



verslag

Omschrijving TCMG
Vergaderdatum en -tijd Dinsdag 14 mei 2019, 14.15 – 16.15 uur
Vergaderplaats Hoogezand (Tasmanzaal)
Aanwezig: Bas Kortmann (voorzitter), Peter van Buuren (tot
agendapunt 4), Berthy van den Broek, Menno Bouwes,
Jan Kees de Pagter, 5.1.2.e (secretaris), Hans
Houdijk, 5.1.2.e

**Tijdelijke Commissie
Mijnbouwschade Groningen**

Cascadeplein 10
9726 AD Groningen

Antwoordnummer 3061
8000 WB Zwolle
0800 44 44 111
www.schadedoormijnbouw.nl
contact@schadedoormijnbouw.nl

Contactpersoon

5.1.2.e

Buiten reikwijdte

[Redacted content]

[Redacted content]

[Redacted content]

[Redacted content]

[Redacted content]

[Redacted content]

Buiten reikwijdte

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

Buiten reikwijdte



Buiten reikwijdte

6. Proces

a. Ter besluitvorming: Lange termijnoplossing ICT TCMG

Er zijn geen opmerkingen. De commissie kan zich vinden in het voorstel om te kiezen voor een geheel nieuwe informatiearchitectuur voor de TCMG; de uitkomsten van de eigen interne verkenning te laten toetsen door KPMG en DICTU en op basis van deze uitkomsten een definitieve keuze te maken.

Buiten reikwijdte

CONCEPT: Opdrachtbeschrijving Review Advies Doelplatform Applicatielandschap TCMG

CONTEXT

De projectdirectie Tijdelijke Commissie Mijnbouwschade Groningen (TCMG) levert de ambtelijke ondersteuning voor de uitvoering van het Besluit Mijnbouwschade Groningen. Het gaat hierbij om het beoordelen van vele duizenden verzoeken om schadevergoeding op grond van het Besluit mijnbouwschade Groningen. De schadevergoeding kan worden toegekend in geld, maar ook in de vorm van een betaling voor facturen van een aannemer (en in de toekomst mogelijk ook vergoeding in natura). Ook sommige bijkomende kosten worden vergoed.

De besluitvorming over schadetoekenningen is belegd bij de externe Tijdelijke Commissie Mijnbouwschade Groningen. Deze onafhankelijke externe commissie heeft twee deelcommissies: Mijnbouwschade en Bezwaar. De deelcommissie Mijnbouwschade neemt de primaire besluiten, waartegen bestuursrechtelijke rechtsbescherming openstaat bij de deelcommissie Bezwaar. De ambtelijk ondersteuners stellen de commissie in de gelegenheid om besluiten te nemen op aanvragen voor schadevergoeding.

TCMG maakt voor de beoordeling en toekenning van de schadeverzoeken gebruik van diverse applicaties. Het gehele platform is onvoldoende toekomstbestendig (verouderde technologie, beperkte functionaliteit, onvoldoende gebruikersvriendelijk, arbeidsintensief). Daarom heeft TCMG besloten het huidige platform te vervangen/vernieuwen met de volgende benadering:

- Op dit moment wordt gebruik gemaakt van het BAS-systeem van RVO, waaraan 3 verschillende externe applicaties gekoppeld zijn (voor planning, schadeopname en managementinfo);
- TCMG heeft zelf een eerste, globale verkenning gedaan waarbij 3 opties in ogenschouw zijn genomen:
 1. Het in gebruik nemen van een bestaand (of the shelf) systeem zoals dat gebruik wordt door marktpartijen o.a. schadeverzekeraars (gekeken is naar CED, maar ook andere systemen zijn mogelijk);
 2. Het hanteren van het RijksZaak systeem, zoals dat thans ontwikkeld wordt door de rijksoverheid en dat verder inrichten conform wensen TCMG;
 3. Het laten ontwikkelen en bouwen van een maatwerksysteem, bijvoorbeeld door gebruik te maken van MENDIX of Outsystems.
- Op basis van een aantal toetsingscriteria heeft TCMG zelf het beeld dat optie 1 voor TCMG het meest passend en minst risicovol is en dat dit ook binnen een relatief korte periode gerealiseerd kan worden.

