

(66395-53123002, versie 1.0)

# Audit doorontwikkeling Polis Eindrapport

22 juni 2007

## Auteurs

Peter Brussaard, Jan Turk



MANAGING RISK **DNV**

Prof. Bronkhorstlaan 10-XII

Postbus 2

3720 AA Bilthoven

Tel: 030 - 230 89 00

Fax: 030 - 230 89 99

[www.dnv.nl/itgs](http://www.dnv.nl/itgs)

**CIBIT** strengthening DNV

## Managementsamenvatting

Per 1 april 2007 zijn de opgeleverde resultaten van het Polis project in beheer genomen door UWV Gegevensdiensten (UGD). Het rapport van een nulmeting op de informatiesystemen van het polisdomein, samen het Polis-complex geheten, van 12 april 2007, bevat als belangrijkste aanbeveling het ter hand nemen van een doorontwerp van het Polis-complex. UGD heeft op 15 mei haar visie voor de doorontwikkeling van Polis gepresenteerd aan de Raad van Bestuur UWV. Op deze visie heeft DNV-CIBIT een audit uitgevoerd in de periode 22 mei tot en met 12 juni.

DNV-CIBIT beschouwt de visie als een duidelijke tussenstap voor een doorontwerp van het Polis-complex. In komende 3 maanden gaat UGD de in de visie ontwikkelde gewenste situatie nader uitwerken, tot op het niveau van een ontwerp op hoofdlijnen. Verder gaat UGD het bestaande Polis-complex vereenvoudigen in die periode. In het bijzonder is er besluitvorming voorzien door DT UGD over het onder voorwaarden uitzetten van een specifiek deel van het huidige Polis-complex. DNV-CIBIT begrijpt de onderbouwing en ziet geen reden om te twijfelen aan de kwaliteit van de voorgenomen besluitvorming. Over 3 maanden maakt UGD dan een beargumenteerde keuze tussen het bereiken van de gewenste situatie op basis van hergebruik van het dan vereenvoudigde Polis-complex of op basis van nieuwbouw.

DNV-CIBIT constateert dat er een duidelijke route ligt om over 3 maanden het doorontwerp van het Polis-complex afgerond te hebben. De belangrijkste aanbeveling van de nulmeting zou dan ingevuld zijn. DNV-CIBIT vindt de ingelaste tussenstap verstandig. De overige aanbevelingen van de nulmeting zijn ook door UGD opgepakt. Al met al acht DNV-CIBIT haar aanbevelingen adequaat opgepakt.

De doorontwikkeling van het Polis-complex is en blijft echter een complex traject, en risicobeheersing is een belangrijk aandachtspunt bij de inrichting van het opdrachtgeverschap van het traject, ongeacht of dat nu in de lijn of in een project wordt vormgegeven. DNV-CIBIT adviseert om onafhankelijke externe kwaliteitsbewaking met focus op architectuuroverzicht, inclusief techniek, aan het traject toe te voegen.

De belangrijkste aanbevelingen zijn:

- Stem de visie af met de belangrijkste belanghebbenden bij het polis domein,
- Doe de afstemming parallel aan het verder uitwerken van de visie,
- Zorg er voor dat de visie evenwichtig uitgewerkt wordt op de architectuur invalshoeken bedrijf, werkproces, gegevens, applicaties en technische infrastructuur,
- Documenteer de belangrijkste beslissingen in het komende traject.

## Inhoud

Managementsamenvatting.....	ii
Inhoud .....	iii
1. Inleiding .....	1
1.1 Aanleiding tot de opdracht .....	1
1.2 Opdrachtformulering .....	1
1.3 Aanpak van de uitvoering van de opdracht .....	2
1.4 Leeswijzer .....	3
2. Visie UGD op doorontwikkeling Polis.....	4
2.1 Duidelijkheid van de visie .....	4
2.2 Kwaliteit van de procesideaalplaat .....	6
2.3 Beheersbaarheid van de doorontwikkeling van Polis .....	9
2.4 Conformiteit aan de (nieuwe) eisen aan Polis.....	10
2.5 Risico's van de uitvoering van de visie en risicobeheersing .....	10
3. Totstandkoming van visie UGD.....	12
3.1 Duidelijkheid van het proces .....	12
3.2 Keuze van de twee scenario's.....	16
3.3 Betrokkenheid van de relevante belanghebbenden.....	16
3.4 Tekortkomingen in de kwaliteit van het proces en verbetering .....	17
4. Verbinding met de nulmeting aanbevelingen .....	19
4.1 Verbinding met de eerste soort aanbevelingen .....	19
4.2 Verbinding met de tweede soort aanbevelingen .....	20
4.3 Conclusies over de verbinding met de nulmeting.....	21
5. Conclusies en aanbevelingen.....	22
5.1 Conclusies .....	22
5.2 Aanbevelingen.....	23
Bijlage 1. Onderzoeksbronnen .....	24
Bijlage 2. Beschrijving visie doorontwikkeling Polis .....	30
Bijlage 3. Beschrijving proces tot visie doorontwikkeling Polis .....	34



# 1. Inleiding

## 1.1 Aanleiding tot de opdracht

Per 1 april 2007 zijn de opgeleverde resultaten van het Polis project in beheer genomen door UWV Gegevensdiensten (UGD). Mede op basis van aanbevelingen van een door DNV-CIBIT uitgevoerde nulmeting op de informatiesystemen voor het polisdomein voor de UGD afdeling Proces- en Systeembeheer (PSB) heeft UGD onlangs een visie opgesteld voor de doorontwikkeling van deze systemen, samen Polis-complex genoemd.

Teneinde de visie aan de Raad van Bestuur van UWV aan te bieden voor bespreking met het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) wil UGD een audit op de visie laten uitvoeren. Bij het aanbieden van de visie wenst UWV tevens een samenvatting van het nulmeting rapport te voegen.

## 1.2 Opdrachtformulering

De volgende opdrachtformulering is afgesproken. Het niet-cursieve deel is afkomstig uit de DNV-CIBIT offerte, het cursieve gedeelte is afkomstig van een overleg op 6 juni met de opdrachtgever van de audit en David Jongen van de Raad van Bestuur UWV.

Voer een audit uit op de door UGD opgestelde visie voor de doorontwikkeling van Polis op de volgende onderwerpen:

- Kwaliteit van de procesideaalplaat
- Beheersbaarheid van de doorontwikkeling van Polis aan de hand van de opgestelde scenario's
- Conformiteit aan de (nieuwe) eisen aan Polis
  - Eisen van belanghebbenden
  - *Verbinding met DNV-CIBIT aanbevelingen nulmeting*
- Kwaliteit van de totstandkoming van de visie, met name
  - Keuze van de twee scenario's
  - Betrokkenheid van de relevante belanghebbenden
- Formuleer eventuele tekortkomingen in de kwaliteit van de totstandkoming en verbetermaatregelen om die op te heffen, formuleer de risico's van de uitvoering van de visie en formuleer risicobeheersingmaatregelen

- Lever een samenvatting op van het rapport van de nulmeting, gericht op leesbaarheid voor doelgroepen buiten UWV, waaronder het Ministerie van SZW en de Tweede Kamer.

Oprachtgever van de audit is directeur UGD, Paul Dirix.

### 1.3 Aanpak van de uitvoering van de opdracht

Het onderzoek is uitgevoerd door twee adviseurs van DNV-CIBIT in de periode 22 mei tot en met 12 juni 2007. Vanaf 13 juni is de rapportage gestart.

De bevindingen uit onderzoek zijn het resultaat van een analyse van twee primaire informatiebronnen:

- Aan DNV-CIBIT opgeleverde documenten;
- Vier gesprekken met 7 betrokkenen bij de doorontwikkeling van Polis. Selectie van de te interviewen personen heeft in overleg met de opdrachtgever plaatsgevonden. Van de gesprekken zijn verslagen opgesteld die door de betrokkenen zijn gevalideerd. Deze – vertrouwelijke – interviewverslagen worden door DNV-CIBIT niet aan UWV beschikbaar gesteld.

Zie bijlage 1 voor een nadere toelichting op beide onderzoeksbronnen.

Gedurende het onderzoek is verder wekelijks voortgangsoverleg gevoerd tussen DNV-CIBIT en Jop van Breugel, Peter-Paul Feijen, Bert Post, Anno Maring en Eveline Jacobson van UWV Gegevensdiensten (UGD). Van deze overleggen zijn voortgangsverslagen opgesteld en goedgekeurd in volgende overleggen. Tevens zijn er de volgende notities opgeleverd aan het voortgangsoverleg:

- Notitie Documentenoverzicht, 4 juni 2007: een tekst opgesteld door DNV-CIBIT die een overzicht geeft van de brondocumenten, de documenten waarop deze audit zich baseert.
- Notitie Beschrijving visie doorontwikkeling Polis, versie 0.1: een tekst opgesteld door DNV-CIBIT op basis van de brondocumenten, die het eerste deelobject van de audit beschrijft: de UGD visie.
- Notitie Beschrijving proces tot visie doorontwikkeling Polis, versie 0.1: een tekst opgesteld door DNV-CIBIT op basis van de brondocumenten, die het tweede deelobject van de audit beschrijft: de totstandkoming (het proces) van de UGD visie.

Op 6 juni heeft er een overleg plaatsgevonden met de opdrachtgever Paul Dirix en met David Jongen (Raad van Bestuur) en Jop van Breugel en Bert Post over de opdrachtformulering en het beoordelingskader.

Op 12 juni zijn de concept bevindingen gepresenteerd in het voortgangsoverleg. Naar aanleiding daarvan is een overleg gevoerd met Jop van Breugel, Peter-Paul Feijen, Bert Post, Anno Maring en Andre Anker over een onderdeel van de UGD visie, namelijk de omgang met het zogeheten PAS-deelcomplex, zie verder hoofdstuk 2.

Op 12 juni is tevens een aanvullend overleg gevoerd met Jop van Breugel, Peter-Paul Feijen, Bert Post, Anno Maring en Andre Anker over het uitzetten van een deel van het Polis-complex.

Op 15 juni is het concept rapport van de audit opgeleverd. Op 19 juni is dat concept besproken in het voortgangsoverleg. Het definitief rapport is opgeleverd op 22 juni.

Zie voor de samenvatting van het nulmeting rapport het separaat opgeleverde rapport.

