zijn aanpassingen opgenomen die gemaakt moesten worden. De aanpassingen komen voort uit verschillende FB-overleggen die plaatsgevonden hebben.

**Besproken processen functionaliteitenbeheer:**

1. Specificeren

2. Vormgeven niet geautomatiseerde informatievoorziening

3. Toetsen en Testen

4. Voorbereiden Transitie

**1. Proces Specificeren.**

Activiteiten:

* RFC’s hebben een prioriteit (hoog, laag, niet belangrijk).

Relatie met andere processen:

* Relaties van het proces Specificeren met andere processen verduidelijken.

Processchema:

* Vanuit een RFC start het proces Specificeren;
* RFC’s worden verzameld in een Topdesk ticketsysteem.

**2. Proces Vormgeven niet geautomatiseerde informatievoorziening**

Activiteiten:

* FO is basis voor het maken van gebruikersdocumenten en FB-organisatiedocumenten;

Processchema:

* R&I (risico & impactanalyse) wordt uitgewerkt tot functioneel ontwerp (FO);
* FO, gebruikersdocumenten en FB-organisatiedocumenten moeten getoetst worden;
* Toetsen van genoemde documenten gebeurd in proces Toetsen en Testen;
* Alle geproduceerde documenten worden opgenomen in SharePoint;
* Na producering van de documenten moeten de documenten gevalideerd worden.

**3. Toetsen en Testen.**

Verantwoordelijkheden:

* Toevoegen van rol Functioneel Beheerder;
* Testcoördinator controleert het FO als geschiktheid om te dienen als testbasis;
* Testcoördinator geeft advies over vrijgave;
* Functioneel Beheerder brengt advies uit na het uitvoeren van het FAT;
* Business Analist geeft akkoord op het FO.

RACI-model:

* Toevoegen van toetsen van TO als activiteit;
* Aanpassen van verantwoordelijkheden van de Testcoördinator.

Activiteiten:

* FO wordt gebruikt bij het toetsen van het technisch ontwerp;
* FAT (functionele acceptatietest) wordt uitgevoerd door de FB-organisatierollen Test coördinator en Functioneel Beheerder;
* Na het uitvoeren van FAT, GAT en PAT worden er adviezen uitgebracht;
* Na de acceptatietesten zijn er drie opties:

Er moet een hertest plaatsvinden, release uitstellen of opschuiven, alles is goed gegaan;

* Business geeft go/no go op vrijgaveadvies.

Processchema Toetsen:

* FO wordt twee keer getoetst in het proces toetsen;

Één keer door de Business Analist en één keer door de Testcoördinator.

* Goedgekeurde FO veranderen naar getoetste FO;
* Proces Voorbereiden Transitie is een subproces in het processchema Toetsen.

Processchema Testen:

* Als een na een FAT geconstateerd wordt dat er teveel fouten zijn moeten die hersteld worden;
* PAT wordt niet altijd uitgevoerd alleen indien FAT en GAT te weinig resultaten geven.

Use Case beschrijving Toetsen TO:

* Change manager levert TO aan Testcoördinator;
* Goedgekeurde TO wordt doorgestuurd naar de Documentalist voor archivering.

**4. Voorbereiden Transitie**

Verantwoordelijkheden:

* Teamcoördinator Business Analisten (BA) keurt het implementatieplan;
* Business Analist stelt implementatieplan op;
* Business Analist voert werkzaamheden uit implementatieplan uit.

Activiteiten:

* Implementatieplan bestaat uit: communicatieplan en transitieplan.

# **Bijlage J: Gesprekken met examinatoren**

**Datum wekelijkse gesprek:** 28-06-2015

**Aanwezige deelnemers:** Naeem Rahiminejad

Ed van Limburg

Paul de Vries

Joris Gresnigt

**Afwezige deelnemers:** Ron Siebes

**Aanleiding van het gesprek:**

Tijdens de afstudeerperiode vind er altijd een kennismaking plaats tussen de bedrijf waar de afstudeerder zit en de school. Dit vormt het bedrijfsbezoek.