VRAAGSTELLING

Aan de externe partij wordt gevraagd om te toetsen of het beeld van TCMG correct is (zowel op basis van de toetsingscriteria van TCMG als op basis van criteria die de externe partij zelf adviseert als criteria toe te voegen). Als het beeld van externe partij ook is dat optie 1 de meest voor de hand liggende is, dan

is een aanvullende vraag die aan deze externe partij gesteld wordt of er naast CED nog alternatieve systemen op de markt beschikbaar zijn die potentieel (beter) geschikt zijn voor TCMG.

Tevens wordt de externe partij gevraagd om aan te geven welke risico's het ziet bij de keuze voor de meest geschikte optie en op welke wijze die gemitigeerd kunnen worden, waarbij het verzoek is deze zo concreet mogelijk te formuleren zodat TCMG die onderdeel kan maken van haar plan van aanpak m.b.t. het implementatietraject.

De review dient daarmee minimaal antwoord te geven op de vragen of:

- de juiste processtappen gevolgd zijn
- er voldoende zicht is op de onderliggende requirements (zowel voor de selectie als voor de inrichting)
- de randvoorwaarden en criteria voor beoordeling de scenario's voldoende helder en vastgesteld zijn
- het voorgestelde scenario maximaal voldoet aan de gestelde eisen (requirements, randvoorwaarden en criteria) en of er alternatieven (naast CED) zijn die overwogen zouden moeten worden.

Het verwachte resultaat is dat TCMG voorzien wordt van de reviewresultaten, aangevuld met aanbevelingen en aandachtspunten (risico's en mitigerende maatregelen) voor de vervolgstappen. Het resultaat is gebaseerd op review van documenten, interviews en kennisinbreng op basis van 'best practices' van de externe reviewer.

EISEN AAN PARTIJ

- Onafhankelijk, geen belang bij optie 1/2/3.
- Bekend met ICT toepassingen binnen de rijksoverheid en de eisen waaraan die moeten voldoen, alsmede met systemen die gebruikt worden door schade afhandeling. In staat om in korte doorlooptijd (3 – 4 weken in de periode mei/juni 2019) bovenstaande vragen te beantwoorden met een beknopte rapportage.



Verslag

Tijdelijke Commissie Mijnbouwschade Groningen

Cascadeplein 10
9726 AD Groningen

Antwoordnummer 3061
8000 WB Zwolle
0800 44 44 111
www.schadedoormijnbouw.nl
contact@schadedoormijnbouw.nl