## 1.4 Leeswijzer

De structuur van dit rapport is gebaseerd op de onderzoeksaspecten uit de opdrachtformulering van sectie 1.2.

Na deze inleiding zijn er daarom twee hoofdstukken die op de twee deelobjecten van de audit ingaan; de visie van UGD op de doorontwikkeling van Polis en het proces waarmee deze visie totstandgekomen is. Uit oogpunt van leesbaarheid zijn de verbindingen van de visie met de aanbevelingen uit de nulmeting opgenomen in hoofdstuk 4. Het rapport wordt afgesloten met conclusies en aanbevelingen in hoofdstuk 5 waar ook ingegaan wordt op de vuurvastheid van de audit.

Als achtergrondinformatie zijn bij het rapport drie bijlagen opgenomen. De eerste bijlage geeft een overzicht van de gehouden gesprekken en de ontvangen documenten. De tweede bijlage beschrijft het eerste deelobject van de audit: de visie. Bijlage 3 bevat een beschrijving van het tweede deelobject van de audit: het proces.

DNV-CIBIT hanteert in dit rapport Polis- en ICT-terminologie zonder aanvullende toelichting. DNV-CIBIT gaat ervan uit dat de lezer op beide gebieden voldoende ingevoerd is om deze terminologie te kunnen plaatsen. Doelgroep van dit document is in eerste instantie de opdrachtgever van de audit doorontwikkeling Polis, de directeur UGD en de leden van het voortgangsoverleg van de audit.

## 2. Visie UGD op doorontwikkeling Polis

In dit hoofdstuk worden de bevindingen van de audit over het eerste deelobject van de audit beschreven: de visie die UGD heeft ontwikkeld op de doorontwikkeling van Polis.

Het beoordelingskader dat DNV-CIBIT heeft gehanteerd voor de beoordeling van de visie bestaat uit de volgende onderdelen:

1. Duidelijkheid van de visie
2. De visie bezien vanuit de volgende architectuurinvalshoeken
  - o Bedrijf-organisatie
  - o Proces
  - o Gegevens
  - o Applicaties
  - o Technische Infrastructuur
3. Beheersbaarheid van de doorontwikkeling van de visie
4. Conformiteit van de visie aan de (nieuwe) eisen aan Polis

Deze beoordelingskader elementen komen terug in de hoofdstukindeling. In 2.5 worden de belangrijkste bevindingen samengevat vanuit een risico management perspectief.

### 2.1 Duidelijkheid van de visie

Ten einde de duidelijkheid van de visie te beoordelen is door DNV-CIBIT een beschrijving van de visie opgesteld op basis van de ter beschikking gestelde documenten. De eerste versie van deze beschrijving kon eenvoudig opgesteld worden, omdat de visie kernachtig verwoord is in het memo van de directeur UGD aan de Raad van Bestuur UWV. De eerste versie is opgeleverd aan de opdrachtgever voor commentaar. Een samenvatting op hoofdlijnen ervan is gepresenteerd aan het voortgangsoverleg op 12 juni. Het resulterende commentaar is verwerkt en is opgenomen in bijlage 3.

DNV-CIBIT acht de visie duidelijk, met twee kanttekeningen.

#### 2.1.1 Interpretatie twee stromen en de te kiezen optie over 3 maanden

De eerste kanttekening is dat er een interpretatie nodig is van de twee stromen gedurende de komende 3 maanden, mede in relatie tot de aard van de te kiezen optie voor het traject te starten over 3 maanden. De interpretatie van DNV-CIBIT, mede op basis van de voortgangsoverleggen, is als volgt. Over 3 maanden wordt er gekozen tussen:



- Hergebruik: doorgaan in de richting van de gewenste situatie met hergebruik van kennis en hergebruik van onderdelen van het huidige Polis-complex (scenario 3),
- Nieuwbouw: doorgaan in de richting van de gewenste situatie met hergebruik van kennis, zonder hergebruik van onderdelen van het huidige Polis-complex (scenario 5).

In de tussentijd (3 maanden) wordt enerzijds (stroom 1) het huidige Polis-complex beheersbaar gemaakt (vereenvoudigd) en anderzijds (stroom 2) de gewenste situatie nader uitgewerkt (ontworpen op hoofdlijnen).

Het nu kiezen van nieuwbouw zou niet conform de notie van doorontwerp zijn, zoals wij in de nulmeting geadviseerd hebben. Doorontwerp betekent namelijk doorgaan met onderdelen van het huidige Polis-complex en nieuwbouw betekent doorgaan met nul onderdelen, wat een te extreme interpretatie van doorontwerp is. In de visie die nu voor ligt wordt nu echter niet gekozen voor nieuwbouw. DNV-CIBIT wil niet op voorhand uitsluiten dat er over 3 maanden overtuigende argumenten liggen om toch tot nieuwbouw over te gaan.

Deze interpretatie wordt onderschreven door de opdrachtgever.

### 2.1.2 Uitzetten onderdeel huidige Polis-complex

De tweede kanttekening is dat het zo spoedig mogelijk uitzetten van een specifiek deel van het huidige Polis-complex onderdeel van de visie is. Dit is onvoldoende duidelijk in de stukken van de visie. Tijdens de uitvoering van de audit is dit onderdeel van de visie besproken met UGD architecten en leden van het DT UGD. Dit heeft geleid tot verduidelijking waarvan het resultaat opgenomen is in 2.2.4 van dit rapport.

Dat specifieke deel zouden wij het PAS-deelcomplex willen noemen. Het bestaat uit:

- het deel van de database van de PAS-applicatie dat loonaangiftegegevens bevat, en de bijbehorende deelapplicaties van de PAS-applicatie,
- de voordeurapplicatie (VDA),
- de staging area.

Het deel van de PAS-database dat werkgeversgegevens bevat (UWV kopie van relevant deel van WGA van Belastingdienst) en het deel van de PAS-database dat persoonsgegevens bevat (UWV kopie van relevant deel van GBA) horen hier niet toe. Ook de Analyse Omgeving (AO) hoort hier niet toe. Deze blijven dus bestaan, in de zin dat het nu geen onderdeel van de visie is om ze uit te zetten. De naamgeving PAS-deelcomplex is niet heel gelukkig, want de genoemde delen van de PAS database zijn hier geen onderdeel van. Een betere naam is wellicht PAS-tijdvakbeeld-deelcomplex, maar in dit rapport gebruiken we de term PAS-deelcomplex.

Het verdere inhoudelijke oordeel over de visie wordt gegeven in de secties 2.2 tot en met 2.4, en samengevat in 2.5.

## 2.2 Kwaliteit van de procesideaalplaat

DNV-CIBIT verstaat onder de procesideaalplaat enerzijds sheet 8 uit de presentatie ‘Herontwerp Polisdomein RvB v2’ en anderzijds de ‘gewenste situatie’ uit de visie.

DNV-CIBIT beziet dit vanuit de volgende architectuurinvallshoeken:

- Bedrijf-organisatie
- Werkproces
- Gegevens
- Applicaties
- Technische infrastructuur

### 2.2.1 Vanuit bedrijf-organisatie

Er is veel aandacht voor de noodzakelijke (informatie)relaties met de Belastingdienst en de diverse afnemers. Sterker, een van de essenties van de visie is dat deze relaties gaan veranderen. De levering van gegevens van Belastingdienst aan UWV wordt anders en de levering van gegevens van UWV aan afnemers wordt meer bepaald door de diversiteit van wensen van afnemers. Het is DNV-CIBIT onduidelijk wat de Belastingdienst en de afnemers van de visie vinden.

De bepalende rol van de ministeries van Financiën (Fin), Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) en Economische Zaken (EZ), via Belastingdienst, CBS en UWV, komt nauwelijks uit de verf in de visie. In het achtergrond document ‘Normenkader’ is wel sprake van “aandeelhouderschap”. Dit document is geen onderdeel van de visie en valt ook buiten de scope van deze audit opdracht. De inhoud van dit document past echter uitstekend in deze architectuur invalshoek op de loonaangifteketen en het polis domein binnen UWV. DNV-CIBIT zou de inhoud van dit document dan ook als onderdeel van de visie willen zien. Dan kan de UGD visie ook een UWV visie worden, tot een visie SZW & Fin & EZ, wat noodzakelijk is. Overigens zien wij enkele verbeterpunten in het document ‘Normenkader’.

In de aandachtspunten van de visie komt voor “organisatorische veranderingen bij UGD, veranderingen in relaties van UGD met andere UWV onderdelen en veranderingen in relaties met externe organisaties”. Over de nadere inhoud van dit aandachtspunt heeft DNV-CIBIT nog geen informatie. De effecten van het programma Vernieuwing lijken dominant te zijn. Wij zien de aandachtspunten als onderwerpen waar de komende 3 maanden aan gewerkt zal worden.

UGD schat de kosten van de uitvoering van de visie in, op basis van UWV ervaringscijfers en een inschatting van de omvang van software nieuwbouw van circa 1500 functiepunten, op 10 M€. De kosten van de uitvoering van de visiekunnen naar onze mening nog niet realistisch ingeschat worden. Een realistische kosteninschatting zou een deelresultaat van het werk voor de komende 3 maanden kunnen zijn.

Een gerelateerd onderwerp is de doorlooptijd van de uitvoering van de visie. In de UGD visie staat feitelijk een inschatting van 15 maanden tot exploitatie van de permanente omgeving. De doorlooptijd van de uitvoering van de visie kan naar onze mening nog niet realistisch ingeschat worden. Een realistische doorlooptijdinschatting zou eveneens een deelresultaat van het werk voor de komende 3 maanden kunnen zijn.

### 2.2.2 Vanuit werkproces

De procesinvalshoek is de dominante invalshoek die ingenomen is in de ontwikkeling van de visie. De procesideaalplaat heeft nog het meest het karakter van een procesarchitectuurplaat, en deels die van een applicatiearchitectuurplaat. Deze plaat (in diverse versies) is ook intensief gebruikt tijdens de ontwikkeling van de visie. Dit acht DNV-CIBIT een sterk punt van het proces.

Verwerving, beheer en levering zijn de dominante processen. Monitoring en besturing van de keten zijn belangrijke opgenomen processen, evenals kwaliteitscontrole loonaangiften en analyse loonaangiften. Wat vroeger gezien werd als ‘uitval behandelen’ (wat er eigenlijk niet zou moeten zijn) wordt nu gezien als een integraal onderdeel van het proces: afhandelen kwaliteitssignalen. Dit gaat tot en met het terugkoppelen van de kwaliteit van gegevens aan de markt.