**Bespreekpunten:**

1. Kennismaking tussen bedrijf en school
2. Belang van het afstudeerverslag
3. Status project
4. Voortgangsverslag
5. Concept afstudeerverslag
6. Tussentijdse assessment
7. Vervolg afspraken

|  |
| --- |
| **Besproken:** |
| 1. Tijdens het bedrijfsbezoek heeft Ed van Limburg in afwezigheid van praktijkbegeleider en opdrachtgever de rol van Ron Siebes waargenomen. Paul de Vries, Joris Gresnigt en Ed van Limburg hebben zich aan elkaar voorgesteld. |
| 1. Paul en Joris hebben aangegeven dat de afstudeerverslag van groot belang is. Bij het afstuderen gaat voornamelijk over de inhoud van het verslag niet zo zeer de eindproducten. Het is belangrijk dat Naeem Rahiminejad genoeg aandacht besteedt aan het afstudeerverslag. In het afstudeerverslag zitten ook alle (tussen)producten. |
| 1. De project bevindt zich in fase 2. Er zijn van een aantal processen requirements verzameld. Paul heeft aangegeven dat er goed gekeken moet worden naar de belang van de stakeholders. |
| 1. Na het doorlopen van ongeveer 45% procent van de afstudeerperiode verwachten de heren Paul en Joris een voortgangsverslag. In het voortgangsverslag moeten de volgende punten in staan: Verloop van het project, planning met van verdere verloop project en risico’s met betrekking tot het eindproduct. |
| 1. Verder moet er een conceptversie van het afstudeerverslag in de portfolio staan. Het conceptversie moet zo volledig mogelijk in gevuld worden. Dit wordt op school besproken tijdens het tussentijdse gesprek. |
| 1. Er zal een tussentijdse assessment worden gehouden in september(1e of 2e week). Daarop wordt feedback gegeven op het afstudeerverslag. Het afstudeerverslag moet op eindniveau zitten zodat er een beeld ligt van het project. |
| 1. Er is afgesproken dat er een tussentijdse gesprek zal plaatsvinden op school. De bedoeling is dat er een conceptversie van het afstudeerverslag en voortgangsverslag ligt om besproken te worden. |

|  |
| --- |
| **Actielijst:** |
| 1. Voortgangsverslag en conceptversie van afstudeerverslag opleveren. |
| 2. Uitnodiging sturen voor het tussentijdse gesprek |

**Datum wekelijkse gesprek:** 14-07-2015

**Aanwezige deelnemers:** Naeem Rahiminejad

Paul de Vries

Joris Gresnigt

**Aanleiding van het gesprek:**

Tijdens het bedrijfsbezoek is er een afspraak gemaakt voor het houden van een tussentijdse gesprek.

**Bespreekpunten:**

1. Afstudeerdossier
2. Planning
3. Fase 2 document
4. Afstudeerverslag

|  |
| --- |
| **Besproken:** |
| 1. Vanuit een checklist is er bekeken of het afstudeerdossier(portfolio op blackboard) voldoet aan de gestelde voorwaarden. Het goedgekeurde afstudeerplan moet nog in het afstudeerdossier geplaatst worden. Er moet tevens gekeken worden naar de layout en versiebeheer. |
| 1. De planning van het project moet worden aangepast naar de werkelijke situatie. Er is een uitloop van een week ontstaan doordat er stakeholders op vakantie waren. De planning is niet gedetailleerd. Er moet kritisch gekeken worden naar Fases 3 en 4. Misschien is het handiger om eerst het globale geheel van de processen in bisl te beschrijven en dan op detailniveau per proces. Er moet ook een planning zijn voor het afstudeerverslag nu ligt er alleen een verslag van het project zelf. |
| 1. Er moet steviger gekeken worden naar de belang van de belanghebbende daarvoor zijn verschillende technieken en methodes. |
| 1. Het afstudeerverslag is niet goed ingedeeld. De hoofdstukken moet een duidelijke en goede benaming hebben. Het belangrijkste gedeelte van het verslag(beschrijving van werkzaamheden) is maar verwerkt als een subhoofdstuk. Toelichting van het gebruik van het RACI-model is niet duidelijk beschreven. De inhoud van het afstudeerverslag moet veel beter. |