Contactpersoon

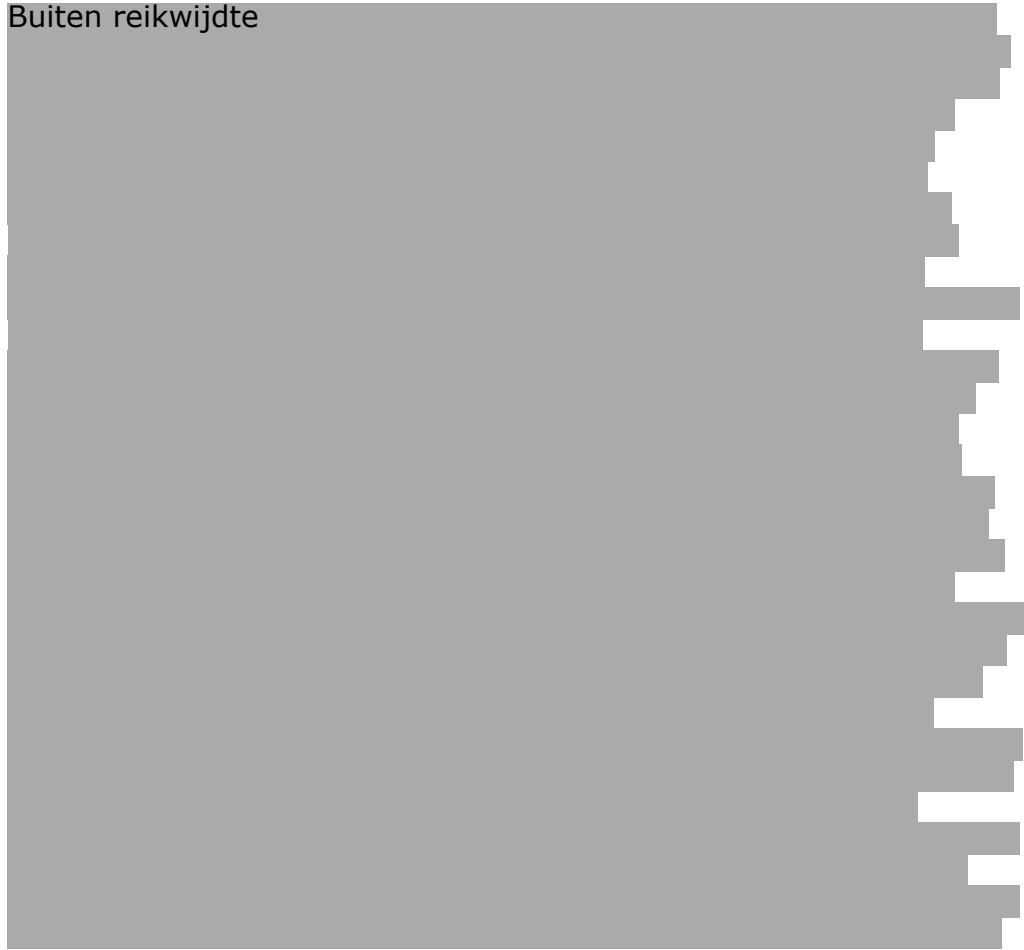
5.1.2.e

Omschrijving TCMG
Vergaderdatum en -tijd Donderdag 11 juli 2019, 12.30-15.30 uur
Vergaderplaats Utrecht (Croeselaan 15, Overijsselzaal C0.03)
Aanwezig: Bas Kortmann (voorzitter), Peter van Buuren, Berthy van den Broek, Jan Kees de Pagter, 5.1.2.e (secretaris), Hans Houdijk, 5.1.2.e
Afwezig: Menno Bouwes, 5.1.2.e

Buiten reikwijdte

[Redacted content]

Buiten reikwijdte



Buiten reikwijdte

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

Buiten reikwijdte

[Redacted]

Buiten reikwijdte

[Redacted text block]

[Redacted text line]

[Redacted text block]

[Redacted text line]

[Redacted text line]

[Redacted text block]

[Redacted text line]

[Redacted text block]

[Redacted text line]

Buiten reikwijdte




b. Ter bespreking: Stand van zaken ICT lange termijn

Hans Houdijk licht de notitie toe. Alles afwegende is het voorstel om toch te beginnen met Rijkszaak en parallel een marktoplossing te verkennen dat, mocht dit nodig blijken te zijn, geïmplementeerd kan worden. Na de zomer wordt begonnen met het opstellen van de specificaties. Er zijn verschillende go/no-go momenten ingebouwd: de commissie wil de toetscriteria die daarbij horen aan de voorkant gedefinieerd zien. Jan Kees de Pagter voegt toe het in de aanpak niet onmogelijk wordt gemaakt om op enig moment samen te gaan met de NCG.

Buiten reikwijdte



Buiten reikwijdte

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

Aan : Commissie TCMG
 Van : Stuurgroep ICT 2020 (5.1.2.e)
 Datum : 5 juli 2019
 Betreft : lange termijn koersdocument ICT TCMG 2020

Op 14 mei 2019 heeft de commissie de notitie "Lange termijn visie ICT TCMG" besproken van de stuurgroep ICT 2020 over de voorkeursoptie voor de lange termijn IT-visie van TCMG. Daarbij kwam de stuurgroep op dat moment tot een lichte voorkeur voor een 'off the shelf-systeem' (een werkend pakket uit de markt) met als alternatief het Rijkszaak-systeem. Maatwerk leek als optie minder geschikt. Het advies van de stuurgroep aan de commissie was om, gezien de impact van de te maken keuze, die keuze te laten toetsen door twee externe partijen, DICTU en KPMG. Deze zijn in het onderzoek gezamenlijk opgetrokken, maar hebben wel ieder een eigen zelfstandige rapportage opgeleverd. Deze rapportages zijn op 24 juni 2019 aan de stuurgroep gepresenteerd.