Een onbekende grootte in dit visie stadium is nog hoeveel mensen van UGD (afdeling Polisadministratie?) zullen gaan werken met het Polis-complex. Gaat het om tientallen of honderden medewerkers?

### 2.2.3 Vanuit gegevens

Prominent aanwezig in de visie, is dat de focus op betrouwbaarheid en juistheid van gegevens uitgebreid wordt naar actualiteit en volledigheid van gegevens, om de diversiteit aan afnemerswensen beter te kunnen honoreren. Flexibiliteit is het kernwoord voor het leveringsproces.

De in de visie onderkende (gegevens)kwaliteitscriteria, juist, betrouwbaar, actueel, volledig en stabiel moeten ons inziens duidelijker gerelateerd worden aan de klassieke criteria juist, tijdig en volledig. In ‘Normenkader’ wordt een goede aanzet gegeven om deze klassieke criteria uit te werken voor de loonaangifteketen. Het ligt blijkbaar subtiel: actualiteit is wat anders dan tijdigheid. DNV-CIBIT beveelt aan om maximaal aandacht te schenken aan definities van gegevenskwaliteit. We geven hieronder twee voorbeelden.

DNV-CIBIT onderscheidt twee dimensies van gegevenskwaliteit. Ten eerste de kwaliteit van de (loonaangifte)gegevens zelf, ten tweede de kwaliteit van de

(loonaangifte)gegevensleveringen. Bijvoorbeeld, onjuiste gegevens kunnen juist geleverd worden. Wij missen dit onderscheid in de stukken.

Stabiliteit van gegevens blijkt voor UGD een belangrijk gegevenskwaliteitscriterium te zijn. Dit omdat het voor sommige afnemers belangrijk is dat sommige gegevens niet meer veranderd kunnen worden, omdat zij belangrijke beslissingen baseren op de waarde van het gegeven (zoals hoogte van uitkeringen). Aandacht voor de definitie van stabiliteit is daarom belangrijk.

DNV-CIBIT mist een gegevensarchitectuur plaat, die een overzicht geeft van de (loonaangifte)gegevens, waar ook het aandeelhouderschap zichtbaar is. Er is sprake van diverse documenten die de gegevens specificeren, maar een overzicht hebben wij niet gezien. Zo'n gegevens overzicht hoort thuis in de visie. Sterker, DNV-CIBIT schat in dat de gegevensinvalshoek de bruikbaarste invalshoek is voor afstemming van de visie met andere betrokkenen.

#### **2.2.4 Vanuit applicaties**

DNV-CIBIT heeft ook platen aangetroffen die licht werpen op de applicaties die deel uitmaken van het huidige Polis-complex.

De notie Polis-complex – alle informatiesystemen in het polis domein - valt grotendeels binnen deze invalshoek. De afgelopen jaren is veel werk verzet op het gebied van applicatie ontwikkeling. De te grote complexiteit van de huidige situatie is met name in deze invalshoek zichtbaar.

Er is daarom meer duidelijkheid nodig op deze invalshoek. Dit kan nader geïllustreerd worden door het verloop van deze audit. Het uitzetten van een onderdeel van het huidige Polis-complex (zie 2.1.2) kon niet eenvoudig aangegeven worden op een applicatiearchitectuur plaat.

De onderbouwing van UGD voor het uitzetten van dit deel van het huidige Polis-complex is als volgt, in onze woorden. Ten eerste past het loonaangifte deel van de PAS-database niet in het nieuwe verwerving proces, zo spoedig mogelijk de gegevens 'as is' ontvangen van de Belastingdienst. De constructie van tijdvakbeelden is niet meer opportuun. De datastructuur in het loonaangifte deel van de PAS-database is sterk uitgenormaliseerd en er zijn overblijfselen van de ooit vereiste multirealiteit. Ten tweede past het loonaangifte deel van de PAS-database niet in het nieuwe levering proces, met de benodigde flexibiliteit vanwege de diversiteit aan afnemerswensen over de kwaliteit van de gegevens(leveringen). Ten derde past het loonaangifte deel van de PAS-database niet in het nieuwe beheer proces, met de nieuwe insteek met kwaliteitsattributen. De voordeurapplicatie VDA is direct gerelateerd aan het loonaangifte deel van de PAS-database en past dus ook niet meer. Ten vierde zijn er randvoorwaarden geformuleerd door het DT UGD voor het besluit tot uitzetten. Kern hiervan is dat er een werkend alternatief is. Concreet betekent dit een alternatief voor de nu werkende gegevenslevering vanuit PAS aan LBIO, en alternatieven voor de geplande leveringen vanuit PAS: dagloon en terugkoppeling markt. DT UGD monitort dit en neemt op basis daarvan een beslissing. De verwachting van DT UGD is dat dit mogelijk al over

enkele weken zou kunnen. Ten vijfde, bottom line, betekent niet uitzetten de doorlopende grote inzet van mensen, middelen en energie.

### 2.2.5 Vanuit technische infrastructuur

DNV-CIBIT treft weinig informatie aan in de visie over deze invalshoek. In dit visie stadium is het van belang om de aantallen, volumes, frequenties en pieken van de gegevensleveringen te kennen, in ieder geval de ordes van grootte .

Verder is het nodig om de UWV eisen die gesteld worden aan de technische infrastructuur van het Polis-complex nu te kennen. In hoeverre is, bijvoorbeeld, de UWV referentie architectuur nog kaderstellend, en wat betekent dat voor het huidige Polis-complex en voor de keuzes over 3 maanden?

### 2.2.6 De vijf invalshoeken geïntegreerd

DNV-CIBIT constateert dat er onduidelijkheden zijn in naamgeving. Bijvoorbeeld, de term Polis zien wij als een afkorting voor diverse zaken, zoals de afdeling Polisadministratie van UGD, de term Polis administratie zoals gebruikt in wetsteksten zoals Wet SUWI, het polis domein en het Polis-complex. Dat deze verschillende namen gebruikt worden voor verschillende zaken die wel met elkaar samenhangen behoeft verduidelijking. DNV-CIBIT stelt voor om hier het model van architectuur invalshoeken voor te gaan gebruiken. Concreet stelt DNV-CIBIT voor om een architectuuroverzicht op te stellen van de Polis administratie. We kiezen voor de term Polis administratie omdat de wet dominant is in het Nederlandse overheidsdomein.

## 2.3 Beheersbaarheid van de doorontwikkeling van Polis

De beheersbaarheid van de doorontwikkeling is een dominante eis. De focus van de Raad van Bestuur ligt hier ook op, gezien de opdrachtformulering van deze audit.

Opvallend is dat er in de visie nog geen keuze is gemaakt voor een scenario (3 of 5). Vanuit een beheersbaarheid invalshoek acht DNV-CIBIT dat heel verstandig. Wij hadden niet verwacht dat na 2 maanden het aanbevolen doorontwerp voltooid zou zijn. Het 3 maanden verder werken aan een high level ontwerp van het Polis-complex 2008 en verder, langs de 2 stromen van de visie achten wij verstandig. Enerzijds zal de nieuwbouw situatie van scenario 5 dan beter in beeld zijn, anderzijds zal het ‘huidige’ Polis-complex vereenvoudigd zijn, deels in werkelijkheid, deels in plannen. Dat zal de keuze tussen nieuwbouw of hergebruik mogelijk moeten maken. Het is van belang dat alle belangrijke spelers dan unaniem achter de keuze staan. Het langer dan 3 maanden wachten met het maken van een keuze acht DNV-CIBIT niet verstandig. Er moet een maximale inspanning geleverd worden om over 3 maanden een verantwoord besluit te kunnen nemen, met beheersbaarheid van het traject daarna als dominante eis.

Het valt DNV-CIBIT op dat in de visie deliverables van herontwerp sprake is van requirements (eisen) en hoofdontwerp van bedrijfsfuncties van UGD. Wij staan hier achter,

zeker achter de opstelling van eisen. Maar wij hebben de indruk dat er teveel een top down proces wordt voorgesteld, waar ons inziens een mix van top down en bottom up aan de orde is. De in de afgelopen jaren opgedane inzichten en geleerde lessen, die deels ook concreet aanwezig zijn in het huidige Polis-complex, zouden dat bottom up proces moeten voeden.

## 2.4 Conformiteit aan de (nieuwe) eisen aan Polis

Onder de (nieuwe) eisen aan Polis verstaan we enerzijds de eisen van belanghebbenden en anderzijds de verbinding van de visie met de aanbevelingen van de nulmeting.

In de nulmeting is geconstateerd dat de requirements (eisen) verouderd waren, niet volledig of niet van voldoende kwaliteit.

Op dit moment zijn er geen expliciete (nieuwe) eisen geformuleerd aan Polis-complex in een separaat document. Aan de andere kant is de visie sterk bepaald door (het beeld van UGD van) de eisen van de belanghebbenden bij het Polis-complex. Deze eisen zijn impliciet opgenomen in de visie tekst en in de achterliggende presentaties, met name in het deel 'gewenste situatie'. Er is een nieuwe aanvullende focus op actualiteit en volledigheid van gegevens en op flexibiliteit van gegevensleveringen aan afnemers, met diverse wensen.

De opstelling van een pragmatisch eisen document acht DNV-CIBIT belangrijk voor het vervolgtraject. In de komende 3 maanden dient een dergelijk document opgesteld te worden. Daarna moet het document actief gemanaged worden, omdat in het nadere traject in de praktijk altijd concretisering, nuancering en verandering van inzicht optreden als de realisatie steeds naderbij komt.

De verbinding van de visie met de nulmeting aanbevelingen is opgenomen in hoofdstuk 4.

## 2.5 Risico's van de uitvoering van de visie en risicobeheersing

De bevindingen over de visie worden in deze sectie aangevuld in termen van onderkende risico's en voorgestelde risicobeheersingsmaatregelen.

Risico is dat de visie onvoldoende aansluit bij de fundamentele begrippen (loonaangifteketen, polis administratie) zoals die door de diverse wetten worden neergezet. DNV-CIBIT stelt als risicobeheersingsmaatregel voor om de inhoud van het document 'Normenkader' toe te voegen aan de visie. Daarmee komt ook het aandeelhouderschap van Belastingdienst, UWV en CBS in beeld. De UGD visie moet uiteindelijk een visie van SZW & Fin & EZ worden, en dat moet niet te lang duren.