|  |
| --- |
| **Actielijst:** |
| 1. Aanpassen planning met werkelijkheid |
| 1. Toevoegen van planning met betrekking tot het afstudeerverslag |
| 1. Kritisch kijken naar fase 3 en fase 4 |
| 1. Toevoegen van goedgekeurd afstudeerplan in afstudeerdossier |
| 1. Veranderen van afstudeerverslag |

**Voortgangsverslag: Naeem Rahiminejad**

Dit voortgangsverslag beschrijft de voortgang van mijn afstudeerperiode van 11 mei tot en met 13 juli 2015. Ik doorloop mijn project in een vijftal fases en probeer tijdens mijn afstudeerperiode grip te behouden. Op moment van schrijven ben ik bezig met het afronden van mijn Fase 2: In kaart brengen gewenste FB organisatie m.b.t. 3R-IdM.

Fase 1: Opstarten en initiëren project

Ik ben mijn project gestart met het maken van mijn PID op basis van elementen uit Prince2. De reden voor Prince2 is dat ik tijdens eerdere ervaringen op school projecten gestructureerd kon beheersen ermee. En voor het project 3R binnen de ministeries wordt gewerkt volgens Prince2. Ik heb mijn PID laten keuren door mijn praktijkbegeleider Ron Siebes. Hij heeft mijn PID v1.0 beoordeeld waarna ik een paar kleine aanpassingen moest maken waaruit het goedgekeurde PID v1.1 is ontstaan. De informatie die ik verzameld heb om mijn PID te vullen komen onder andere uit eerdere gesprekken met mijn praktijkbegeleider en afstudeerplan.

Zie: *PID v1.1*

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

Voor het in kaart brengen van de gewenste FB organisatie m.b.t. 3R-IdM heb ik gebruik gemaakt van een Requirementsanalyse. Daarbij heb ik per proces binnen Functionaliteitenbeheer requirements verzameld. Allereerst heb ik gekeken welke stakeholders voor mijn project van belang zijn. Ik heb vragen opgesteld voor het identificeren van stakeholders zoals in het boek Handboek Requirements van Nicole de Swart wordt aangegeven. Daaruit blijkt dat voor mijn project de belangrijkste stakeholders de Functioneel Beheerders van IdM zijn. Zij werken met het IdM systeem en moeten werken met het nieuwe 3R-IdM systeem.

Elke week wordt er vergaderd met de Functioneel Beheerders van IdM de 3 ministeries SZW, VWS en BZK. In de vergadering wordt steeds een proces besproken van BISL. Ik heb van mijn praktijkbegeleider Ron Siebes de mogelijk gekregen om de vergaderingen te leiden. Dit is voor mij de kans geweest om met alle Functioneel Beheerders van IdM te spreken. Ik heb daarbij de technieken gebruikt voor het eliciteren van informatie. Door vooraf vragen te bedenken en met de Functioneel Beheerders te brainstormen. Ik zie de vergaderingen ook als een soort interview.

Zie: Requirementsanalyse, Notulen FB overleg/wekelijkse gesprekken

Fase 3: Ontwerpen gewenste functionaliteitenbeheerprocessen

In fase 2 heb ik voor het proces Documenteren Niet-Geautomatiseerde Informatievoorziening een conceptontwerp gemaakt met behulp van de verzamelde requirements. Ik heb gekeken wat BisL over het proces zegt en wat de FB’s van IdM willen. Het ontwerp heb ik ook doorgestuurd voor feedback met de FB’s en dit heb ik ook besproken in de wekelijkse vergaderingen die we hebben. Daaruit is een versie 0.3 gemaakt.