In dit memo vatten we die conclusies kort samen, geven we aan wat op basis daarvan onze keuze wordt en wat de vervolgstappen zijn. De hoofdlijnen van deze notitie zijn ook besproken en goedgekeurd door het MT en gedeeld met Jan-Kees de Pagter.

We vragen de commissie om in te stemmen met de hieronder beschreven koers.

De conclusies van DICTU en KPMG

De conclusie van DICTU is de volgende:

- Scenario 1 (off the shelf systeem uit de markt) biedt best practices voor schadeafhandeling, maar biedt minder of geen mogelijkheid voor een burgerportaal, toekomstige producten en archiefbeheer. Risico van opnieuw een puntoplossing in het landschap van TCMG/IMG is aanwezig.
- Scenario 2 (Rijkszaak-systeem) vraagt inrichting van het schadeproces, maar biedt platform voor burgerportaal, archiefbeheer en toekomstige producten. Het brengt TCMG in control. Geïntegreerde oplossing elimineert (Chinese) koppelvlakken. **Deze komt ons (lees DICTU) inziens het beste tegemoet aan de eisen TCMG.**
- Scenario 3 (maatwerk) brengt TCMG ook in control, maar kent een langere aanlooptijd door toevoeging extra componenten voor bijv. archiefbeheer en rapportage.

De conclusie van KPMG is de volgende:

- Op basis van de ontvangen documenten, de interviews en expertmatige review komen wij (lees KPMG) tot de conclusie **dat de keuze voor scenario 1 een goede keuze is**, mits de belangrijkste risico's [...] onderkend worden en de bijbehorende maatregelen worden getroffen.
- Aanvullend op scenario 1 zou TCMG op de korte termijn de scope scherper moeten afbakenen, waarbij de focus ligt op de vervanging van BAS om vervolgens te kijken naar de portalen en de basisvoorzieningen.
- De keuze voor een standaard verzekeringspakket ligt niet voor de hand aangezien het om de vervanging van een deel van het verzekeringsproces gaat, namelijk het schadeproces. De keuze voor een schadesysteem ligt daardoor meer voor de hand.
- **Te overwegen valt de applicatie(s) voor het schadeproces op termijn onder te brengen in een applicatielandschap met het Rijkszaaksysteem en daarmee gebruik te maken van de benodigde basisvoorzieningen die reeds op een standaardwijze zijn ingericht bij het Rijkszaaksysteem."**

KPMG en DICTU wijzen ons er beiden op dat een systeem uit de markt niet alle vraagstukken van TCMG oplost. Een niet-overheidssysteem vraagt om diverse koppelingen met wel-overheidssystemen, die niet altijd eenvoudig te realiseren zijn (vanwege o.a. security en beheer aspecten). Beiden wijzen er ook op dat Rijkszaak geen werkend schadeafhandeling systeem heeft. Het onderzoek door DICTU is uitgevoerd door degenen die ook betrokken zijn bij Rijkszaak. Zij hebben de overtuiging dat de functionaliteit voor schade-afhandeling in Rijkszaak ingebouwd kan worden.

Overwegingen bij het vervolg

Vervolgens heeft de stuurgroep nagedacht over wat nu haar conclusie is. Daarbij hebben we de volgende overwegingen meegenomen:

- De huidige kern van het ICT-systeem van TCMG, het BAS-systeem, is een betrouwbaar en doorgaans stabiel systeem. Het is vrijwel altijd beschikbaar en de functionaliteit ondersteunt de basisbehoeften van TCMG. Het systeem is wel in haar gebruikersinterface, uitbreidings- en koppelmogelijkheden en flexibiliteit uitermate beperkt en leidt tot veel extra handmatige handelingen en is daardoor arbeidsintensief. **Ofwel: vervanging is gewenst, maar niet urgent.**
- De overige systemen waar TCMG mee werkt, met name aan de voorkant van haar dienstverlening, hebben dezelfde kenmerken: ze functioneren, al is de functionaliteit beperkt, de gebruikersvriendelijkheid laag en vragen ze veel handmatige extra handelingen en zijn daardoor arbeidsintensief. **Ofwel: vervanging is gewenst, maar niet urgent.**
- Een schadesysteem zoals een schadebehandelaar dat gebruikt beslaat een deel van de gewenste functionaliteit van TCMG, maar niet alles. Er dienen koppelingen te worden gerealiseerd met o.a. de Rijkscloud. Koppelingen die aan allerlei security- en beveiligingseisen dienen te voldoen
- Rijkszaak claimt dat het de bovenstaande zaken binnen één systeem (met diverse bouwblokken) kan integreren met moderne technieken en interfaces. **Rijkszaak is (waarschijnlijk) ook betrokken bij de inrichting van systemen voor versterking en waardevermindering.** Door die te combineren met schade ontstaat één integraal systeem voor mijnbouwschade. Beiden moeten overigens die keuze voor Rijkszaak nog definitief maken.
- Rijkszaak zegt dat een bouw- en ontwikkeltijd van circa 9 maanden (ik zou 6 maanden weglaten, omdat dat inmiddels genuanceerd is) realistisch is om te komen tot een nieuw werkend systeem. Men heeft voor TCMG een eigen bouwteam beschikbaar, dat op locatie in Groningen werkt. **De doorlooptijd van implementatie van een bestaand schade systeem zal niet substantieel korter zijn**

Conclusie

Alles afwegende is de conclusie van de stuurgroep dat we er verstandig aan doen om allereerst verder met Rijkszaak te verkennen of dat systeem inderdaad de toepassing kan zijn die voor TCMG op lange termijn de beste optie is. Als Rijkszaak inderdaad binnen 9 maanden een werkend systeem kan neerzetten dat de beperkingen van de huidige systemen oplost en dat direct voorziet in alle overheidsvereisten- en koppelingen, dan is dat een lonkend perspectief. Mocht blijken dat Rijkszaak op het gebied van schadeafhandeling niet toereikend genoeg kan zijn, dan is een overweging om dan alsnog een marktsysteem aan te schaffen en dat als apart onderdeel te integreren in Rijkszaak. Dat moeten we dan ook vooraf op die wijze met Rijkszaak en DICTU afspreken.

Hoe verder?

Op 2 juli heeft er een gesprek plaatsgevonden met de directie van TCMG (in persoon van Hans en 5.1.2.e), Jan-Kees namens de commissie, 5.1.2.e en de directie van DICTU. Daarin is afgesproken dat TCMG en DICTU gemeenschappelijk dit traject verder gaan verkennen. Dit moet leiden tot een plan van aanpak en projectstructuur waar beiden zich comfortabel bij voelen en waaraan beiden zich dan ook 100% conformeren. Daarbij gelden de volgende uitgangspunten:

- DICTU stelt een team samen dat 'dedicated' en op locatie Groningen haar werkzaamheden verricht voor TCMG. DICTU onderzoekt de komende weken of dat haalbaar is. Ondertussen vindt ook een kennismakingsgesprek plaats met de beoogd projectleider van DICTU en TCMG.
- DICTU doet ons een voorstel voor een plan van aanpak, waarin ook aantal review-momenten zijn opgenomen die leiden tot een 'go/no-go'. We doen dit aan de hand van zogenaamde 'gateways': criteria (poortjes) waaraan de applicatie moet voldoen om door te gaan naar de volgende fase.
- TCMG start direct na de zomervakantie met het opstellen van specificaties. Dat combineren we met een 'lean-traject' wat ertoe moet leiden dat het nieuwe systeem ook direct leidt tot een aanzienlijke procesoptimalisatie (en we al eerder verbeteringen doorvoeren die niet systeemafhankelijk zijn). Omdat DICTU in tegenstelling tot een schadesysteem niet beschikt

over best practices, zoeken we bij dit proces aanvullende (best practice) kennis die ons bij een aantal keuzes een spiegel kan voorhouden hoe verzekeraars een dergelijk proces doen.