Risico is dat de inschattingen van de kosten en doorlooptijd zoals die nu door UGD zijn gedaan te veel gewicht krijgen. Risicobeheersingsmaatregel is om te melden dat er nu nog geen realistische schattingen mogelijk zijn. Het zal waarschijnlijk ook (sterk) afhangen van de te maken keuze (hergebruik of nieuwbouw). Er moet op gestuurd worden om over 3 maanden wel realistische inschattingen (met een zekere bandbreedte) te kunnen geven.

Risico is dat de visie niet evenwichtig over de vijf architectuurinvalshoeken bedrijf-organisatie, werkproces, gegevens, applicaties, technische infrastructuur wordt uitgewerkt. DNV-CIBIT stelt als risicobeheersingsmaatregel voor om een architectuuroverzicht van het Polis-complex op te stellen waarin deze vijf invalshoeken ingevuld worden. Het polis domein is een complex verschijnsel en het is nodig om het vanuit diverse invalshoeken te beschrijven.

Risico is dat de diverse betrokken partijen, zowel extern UWV als intern UWV van bezwaren zien in de visie. DNV-CIBIT stelt voor dat UGD de visie actief gaat afstemmen met de Belastingdienst, met externe afnemers en met de interne UWV afnemers. Dat kan parallel aan de verdere uitwerking. DNV-CIBIT schat in dat de gegevensinvalshoek op het polis domein een vruchtbare rol kan spelen bij de afstemming.

Risico is dat het uitzetten van het in 2.1.2 genoemde deel van het huidige Polis-complex onterecht gebeurt. Risicobeheersingsmaatregel is om dit duidelijk uit te leggen aan alle betrokkenen, geuite bezwaren serieus te nemen en om de voorgenomen besluitvorming in het DT UGD hierover zorgvuldig te doen. DNV-CIBIT begrijpt de onderbouwing en ziet geen reden om te twijfelen aan de kwaliteit van de voorgenomen besluitvorming.

Risico is dat de complexiteit van de doorontwikkeling van het Polis-complex wordt onderschat omdat er nu een visie ligt. Risicobeheersingsmaatregel is doorzetten van de management aandacht van het DT van UGD en het betrekken van de betrokken hoogste managers en bestuurders in de risicobeheersing.

### 3. Totstandkoming van visie UGD

In dit hoofdstuk worden de bevindingen van de audit over het tweede deelobject van de audit beschreven: de totstandkoming (het proces) van de visie die UGD heeft ontwikkeld op de doorontwikkeling van Polis.

Het beoordelingskader dat DNV-CIBIT heeft gehanteerd voor de beoordeling van het proces bestaat uit de volgende onderdelen:

1. Duidelijkheid van het proces.
2. Keuze van de twee scenario's.
3. Betrokkenheid van de relevante belanghebbenden.

Deze beoordelingskader elementen komen terug in de hoofdstukindeling. In 3.4 worden de belangrijkste bevindingen samengevat vanuit een kwaliteit management perspectief.

#### 3.1 Duidelijkheid van het proces

Ten einde de duidelijkheid van het proces te beoordelen is door DNV-CIBIT een beschrijving van het proces opgesteld op basis van de ter beschikking gestelde documenten en de gevoerde gesprekken. De eerste versie van deze beschrijving kon relatief eenvoudig opgesteld worden. De eerste versie is opgeleverd aan de opdrachtgever voor commentaar. Een samenvatting op hoofdpunten ervan is gepresenteerd aan het voortgangsoverleg op 12 juni. Het resulterende commentaar is verwerkt en is opgenomen in bijlage 3.

DNV-CIBIT acht het proces tot visie ontwikkeling duidelijk, met de volgende kanttekeningen.

##### Beoordelingscriteria

In de voorbereiding van de workshop is sprake van vijf kwaliteitsaspecten (te weten 'stabiel', 'juist', 'betrouwbaar', 'actueel' en 'volledig'). In sommige latere stukken van de visie komt het criterium 'stabiel' niet voor. In de presentaties van de DT leden van 28 maart 2007 blijken andere kwaliteitsaspecten door gegevensafnemers genoemd te worden, zoals 'tijdigheid' en 'flexibiliteit'.

Op sheet 4 van de eerste versie van de architecten presentatie (3 april) staan veel relevante kwaliteitsaspecten genoemd. Deze kwaliteitsaspecten zijn ook voor de volgende fase relevant.

In de architectenpresentatie van 16 april staan twee sets van selectiecriteria om scenario's tegen elkaar te kunnen afzetten. De eerste set selectiecriteria is enerzijds ingegeven door de problematiek rond het huidige Polis-complex en anderzijds gestoeld op de wens om op een flexibele manier gegevens te kunnen leveren aan afnemers. Deze set bevat de criteria:



- Volledigheid en Actualiteit
- Controles niet langer belemmerend
- Flexibele assemblagefunctionaliteit
- Complexiteitsreductie
- Verminderen Uitval
- Transparantie / Inzicht
- Terugkoppeling naar markt
- Verbeterde controles

Deze set bestaat feitelijk uit twee typen criteria, namelijk de pijnpunten van het huidige Polis-complex (complexiteitsreductie, verminderen uitval, transparantie/inzicht en verbeterde controles) en de wensen van gegevensafnemers (volledigheid en actualiteit, controles niet langer belemmerend, flexibele assemblagefunctionaliteit en terugkoppeling naar markt). Het opsplitsen van deze set selectiecriteria naar deze twee typen zou beter zijn geweest, omdat dan de scenario's expliciet gewogen hadden kunnen worden langs deze twee assen. De eerst genoemde as geeft dan bijvoorbeeld een goed inzicht in de verbetering van de scenario's ten opzichte van de huidige situatie.

De tweede set selectiecriteria bestaat uit copafijth criteria – vanuit een standaard organisatorische invalshoek – aangevuld met beheersbaarheid. Deze set bevat de criteria:

- Communicatie
- Organisatie
- Personeel
- Administratieve organisatie
- Financiën
- Informatie
- Juridisch
- Technologie
- Huisvesting
- Beheersbaarheid

Het blijkt dus dat het DT van UGD vanuit twee invalshoeken de scenario's beoordeeld heeft. DNV-CIBIT vindt dat positief.

#### **Onduidelijkheid over vroegtijdig afvallen van scenario's 2 en 4**

DNV-CIBIT heeft in totaal 6 verschillende scenario's in de stukken geteld. De scenario's zijn genummerd en een opsomming en beknopte beschrijving volg hieronder.

- Scenario 0: Doorgaan met huidige situatie
  - In dit scenario zullen aan het huidige Polis-complex geen veranderingen plaatsvinden, anders dan het gebruikelijke onderhoud.
- Scenario 1: Splitsen PAS
  - Dit scenario gaat uit van het hergebruik van de PAS database, het uitfasen van fallback oplossingen, het uitfasen van de staging area en van de VDA applicatie. Om dit mogelijk te maken zal het gegevensmodel van de PAS database moeten worden aangepast (structuur van tijdvakbeelden omzetten naar die van loonaangiften, toevoegen van metadata en splitsen van persoons- en werkgevergegevens), wat noodzakelijkerwijs leidt tot een dataconversie van de huidige gegevens in de database. PAS is dan gesplitst in een beheerdatabase en leveringsdatabase. Verder zullen er twee nieuwe processen geïmplementeerd moeten worden, namelijk voor verwerken loonaangiften en voor de kwaliteitscontrole op de loonaangiften. Dit alles leidt tot een aanzienlijke omzetting van de gegevenslevering aan LBIO (proces 8).
- Scenario 2: Hergebruik VDA en PAS
  - Voordat de VDA en PAS applicaties in hun geheel kunnen worden hergebruikt is het noodzakelijk om de VDA database om te bouwen naar een beheerdatabase en om de PAS database om te bouwen naar een leveringsdatabase. Dit houdt o.a. in het omzetten van de gegevensstructuren in de respectievelijke databases. Verder gaat dit scenario ervan uit dat alle fallback oplossing op termijn worden uitgefaseerd.
- Scenario 3: Hergebruik fallback MIG3
  - Dit scenario faseert het PAS-deelcomplex uit (zie 2.1.2 voor de definitie). Daarnaast zal de MIG3 fallback worden omgebouwd tot nieuwe beheerdatabase (is een vorm van hergebruik). Het ombouwen bestaat uit het aanpassen van de huidige processen voor inwinnen, het uitbreiden van het gegevensmodel naar loongegevens en metadata en een gegevensconversie voor de loongegevens. De fallback oplossing 'gegevensleveringdatabase' wordt de leveringsdatabase. Verder zal er een nieuw proces voor de kwaliteitscontrole op loonaangiften moeten worden gebouwd. Merk op dat deze fallback oplossing zich al in de praktijk heeft bewezen.

- Scenario 4: Hergebruik PAS en fallback gegevensleveringen
  - In dit scenario gaat men uit van het uitschakelen van de VDA applicatie en van de staging area. De PAS database blijft zijn functie van beheerdatabase behouden. De fallback gegevensleveringen is de basis voor een gegevensleveringsomgeving.
- Scenario 5: Volledige nieuwbouw
  - Met dit scenario gaat UGD ervan uit dat de gewenste situatie het dichtst benaderd wordt. Het enige dat zal worden hergebruikt is de opgedane kennis. Dataconversies zullen noodzakelijk zijn. Er zullen nieuwe processen geïmplementeerd moeten worden voor:
    - verwerken loonaangifte,
    - kwaliteitscontrole loonaangifte,
    - analyse loonaangifte en
    - gegevensleveringen.

De volgende groepering van scenario's is nu te maken.

- Scenario 0 is 'niets doen'.
- Scenario's 1, 2, 3 en 4 bevatten onderdelen van huidige Polis-complex.
- Scenario's 1, 2 en 4 gaan verder met het (overgrote deel van het) PAS-deelcomplex.
- Scenario 3 gaat niet verder met PAS-deelcomplex maar wel met een verbeterde fallback MIG3, dat MIG3+ wordt genoemd.
- Scenario 5 is een nieuwbouw scenario – opnieuw beginnen maar met de kennis van nu.