Zie: Conceptontwerp VGNIV

**Risico’s met betrekking tot het eindproduct**

Vooraf had ik een risico analyse gemaakt van de mogelijke risico’s die in mijn project zouden kunnen optreden. Daaruit bleek dat er 2 risico’s waren die een groot probleem voor mijn project zouden kunnen veroorzaken.

De volgende risico’s zouden ook kunnen optreden:

* Stakeholders gaan op vakantie: In deze fase van het jaar gaan veel mensen op vakantie. Dit is ook te merken op het ministerie van VWS. Als er in deze fase stakeholders wegvallen door vakanties kan het voor komen dat de procesbeschrijvingen incompleet zijn. De benodigde informatie om het compleet te maken is van groot belang. Aan ingeplande vakanties is niks te doen. Tegenmaatregel om de procesbeschrijvingen zo compleet mogelijk is kijken naar de overgebleven stakeholders en zorgen dat er voldoende requirements zijn opgesteld om een versie 0.9 van de procesbeschrijvingen te maken.
* Requirements worden alsmaar aangevuld: Er komen steeds meer nieuwe requirements erbij doordat misschien niet goed geanalyseerd is of een aantal requirements waren vanzelfsprekend alleen niet opgenomen. Het is belangrijk om de baseline van requirements niet onnodig aan te vullen met overbodige requirements. Tegenmaatregel is het van belang om samen met de stakeholders regelmatig terug te kijken naar de requirements. De baseline moet voorzien zijn van versiebeheer zodat duidelijk is wat de actuele status ervan is. Indien er wijzigingen en/of aanvullingen gemaakt moeten worden dan dienen deze eerst zorgvuldig beoordeeld te worden zoals de methode dat wordt aangegeven bij Requirements Management.

Risico’s die hoog scoorde in PID:

* Project koers wijkt af van doelstelling: Project loopt ''scope creep'' op. Hierdoor verandert de koers van het project drastisch. Tegenmaatregel zorgen dat het duidelijk is hoe de omvang van het project eruit ziet. En de omvang ook bewaken zodat het niet onbeheersbaar wordt.

Onduidelijke eisen voor gewenste organisatie geanalyseerd: De belangrijkste projectstukken zoals procesbeschrijvingen staan met onjuistheden. Verkeerde weergaves van de toekomstige situatie. Tegenmaatregel goede stappenplan maken voor het analyseren van de gewenste organisatie. Hiervoor moeten met de juiste betrokkenen interviews afgenomen worden. Met de opdrachtgever afstemmen of de geanalyseerde eisen voldoen aan de gewenste organisatie.

1. *Handboek Requirements Brug tussen Business en ICT van Nicole de Swart,*

   *ISBN: 9789059724068*

   Hoofdstuk 18, blz. 180 en 181 [↑](#footnote-ref-1)
2. *Handboek Requirements Brug tussen Business en ICT van Nicole de Swart,*

   *ISBN: 9789059724068*

   Hoofdstuk 17, blz. 172-177 [↑](#footnote-ref-2)
3. Notulen FB-overeg proces VNGIV 3R-IdM v1.1 [↑](#footnote-ref-3)
4. Intern document van het ministerie van VWS [↑](#footnote-ref-4)
5. Intern document van het ministerie van VWS [↑](#footnote-ref-5)
6. stuurgroep voor het project 3R bestaat uit de drie directeuren van elke ministerie van de Organisatie Bedrijfsvoering Personeel(OBP) die aan het hoofd staan van de afdeling uitvoering [↑](#footnote-ref-6)
7. Alister Cockburn, Writing Effective Use Cases hoofdstuk 4 en 5 [↑](#footnote-ref-7)