- Parallel aan het DICTU traject blijven we de optie verkennen van een schade-afhandeling systeem. Mocht DICTU die functionaliteit niet of onvoldoende 'live' krijgen, dan kunnen we daar (als plan B) op terugvallen en dat 'in' Rijkszaak toevoegen (dit is ook met DICTU zo afgesproken). Dit vraagt wel aanvullende capaciteit, we gaan onderzoeken hoe we dat zo veel als mogelijk kunnen doen zonder dat dit leidt tot extra belasting van TCMG medewerkers.

Voorlopige planning

De voorlopige planning is als volgt:

Tijd	Activiteit	Activiteit
Zomer 2019	Plan van Aanpak, projectorganisatie, voorbereiding, referentiebezoeken	
September - november	Specificaties schadeproces TCMG	Inrichten bestaande basisfunctionaliteit Rijkszaak, mogelijk bepaalde onderdelen al 'live'
December - februari	Inrichten schadetraject - opleveren 'proof of concept'	
Maart - mei	Inrichten volledig systeem & integraties, evt. data-conversie, waar mogelijk bepaalde onderdelen 'live'	
Juni	Opleidingen, volledige applicatie 'live'	

Relatie met versterking en vermindering

DICTU verwacht dat deze week **NCG** ook kiest voor Rijkszaak. Dat biedt kansen om een aantal zaken direct te combineren en een aantal processen parallel in te richten. Maar: het heeft ook risico's omdat een project met meerdere opdrachtgevers met verschillende specificaties bedoeld is te mislukken. We hebben daarom afgesproken dat we de trajecten als aparte trajecten zien met aparte teams. Daar waar we beiden synergie zien kunnen we samen optrekken, mits dat ons eigen tempo niet verstoort. Door het gebruik van Rijkszaak is er wel op voorhand al sprake van uniformiteit in opbouw van data en dergelijke, die het ook te zijner tijd makkelijker maakt zaken gezamenlijk te doen.

Vermindering is, in de persoon van **5.1.2.e** (RVO), nog zoekende naar een applicatie. Dat proces lijkt, meer dan versterking, op ons proces - met dien verstande dat het vooralsnog eenmalig is, proactief en veel massaler (90.000). Daarnaast moeten zijn begin mei 'live'. Met vermindering zoeken we nu overleg over hoe we een en ander kunnen combineren.

Risico's

Ieder IT-traject kent risico's, dit traject zeker ook. De belangrijkste zijn:

Risico	Maatregel
Negatief sentiment over- en weer vanwege VISIT historie	Dit benoemen, met elkaar uitspreken, leren van ervaringen, zorgen voor waar mogelijk andere bezetting en zo een frisse start creëren.
Onvoldoende duidelijke specificaties TCMG	DICTU vanaf de start betrekken bij opstellen specificaties
Specificaties TCMG wijzigen gedurende de bouwperiode	Traject kort houden, intern helder maken dat dit wijziging tussentijds geen optie zijn, ruimte bieden voor aanpassingen in fase na live gang (DICTU team blijft dan beschikbaar)

Risico	Maatregel
Specificaties vanuit huidige werkwijze definiëren en niet vanuit best practices	Specificaties combineren met LEAN traject, daarbij best practice inbrengen vanuit kennis van schadeafhandeling
Samenwerking met versterking en vermindering in Rijkszaak leidt tot vertraging	Alleen daar samen optrekken waar synergie direct zichtbaar en merkbaar is, andere keuzes altijd expliciet maken
Te hooggespannen verwachtingen over uitkomst	Goed communicatieproces inrichten, bij aanvang al laten zien hoe Rijkszaak werkt Business change proces voldoende stevig inrichten
Onvoldoende beschikbaarheid functionele experts bij TCMG (want die zijn hard nodig in het productieproces)	In bemensing hier (nu al) rekening mee houden
DICTU en/of TCMG voldoen niet aan afspraken, verwijten over en weer	Externe onafhankelijke regisseur die namens beide partijen wordt aangesteld om beiden 'bij de les te houden' Inrichting stuurgroep met juiste bezetting en mandaat.
TCMG kan kwaliteit applicatie DICTU onvoldoende beoordelen	Periodieke Quality Reviews
Als TCMG in een fuik gezogen worden waar je niet uitkomt	Aantal go/no-go momenten, met schadesysteem als 'schaduwoptie'.
Het nieuwe systeem leidt tot een andere manier van werken: niet alleen voor wat betreft ICT, maar ook voor werkprocessen. Dat vraagt cultuuromslag.	Culturaspect en verandermanagement nadrukkelijk betrekken bij ICT-proces, zorgen dat 'business' goed aangehaakt wordt bij dit traject