Uit de stukken is niet duidelijk wanneer en waarom scenario's 2 en 4 zijn afgefallen. Het is wel duidelijk dat dit in een vroeg stadium is gebeurd. Uit aanvullende gesprekken die DNV-CIBIT met UGD heeft gevoerd is de volgende argumentatie over het ongeschikt zijn van het PAS-deelcomplex duidelijk geworden. Deze argumentatie maakt duidelijk dat scenario's 1, 2 en 4 slechter zijn dan scenario 3.

#### *Argumentatie tegen het PAS-deelcomplex*

Ten eerste is er de fundamentele reden dat het PAS-deelcomplex niet kan voldoen aan de nieuwe kwaliteitseisen, met name de benodigde 'flexibiliteit' in omgang met kwaliteitsaspecten in gegevensleveringen.

Ten tweede geldt dat het begrip tijdvakbeeld in onbruik is geraakt. Dit begrip wordt door de VDA wordt gecreëerd en gevoerd in het PAS-deelcomplex.

Ten derde zijn er de twee database technische redenen van het sterk uitgenormaliseerd zijn van de databases in het PAS-deelcomplex en overblijfsels van multirealiteit aspecten.

Ten vierde geldt dat de databases ‘tijdvakbeeld’ en ‘vrijgeven tijdvakbeeld’ (behorende bij de VDA applicatie) in de scenario’s 2 en 4 een andere rol zouden moeten gaan spelen, nl. verwervingstaak versus beheertaak.

Ten vijfde geldt dat de database ‘polisadministratie’ (behorende bij de PAS applicatie) in de scenario’s 2 en 4 feitelijk een andere rol zou moeten gaan spelen, nl. beheertaak versus levertaak.

Ten zesde geldt dat het gebruik in productie van het PAS-deelcomplex beperkt is tot gegevenslevering aan LBIO (proces 8). Dit kan volgens de UGD architecten binnen een redelijk korte termijn worden ondervangen door een nieuwe versie van het MIG3+ systeem.

### **3.2 Keuze van de twee scenario’s**

De scenario’s 0, 1, 3 en 5 zijn beoordeeld tegen twee verschillende verzamelingen selectiecriteria (zie bovenstaande sectie Beoordelingscriteria). Uit deze beoordeling is evident dat scenario 0 afvalt: de huidige problematiek is groot. Scenario 1 gaat uit van hergebruik van PAS op een manier waarvoor PAS oorspronkelijk bedoeld was. Daarmee hoeft bij scenario 1 minder rework te worden uitgevoerd – maar nog steeds veel – dan bij de scenario’s 2 en 4. In 3.1 is argumentatie opgenomen waaruit blijkt dat scenario 1 slechter scoort dan scenario 3.

Scenario’s 3 en 5 zijn aldus de twee scenario’s die het best scoren op de selectiecriteria.

De interne audit meldt een matige expliciete waardering van scenario’s en matige expliciete weging van criteria, maar onderschrijft het overblijven van scenario’s 3 en 5. Wij onderschrijven het oordeel van de interne audit dat dit een zwak punt is.

Er is feitelijk door UGD geen keuze tussen de twee scenario’s gemaakt. Dit acht DNV-CIBIT verstandig. De verschillen in de beoordeling zijn nu niet groot en er zijn nu voorstanders voor scenario 3 als voor scenario 5 in het DT van UGD.

### **3.3 Betrokkenheid van de relevante belanghebbenden**

We maken een onderscheid tussen interne en externe belanghebbenden. De wensen en eisen van UWV interne gegevensafnemers zijn verkregen door interviews met Jaco Koster, Diantha Croese, Ferdi Langewen en Max Westra tijdens de ontwikkeling van de visie. DNV-CIBIT heeft hiervan geen stukken gezien.

De externe gegevensafnemers zijn vertegenwoordigd door Anno Maring. DNV-CIBIT heeft geen stukken gezien waarin de wensen van de externe afnemers zijn gedocumenteerd.

Gezien het belang van de loonaangifte keten, vindt DNV-CIBIT – op basis van de stukken – de afstemming met de belanghebbenden in de breedte nog onvoldoende. De afstemming

met de werkgevers zal met de Belastingdienst moeten plaatsvinden. De afstemming met de diverse afnemers kan UWV zelf organiseren. Vanzelfsprekend speelt het ‘aandeelhouderschap’ van de Belastingdienst, CBS en UWV een rol bij de afstemming.

DNV-CIBIT vraagt zich af of de werknemers niet een speciale rol hebben in de loonaangifte keten, namelijk in de uiteindelijke controle van de kwaliteit van de loonaangifte gegevens.

De afstemming in de hoogte heeft nog niet plaatsgevonden, begrijpt DNV-CIBIT uit de stukken. Het gaat hier uiteindelijk om afstemming met de Ministeries van Financiën, Sociale Zaken en Werkgelegenheid en Economische Zaken, via de Raad van Bestuur van UWV.

### 3.4 Tekortkomingen in de kwaliteit van het proces en verbetering

De bevindingen over het proces van ontwikkeling van de visie worden in deze sectie aangevuld in termen van onderkende tekortkomingen in de kwaliteit en voorgestelde verbetermaatregelen.

Om te beginnen starten we met een positieve opmerking over de kwaliteit van het proces. De gesplitste aanpak met enerzijds korte termijn acties ter stabilisatie van de going concern en anderzijds de bepaling van de lange termijn doelen – middels de voornoemde visie ontwikkeling – vinden wij goed.

DNV-CIBIT vindt het proces duidelijk. Het gekozen proces oogt degelijk: probleemstelling definiëren, gewenste situatie schetsen, scenario’s bepalen om zo veel mogelijk tot de gewenste situatie te komen en uiteindelijk een gefundeerde keuze maken voor één van de scenario’s.

Iedere proces stap in het proces ziet er weloverwogen uit. Zo zijn bijvoorbeeld initieel de wensen en eisen uitgebreid in kaart gebracht. En ook heeft men input vergaard van domeinexperts (in dit geval architecten). Toch had het proces op een aantal processtappen scherper en/of duidelijker kunnen, maar deze punten zijn niet fundamenteel in de zin dat er met terugwerkende kracht verbetermaatregelen noodzakelijk zijn. Ter verduidelijking gaan we hieronder op een aantal van deze punten nader in.

De onderbouwing van de keuzes voor de scenario’s had explicieter gekund. Een strikter proces rond de keuzes verbetert de kwaliteit van het keuzeproces. Wat DNV-CIBIT opvalt in de stukken is het ontbreken van een onderbouwing bij het opstellen van selectiecriteria.

Uit het proces blijkt niet duidelijk of alle belanghebbenden betrokken zijn geweest bij het formuleren van de problemen, wensen en eisen. Het is duidelijk dat de architecten goed betrokken zijn geweest. Genoemd is dat door middel van interviews interne UWV klanten betrokken zijn en via UGS de externe klanten.

Een verbetermaatregel is om als eerste stap de belanghebbenden in kaart brengen en als tweede stap het in kaart brengen van hun wensen en eisen (in eerste instantie in globale

termen). Het voordeel van deze twee stappen zou zijn een eenvoudiger prioritering (van problemen, wensen en eisen) en een betere onderbouwing van het keuzes van de scenario's.

Een tweede verbetermaatregel is om vooraf opgestelde vragenlijst (of lijst van aandachtspunten) te gebruiken bij het in kaart brengen van de wensen en eisen van de gegevensafnemers.

DNV-CIBIT vindt dat de afstemming met belanghebbenden beter had gekund. Omdat de input van de belanghebbenden tot nu toe vooral bedoeld is om een visie te kunnen ontwikkelen is de impact van voornoemde punten niet ernstig. DNV-CIBIT adviseert wel om de afstemming met belanghebbenden in de volgende fase beter te doen. Naast de genoemde afstemming in de breedte gaat het ook om de afstemming met Ministeries van Financiën, Sociale Zaken en Werkgelegenheid en Economische Zaken, via de Raad van Bestuur van UWV. Dit is nu ook goed mogelijk nu er een visie ligt. Merk op dat deze afstemming nog tot en met de detail ontwerpfase zeer belangrijk zal blijven. DNV-CIBIT stelt voor om deze afstemming in te steken door middel van de invalshoek van de gegevens, dus stel de gegevens centraal.

DNV-CIBIT heeft de indruk dat bovengenoemde tekortkomingen de uitkomst van het proces niet hebben verstoord.

## 4. Verbinding met de nulmeting aanbevelingen

In dit hoofdstuk wordt de visie voor de doorontwikkeling van Polis in verband gebracht met de aanbevelingen die gedaan zijn in het rapport ‘Nulmeting op informatiesystemen polisdomein, versie 1.0’.

De nulmeting vond plaats in het kader van de inbeheername van de resultaten van het Polis programma in het voorjaar van 2007. Het 1.0 rapport is opgeleverd aan de opdrachtgever Peter-Paul Feijen, hoofd UGD PPS, op 12 april 2007.

De aanbevelingen in het nulmeting rapport zijn te onderscheiden in twee soorten. De eerste soort betreft aanbevelingen over onderwerpen die bij de opdrachtformulering van de nulmeting duidelijk in beeld waren. De verbinding met deze aanbevelingen wordt in 4.1 gelegd. De tweede soort betreft aanbevelingen over onderwerpen die tijdens de uitvoering van de nulmeting in beeld zijn gekomen. De verbinding met deze aanbevelingen wordt in 4.2 gelegd. In 4.3 worden de conclusies over de aansluiting van de visie met de nulmeting aanbevelingen geformuleerd.

### 4.1 Verbinding met de eerste soort aanbevelingen

PPS heeft maatregelen genomen op basis van de volgende lijst van aanbevelingen:

- Snelheid van het procesontwerp verhogen
- Stabiliteitsteam aanhouden
- Configuratiemanagement overdragen
- Releasemanagement inregelen
- Aandacht geven aan performance management
- Requirements management inrichten
- Uitval analyseren
- Ketenregie doorzetten

In de notitie ‘Maatregelen naar aanleiding van aanbevelingen CIBIT-rapport 0-meting Polis’ van Peter-Paul Feijen aan DT UWV Gegevensdiensten d.d. 23 april 2007 wordt een overzicht gegeven van de uitvoering en status van bovenstaande maatregelen. DNV-CIBIT is onder de indruk van de genoemde maatregelen.

Er zijn tevens maatregelen genomen op de volgende onderwerpen:

- Verbetering samenwerking ontwerpteam en bouwteam

- Testproces van de ontwikkeling is samenwerking met teststraat PSB verbeterd
- Team gegevensleveringen ingericht
- Minimaliseren aantal onderhanden releases
- Minimaliseren aantal aanpassingen aan productie release
- Gedetailleerde afspraken gemaakt met CICT
- Onderzoek naar efficiency ontwikkelproces
- Onderzoek aansluiting testomgeving Cap Gemini bij UWV omgevingen
- Onderzoek installatieproces waarbij UWV, Cap Gemini en IBM een rol hebben

De aandacht die DNV-CIBIT gevraagd heeft voor deployment (applicatiesoftware werkend krijgen op technische infrastructuur) is opgepakt.

## **4.2 Verbinding met de tweede soort aanbevelingen**

Er zijn vier aanbevelingen van deze soort.

### **4.2.1 Doorontwerpen van het Polis-complex**

Dit is de belangrijkste aanbeveling. Deze aanbeveling is opgepakt, en het resultaat is het object van deze audit.

### **4.2.2 Uitwerken niet-voorzien doorontwikkeling**

De voorzien doorontwikkeling betrof met name PAS en VDA, deze destijds niet voorzien ontwikkelingen betrof de omgang met de fallbacks en tijdelijke voorzieningen. Dit is meegenomen in het doorontwerp.

### **4.2.3 Verkleining omvang van de doorontwikkeling**

Deze aanbeveling heeft een lange termijn karakter. Hergebruik en vereenvoudiging van het huidige Polis-complex passen hier goed in. Eventuele nieuwbouw mogelijk niet.

### **4.2.4 Inrichting opdrachtgeverschap doorontwikkeling**

De organisatorische aanpak van de doorontwikkeling is nog niet bepaald. De afgelopen periode toont het DT UGD onder leiding van de directeur UGD leiderschap bij de visie ontwikkeling. Er wordt afgestemd met de Raad van Bestuur UWV. Dit is een prima start.



### **4.3 Conclusies over de verbinding met de nulmeting**

DNV-CIBIT vindt dat de aanbevelingen van de nulmeting adequaat zijn overgenomen.

## 5. Conclusies en aanbevelingen

In dit hoofdstuk worden de belangrijkste conclusies en aanbevelingen geformuleerd. In de hoofdstukken 2.5 en 3.4 zijn specifieke conclusies en aanbevelingen opgenomen. In 4.3 staat de conclusie over de verbinding met de nulmeting.

### 5.1 Conclusies

UGD heeft in circa 2 maanden een visie ontwikkeld voor de doorontwikkeling van het Polis-complex, dat op 1 april 2007 in beheer is genomen. DNV-CIBIT beschouwt de visie als een duidelijke tussenstap voor een doorontwerp van het Polis-complex, de belangrijkste aanbeveling van de nulmeting. In 3 maanden gaat UGD de in de visie ontwikkelde gewenste situatie nader uitwerken, tot op het niveau van een ontwerp op hoofdlijnen. Verder gaat UGD het bestaande Polis-complex vereenvoudigen in die periode. Na 3 maanden maakt UGD een beargumenteerde keuze tussen het bereiken van de gewenste situatie op basis van hergebruik van het dan bestaande Polis-complex of op basis van nieuwbouw.

In het proces van de visie ontwikkeling zijn er 4 scenario's afgevallen. De onderbouwing van het afvallen van scenario's 2 en 4 is onvoldoende aanwezig in de stukken. De onderbouwing bleek feitelijk aanwezig bij UGD en hebben wij opgenomen in 3.1. Scenario's 3 en 5 zijn overgebleven. De argumentatie hiervoor is opgenomen in 3.2. DNV-CIBIT begrijpt deze argumentaties. Op grond hiervan vindt DNV-CIBIT het terecht dat scenario's 3 en 5 zijn overgebleven.

Een concreet beslispunt dat waarschijnlijk binnenkort voorligt, is het al dan niet uitzetten van een specifiek deel van het huidige Polis-complex. Het wel uitzetten is feitelijk onderdeel van de visie, maar is onvoldoende duidelijk opgenomen in de stukken van de visie. DNV-CIBIT heeft kennisgenomen van de onderbouwing van dit deel van de visie en heeft dit opgenomen in 2.2.4. DNV-CIBIT begrijpt de onderbouwing en ziet geen reden om te twijfelen aan de kwaliteit van de voorgenomen besluitvorming hierover met randvoorwaarden door UGD.

DNV-CIBIT constateert dat er een duidelijke route ligt om over 3 maanden het doorontwerp van het Polis-complex afgerond te hebben. De belangrijkste aanbeveling van de nulmeting zou dan ingevuld zijn, zij het dat een eventuele keuze voor nieuwbouw strikt genomen niet als doorontwerp kan gelden. DNV-CIBIT had niet verwacht dat er na 2 maanden al een afgerond doorontwerp zou zijn, gezien de inherente complexiteit van het polis domein en de beheer situatie per 1 april in het bijzonder.

DNV-CIBIT vindt de ingelaste tussenstap verstandig.

De overige aanbevelingen van de nulmeting zijn ook door UGD opgepakt. Al met al acht DNV-CIBIT de aanbevelingen adequaat overgenomen.

De doorontwikkeling van het Polis-complex is en blijft echter een complex traject, en risicobeheersing is een belangrijk aandachtspunt bij de inrichting van het opdrachtgeverschap van het traject, ongeacht of dat nu in de lijn of in een project wordt vormgegeven. DNV-CIBIT adviseert om onafhankelijke externe kwaliteitsbewaking met focus op architectuuroverzicht, inclusief techniek, aan het traject toe te voegen.

## 5.2 Aanbevelingen

Stem de visie af met de belangrijkste belanghebbenden bij het polis domein.

Doe dat parallel aan het verder uitwerken van de visie.

Zorg er voor dat de visie evenwichtig uitgewerkt wordt op de architectuur invalshoeken bedrijf, werkproces, gegevens, applicaties en technische infrastructuur.

Documenteer de belangrijkste beslissingen in het komende traject.

## Bijlage 1. Onderzoekbronnen

Deze bijlage geeft aan wat de onderzoekbronnen van de audit is en wat er aan achtergrond materiaal is gebruikt. De onderzoekbronnen bestaan uit twee delen, namelijk een verzameling word documenten en powerpoint presentaties enerzijds en een aantal gesprekken anderzijds. De verzameling van stukken (documenten en presentaties) is afgestemd met de opdrachtgever middels een notitie *Documentenoverzicht* (4 juni 2007) en is hieronder in tabelvorm opgenomen in deze bijlage.

Daaronder is een opsomming gegeven van achtergrond materiaal dat DNV-CIBIT heeft gebruikt om een beter begrip te krijgen van de materie en de context. Deze stukken vormen geen onderdeel van de audit.

Als laatste is in een tabel een opsomming gegeven van de gesprekken die DNV-CIBIT heeft gehouden met mensen van UGD. Gespreksverslagen zijn geen onderdeel van dit rapport.

Datum	Titel	Bestandsnaam	Wat is het in het proces
23 maart 2007	Werkbijeenkomst UGD	Opdracht Anno Jop Bart-Jan Peter-Paul Paul	Vorbereiding 1 <sup>e</sup> werkbijeenkomst 28 maart
23 maart 2007	2 daagse werkbijeenkomst UWV Gegevensdiensten	2 daagse workshop UWV Gegevensdiensten	Vorbereiding 1 <sup>e</sup> en 2 <sup>e</sup> werkbijeenkomsten 28 maart en 3 april
27 maart 2007	(een greep uit) de huidige complexiteit van koppelingen (extern)	Anno	Presentatie Anno 28 maart
28 maart 2007	Back to the future	Paul 04 02 11 Alle platen	Presentatie Paul 28 maart
28 maart 2007	Presentatie werkbijeenkomst Nulmeting	Jop def	Presentatie Jop 28 maart
28 maart 2007	Werkbijeenkomst Gegevensdiensten Hoe verder met het polisdomein	Bart-Jan	Presentatie Bart-Jan 28 maart
28 maart 2007	Hoe verder met het polisdomein	Peter-Paul	Presentatie Peter-Paul 28 maart
28 maart 2007	Polisadministratie Ontwikkeling & Beheer Belangrijkste verbeteringen	Presentatie korte termijn acties	Presentatie Peter-Paul 28 maart
3 april 2007	Hoe verder met het polisdomein	Samenvatting 28-03-2007a	Presentatie 2 <sup>de</sup> werkbijeenkomst 3 april
3 april 2007	Herontwerp Polisdomein	Architecten presentatie v01	Presentatie door architecten op 3 april
16 april 2007	Herontwerp Polisdomein Afweging scenario's	Architecten presentatie	Presentatie 3 <sup>e</sup> bijeenkomst
18 april 2007	Opdrachtformulering audit op proces "Hoe verder met Polis"	Opdrachtformulering audit toekomst Polisdomein	Opdrachtformulering interne audit
19 april 2007	Herontwerp Polisdomein	Herontwerp polisdomein v02	Versie 0.2 van architecten presentatie
27 april 2007	Audit herontwerp polisdomein	20070427 Audit herontwerp polisdomein 1.0.doc	Resultaat van de audit
9 mei	Herontwerp Polisdomein woensdag 9 mei 2007 Bespreking David Jongen	Herontwerp Polisdomein David versie 4	Samenvatting van 19 april presentatie, inclusief interne audit resultaten
15 mei 2007	Herontwerp Polisdomein	Voorlegger RVB definitief	Oplegnotitie/samenvatting van visie UGD zoals gepresenteerd door Paul Dirix aan UWV RvB

15 mei 2007	Memo Herontwerp Polisdomein aan Leden van de Raad van Bestuur	Memo herontwerp Polisdomein RvB definitief	Visie UGD zoals gepresenteerd door Paul Dirix aan UWV RvB
22 mei 2007	Herontwerp Polisdomein woensdag 22 mei 2007 Bespreking Raad van Bestuur	Herontwerp Polisdomein RvB v2	Samenvatting van 19 april presentatie, exclusief interne audit resultaten
Datum	Titel	Bestandsnaam	Wat is het in het proces
23 maart 2007	Werkbijeenkomst UGD	Opdracht Anno Jop Bart-Jan Peter-Paul Paul.doc	Vorbereiding 1 <sup>e</sup> werkbijeenkomst 28 maart
23 maart 2007	2 daagse werkbijeenkomst UWV Gegevensdiensten	2 daagse workshop UWV Gegevensdiensten.doc	Vorbereiding 1 <sup>e</sup> en 2 <sup>e</sup> werkbijeenkomsten 28 maart en 3 april
27 maart 2007	(een greep uit) de huidige complexiteit van koppelingen (extern)	Anno	Presentatie Anno 28 maart
28 maart 2007	Back to the future	Paul 04 02 11 Alle platen	Presentatie Paul 28 maart
28 maart 2007	Presentatie werkbijeenkomst Nulmeting	Jop def	Presentatie Jop 28 maart
28 maart 2007	Werkbijeenkomst Gegevensdiensten Hoe verder met het polisdomein	Bart-Jan	Presentatie Bart-Jan 28 maart
28 maart 2007	Hoe verder met het polisdomein	Peter-Paul	Presentatie Peter-Paul 28 maart
28 maart 2007	Polisadministratie Ontwikkeling & Beheer Belangrijkste verbeteringen	Presentatie korte termijn acties	Presentatie Peter-Paul 28 maart
3 april 2007	Hoe verder met het polisdomein	Samenvatting 28-03-2007a	Presentatie 2 <sup>de</sup> werkbijeenkomst 3 april
3 april 2007	Herontwerp Polisdomein	Architecten presentatie v01	Presentatie door architecten op 3 april
16 april 2007	Herontwerp Polisdomein Afweging scenario's	Architecten presentatie	Presentatie 3 <sup>e</sup> bijeenkomst
18 april 2007	Opdrachtformulering audit op proces "Hoe verder met Polis"	Opdrachtformulering audit toekomst Polisdomein.doc	Opdrachtformulering interne audit
19 april 2007	Herontwerp Polisdomein	Herontwerp polisdomein v02	Versie 0.2 van architecten presentatie
27 april 2007	Audit herontwerp polisdomein	Audit herontwerp polisdomein 1.0	Resultaat van de audit

9 mei	Herontwerp Polisdomein woensdag 9 mei 2007 Bespreking David Jongen	Herontwerp Polisdomein David versie 4	Samenvatting van 19 april presentatie, inclusief interne audit resultaten
15 mei 2007	Herontwerp Polisdomein	Voorlegger RVB definitief	Oplegnotitie/samenvatting van visie UGD zoals gepresenteerd door Paul Dirix aan UWV RvB
15 mei 2007	Memo Herontwerp Polisdomein aan Leden van de Raad van Bestuur	Memo herontwerp Polisdomein RvB definitief	Visie UGD zoals gepresenteerd door Paul Dirix aan UWV RvB
22 mei 2007	Herontwerp Polisdomein woensdag 22 mei 2007 Bespreking Raad van Bestuur	Herontwerp Polisdomein RvB v2	Samenvatting van 19 april presentatie, exclusief interne audit resultaten

Tabel 1 Opsomming van de stukken die het object van de audit betreffen.

#### Opsomming van achtergrond documenten (volgens de opdrachtgever).

- Het *Normenkader* versie 0.52
- Memo *Maatregelen naar aanleiding van aanbevelingen CIBIT-rapport 0-meting Polis*, 23 april 2007, van Peter Paul Feijen.
- Organogram van UGD
- Een *Toelichting op de Loonaangifte* van 2007, zie [http://download.belastingdienst.nl/belastingdienst/docs/toelichting\\_aangifte\\_loonheffingen\\_2007\\_lh9861t71fd.pdf](http://download.belastingdienst.nl/belastingdienst/docs/toelichting_aangifte_loonheffingen_2007_lh9861t71fd.pdf)
- De wetstekst *Besluit van ... tot wijziging van het Besluit SUWI betreffende de gegevensset voor de polisadministratie, de gegevensuitwisseling voor opsporing en toezicht en het verstrekken van gegevens aan bestuursorganen en derden, alsmede enkele andere wijzigingen in verband met de Wet WIA*





## Gesprekken

De onderstaande tabel geeft een overzicht van de in het kader van dit onderzoek gehouden gesprekken.

Van de gesprekken zijn verslagen opgesteld die door de betrokkenen zijn gevalideerd. Deze – vertrouwelijke – interviewverslagen worden door DNV-CIBIT niet aan UWV beschikbaar gesteld.

Datum	Geprek gevoerd met
woensdag 30 mei 2007 van 13:00 – 14: 30 uur bij UWV te Amsterdam	Bert Post, André Anker en Anton van Weel
woensdag 30 mei 2007, 12:00 - 13:00 uur bij UWV te Amsterdam	Jeroen Schoenmakers en Frans van Straaten
donderdag 31 mei 2007 van 15:30 – 17: 00 uur bij UWV te Amsterdam	Eveline Jacobson en Anno Maring
woensdag 6 juni 2007 van 14:00 – 14: 40 uur bij UWV te Amsterdam	Anton van Weel

## Bijlage 2. Beschrijving visie doorontwikkeling Polis

### UGD visie op doorontwikkeling polisdomein

De visie van de divisie UWV Gegevensdiensten (UGD) op de doorontwikkeling van Polis bestaat uit drie onderdelen, de gewenste situatie van het polisdomein, de huidige situatie van het polisdomein en pad van de huidige situatie naar de gewenste situatie.

De term polisdomein betreft het UWV deel van de loonaangifteketen, met als aspecten de organisatie, processen, systemen, gegevens en technische infrastructuur. De loonaangifteketen omvat ook alle gegevensleveranciers en gegevensafnemers.

De visie is door de directeur UGD kernachtig beschreven in een memo aan de Raad van Bestuur UWV d.d. 15 mei 2007. Onderstaande tekst is sterk gebaseerd op dat memo.

### Visie onderdeel: Gewenste situatie polisdomein

De karakteristieken van de gewenste situatie zijn:

- Herinrichting SUB-keten: loonaangiftes dienen direct vanaf de poort van de Belastingdienst aan UWV te worden doorgegeven. Hiermee zal de volledigheid en actualiteit van de gegevens in het polisdomein toenemen.
- Herinrichting verwerving en beheer: de bij UWV ontvangen loonaangiftes worden direct opgeslagen en beschikbaar gesteld voor levering. Controles vinden later plaats en leiden tot toevoeging van kwaliteitskenmerken. Dit maakt het mogelijk dat UGD flexibel inspeelt op verschillende wensen van afnemers ten aanzien van verhoudingen tussen de relevante kwaliteitskenmerken actualiteit, volledigheid, betrouwbaarheid en juistheid van te leveren gegevens.
- Herinrichting leveringen: er dient een (1) flexibele omgeving te komen voor het leveren van gegevens op basis van standaardcomponenten en assemblagefunctionaliteit (massa-maatwerk).
- Herinrichting monitoring en besturing: eisen voor monitoring en besturing dienen integraal meegenomen te worden in het ontwerp van processen en systemen.

### Visie onderdeel: Huidige situatie polisdomein

Deze herinrichting van het polisdomein is gekozen om problemen in de huidige inrichting van het polisdomein op te lossen. De huidige problematiek heeft de volgende aandachtsgebieden:

- Afstemming op de kwaliteitswensen van de afnemers: de huidige inrichting is gericht op het filteren en tegenhouden van gegevens waar – om enige reden – twijfel bij bestaat. Dit levert een ‘rechtmatiger’ vulling van de polisadministratie op, maar ten koste van volledigheid en actualiteit van leveringen. De grootste behoefte van afnemers

*op dit moment* is verbetering van de volledigheid en actualiteit. In een uiteindelijke situatie zijn de kwaliteitseisen van afnemers gedifferentieerd en er moet daar zo flexibel mogelijk mee omgegaan worden.

- Complexiteit van de processen en systemen binnen het polisdomein: de afgelopen jaren heeft het polisdomein zich ontwikkeld tot een zeer complex geheel van processen, deelsystemen, workarounds en fallbacks. De organisatorische en systeemtechnische complexiteit is dusdanig groot geworden dat de beheersbaarheid van de going concern en de planbaarheid van (noodzakelijke) veranderingen ernstig gevaar lopen. Een sterke vereenvoudiging van zowel processen als systemen binnen het polisdomein is noodzakelijk.
- Bestuurbaarheid van het interne proces en het SUB-ketenproces: in de druk om resultaten te boeken is de aandacht voor inzicht en monitoring van de processen verloren gegaan. Het is moeilijk om de oorzaak van productionele problemen te achterhalen of te anticiperen op naderende problemen. Daarnaast is het lastig om de kwaliteit van de geleverde gegevens te verantwoorden. Het is hierdoor moeilijk om het interne proces te besturen en hierover transparant te communiceren. Conclusie is dat er geïnvesteerd moet worden in verbeterde monitoring en bestuurbaarheid van de UWV overspannende loonaangifteketen als het UWV polisdomein.

#### **Visie onderdeel: Pad van huidige situatie naar gewenste situatie**

Er wordt de komende 3 maanden gewerkt langs twee parallelle stromen, die samenkomen in een voortgangsbepaling. De twee sporen zijn:

1. Beheersbaar maken going concern. Dit spoor betreft complexiteitsreductie in de going concern. Het aantal parallelle omgevingen wordt teruggebracht van 3 naar 2, naar 1. Dit zal onder andere kunnen betekenen dat op korte termijn (voor einde jaar) de PAS-processen voor de LA-keten worden stilgelegd (dus niet de werkgevers- en persoonsketen). De nadruk zal bij deze complexiteitsreductie liggen op het in stand houden en beheersbaar krijgen van alle gegevensleveringen.
2. Werken aan de gewenste situatie. Dit spoor is gericht op het ontwerpen van de gewenste inrichting van UGD. Er wordt gestart met een 'herontwerp op hoofdlijnen' waarin de requirements en het hoofdontwerp voor de bedrijfsfuncties van UGD verder worden uitgewerkt.

Na deze 3 maanden wordt een bewuste afweging gemaakt over de beste optie om binnen het polisdomein de gewenste verandering te bereiken. Er worden nu drie opties onderkend:

- In een project realiseren van een nieuwe UWV basisregistratie
- In een project realiseren van een nieuwe versie van de 'tijdelijke omgeving'
- Binnen de reguliere releaseprocessen aanpassen van de 'tijdelijke omgeving'

Bij deze afweging zullen in ieder geval de volgende twee zaken een rol spelen:

- Mogelijkheid tot hergebruik van de (vereenvoudigde) ‘tijdelijke omgeving’
- Omvang van de ‘delta’ tussen vereenvoudigde tijdelijke omgeving en het resultaat van het herontwerp.

Voor de organisatie van het project (al of niet in de lijn) wordt voorgesteld dat de besturing primair zal liggen in de lijnorganisatie tussen Polisorganisatie (Polisadministratie?) en PSB. Daarnaast wordt veel belang gehecht aan gedegen afstemming met andere businesspartijen in de vorm van een klankbord en een businesssteam. Er is ook sprake van een afnemersplatform.

Verder zijn er een aantal aandachtspunten geïdentificeerd die van belang zijn voor de organisatie van het project, die nu al relevant zijn:

- Communicatie: enerzijds over de relatie van de doorontwikkeling gezien vanuit de resultaten van de afgelopen jaren; een aanzienlijk deel van het huidige Polis-complex past niet. UGD wil dit pro-actief presenteren aan IWI en SZW. De visie wordt gepositioneerd als inrichting van de vernieuwde UWV divisie Gegevensdiensten.
- Afstemming over de gevolgen van de visie voor de afnemers van gegevens en voor de leveranciers van gegevens, met name Belastingdienst.
- Juridische gevolgen voor bestaande contractuele verplichtingen met ICT-leveranciers.
- Organisatorische veranderingen bij UGD, veranderingen in relaties van UGD met andere UWV onderdelen en veranderingen in relaties van UGD met externe organisaties.
- Sterke focus op beheersbaarheid. UWV kan het zich niet veroorloven dat over een aantal jaren wederom geconstateerd moet worden dat veranderingen aan het polisdomein niet succesvol zijn geweest. Er wordt gekozen voor een zeer intensieve betrokkenheid en eindverantwoordelijkheid van de lijnorganisatie UGD. Verder wordt aandacht besteed aan het voorkomen van fouten uit het eerdere traject.
- Samenloop met andere ontwikkelingen zoals BLAU, beheerteam SUB-keten, Vernieuwing. Dit zal actief gemanaged worden binnen het UGD directieteam.
- Financiering. Er zijn momenteel slechts inschattingen mogelijk van de kosten van de uitvoering van de visie. Voor de uitvoering van de twee sporen van de visie bedragen de kosten circa euro 0,3 mln. De totale kosten van de realisatie van het herontwerp liggen in de grootte van euro 10 mln. Financiering uit het SUB/Walvis budget van euro 340 mln is mogelijk. Aannee hierbij is dat ruimte ontstaat binnen dit budget door het stopzetten van nieuwe PAS-releases. Bovendien wordt onderuitnutting van sociaal plan-kosten voorzien.

#### **Onderbouwing van de visie**

Deze visie wordt nader onderbouwd door diverse documenten (zie bijlage 1). In het bijzonder zijn er enkele (architectuur)platen die een beeld geven van enerzijds het huidige Polis-complex, en anderzijds van kernpunten van de gewenste situatie.

### **Bijlage 3. Beschrijving proces tot visie doorontwikkeling Polis**

Per 1 april 2007 zijn de opgeleverde resultaten van het Polis project in beheer genomen door UWV Gegevensdiensten (UGD). Mede op basis van aanbevelingen van een door DNV-CIBIT uitgevoerde nulmeting op de informatiesystemen voor het polisdomein voor de UGD afdeling Proces- en Systeembeheer (PSB) heeft UGD onlangs een visie opgesteld voor de doorontwikkeling van deze systemen.

De visie is opgesteld met als opdrachtgever Paul Dirix, directeur UGD, op initiatief van Peter-Paul Feijen (PPS) en met inbreng van het DT UGD, inbreng van architecten van UGD Organisatie en Informatiebeleid (O&I), inbreng van medewerkers van Polisadministratie met en namens Jop van Breugel, inbreng van medewerkers van PSB, inbreng van Anno Maring van Gegevensservices voor het perspectief van de in- en externe klanten en, in het begin, inbreng van de projectmanager van het Polisproject Erik Ruiterman. Met de interne klanten zijn interviews gehouden om hun wensen, eisen en knelpunten in kaart te brengen. De procesbegeleiding is uitgevoerd door UGD O&I, met en namens Bert Post. Er heeft een interne audit plaatsgevonden met medewerkers uit PSB UGD, bedrijfsarchitecten van de divisies AG en WW en C-ICT.

De tijdslijn van het proces van de visieontwikkeling dat binnen de scope valt van de huidige audit is globaal als volgt:

#### **Vorbereiding**

1. De DT leden Paul Dirix (directeur), Jop van Breugel (hoofd polisadministratie), Anno Maring (hoofd UGS), Bart-Jan Timmerman (hoofd BPT) en Peter-Paul Feijen (hoofd

PPS) hebben als ‘werkopdracht’ (zie *Opdracht Anno Jop Bart-Jan Peter-Paul.doc<sup>1</sup>*) voor aanvang van een tweedaagse workshop meegekregen om een presentatie te maken over de volgende onderwerpen:

- a. wie zij als belangrijkste belanghebbenden zien van UGD,
- b. wat men denkt dat deze belanghebbenden van UGD verwachten,
- c. welke prioritering men geeft van vijf kwaliteitsaspecten, te weten juistheid, betrouwbaarheid, actualiteit, volledigheid en stabiliteit<sup>2</sup>, door €100,- over deze aspecten te verdelen,
- d. wat zij zien als de belangrijkste tekortkomingen van het PAS complex.

### Workshops

2. De tweedaagse workshop (werkbijeenkomst) is gehouden op 28 maart en 3 april 2007. Doel was te komen tot een breed gedragen concept architectuurplaat (toekomstplaat), een prioriteitenlijst ten aanzien van eisen en wensen, een beslisdocument en een plan van aanpak voor het polisdomein voor de lange termijn (visie plus migratieaanpak op hoofdlijnen). Tijdens deze twee dagen zijn ook key-players en architecten uitgenodigd. In totaal hebben ca. 20 mensen aan deze workshop deelgenomen. Het proces tijdens de workshop is globaal als volgt verlopen:

---

<sup>1</sup> Verwijzingen zijn naar de bestandsnamen van de documenten, zie kolom 3 van de notitie *documentenoverzicht*.

<sup>2</sup> Waarbij het kwaliteitsaspect ‘stabiel’ in de werkbijeenkomst omschreven is als ‘onveranderbaar’. Dit aspect komt niet meer voor in de het memo van Paul Dirix aan de RvB.

- a. Probleemstelling definiëren – vanuit de invalshoeken ‘wat waren oorspronkelijke doelstellingen en gelden deze nog’ en ‘wat is bespreekbaar/gefixeerd en korte versus lange termijn aanpak’.
  - b. Vier DT leden hebben een presentatie gegeven met de resultaten van de ‘werkopdracht’ als onder punt 1 geformuleerd. Ook komen hun wensen en eisen vanuit hun verantwoordelijkheidsdomein aan bod. Deze vier presentaties (zie *Anno*, *Jop def*, *Bart-Jan* en *Peter-Paul*) verschillen in omvang van 2 tot 10 dia’s. Peter-Paul Feijen heeft tevens een presentatie gegeven over ingezette korte termijn acties (zie *Presentatie korte termijn acties*). Paul Dirix heeft als opdrachtgever/inspirator van de ontwikkeling van de visie op de doorontwikkeling Polis een andersoortige presentatie gegeven (zie *Paul 04 02 11 Alle platen*).
  - c. Architecten hebben eventueel nog niet aan de orde gekomen business vraagstukken voorgelegd die de visie belangrijk beïnvloeden.
  - d. Tussenresultaat van dag 1 is een overzicht van problemen, eisen, wensen en vraagstukken (zie presentatie *Samenvatting 28-03-2007 a*). Hierin staan ook de grootste drie zorgen van de Raad van Bestuur.
  - e. Architecten hebben op basis hiervan een ruw ideaal architectuurplaat opgesteld. In deze presentatie worden vijf mogelijke scenario’s besproken (=migratiestrategieën). Tijdens de workshops zijn scenario’s 2 en 4 al afgevallen. In de stukken heeft DNV-CIBIT geen argumentatie gevonden voor deze keuze.
  - f. Op dag 2 is in de presentatie *Architecten Presentatie v01* o.a. de ideaalplaat gepresenteerd, besproken en vastgesteld. Ook komen migratiestrategieën aan bod.
3. Er zijn interviews gehouden (tussen 28 maart en 3 april) met vertegenwoordigers van de interne afnemers Jaco Koster, Diantha Croese, Ferdi Langewen en Max Westra. De externe afnemers zijn vertegenwoordigd door Anno Maring. Het doel van deze interviews was om inzicht te krijgen in de eisen en wensen van afnemers van UGD.
  4. De resultaten van de tweedaagse workshop zijn gepresenteerd op 16 april (zie *Architecten presentatie*). Hier zijn de overgebleven scenario’s, samen met een toegevoegd 0-scenario, geëvalueerd aan de hand van twee sets van selectiecriteria. Deze presentatie wordt ook wel gezien als een verlenging van de workshop met 1 dag.

## Audit

5. Op 18 april is opdracht gegeven tot een interne audit op het proces “Hoe verder met Polis” (zie *Opdrachtformulering audit toekomst Polisdomein*). De resultaten hiervan zijn op 27 april opgeleverd (zie *20070427 Audit herontwerp polisdomein 1.0*).



## **Culminatie**

6. Op 19 april is een tweede versie gemaakt van de presentatie gehouden op 16 april. DNV-CIBIT beschouwt deze 45 pagina's presentatie als de onderbouwing van de visie (zie *Herontwerp polisdomein v02*).
7. Op 9 mei is de visie gepresenteerd en besproken met David Jongen, middels presentatie *Herontwerp Polisdomein David versie 4*.
8. De visie culmineert in een memo van Paul Dirix *Herontwerp Polisdomein aan Leden van de Raad van Bestuur* met een *Voorlegger*, vergezeld door een presentatie *Herontwerp Polisdomein RvB v2*.