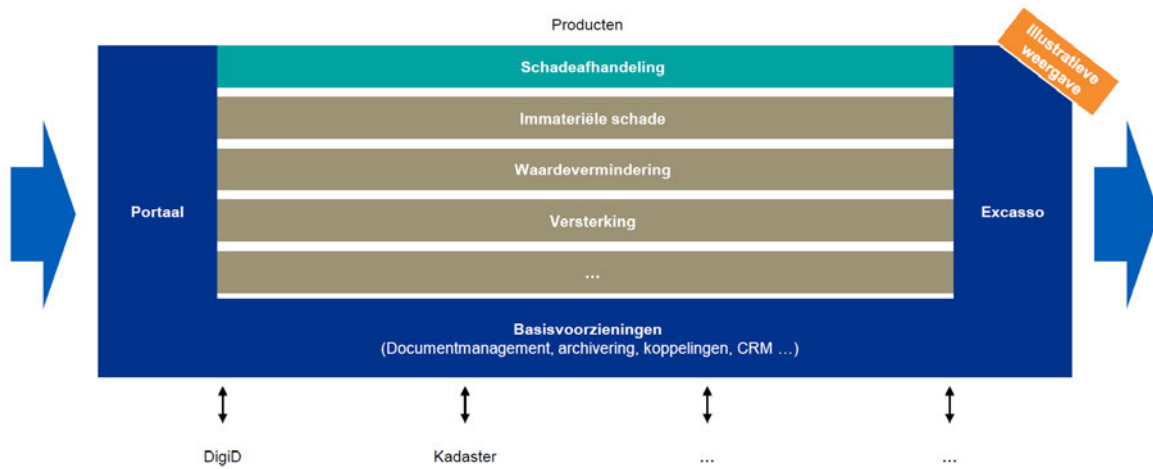
Gevraagd besluit aan commissie

De stuurgroep vraagt de commissie om in te stemmen met de hierboven voorgenen koers.

De commissie zal periodiek geïnformeerd worden over de voortgang, vanuit de taakverdeling van de commissie zal Jan-Kees de Pagter regelmatig geïnformeerd en betrokken worden.

Bijlage:

Schematische weergave van systeem (bron: rapportage KPMG):



De blauwe functionaliteit is bestaande functionaliteit bij Rijkszaak (en werkend bij andere instanties). Deze moeten nog verder ingericht worden voor TCMG. De andere balken zijn niet bestaande functionaliteiten. De groene en grijze functionaliteit moet Rijkszaak op maat gaan bouwen voor TCMG (en NCG en Vermindering, etc..). Mocht dat niet lukken, dan is het alternatief dat we voor die (groene) stroom een extern pakket selecteren en dat 'inplakken' in Rijkszaak. Dit is met DICTU ook zo afgestemd. Dit heeft niet de voorkeur, omdat dat leidt tot een dubbele ontwikkeling (Rijkszaak en extern) en extra koppelingen.



Verslag

Omschrijving	TCMG
Vergaderdatum en -tijd	Donderdag 14 oktober 2019, 12.30 – 15.15 uur
Vergaderplaats	Hoogezand (Tasmanzaal)
Aanwezig:	Bas Kortmann (voorzitter), Peter van Buuren, Berthy van den Broek, Menno Bouwes, Jan Kees de Pagter, 5.1.2.e (secretaris), Hans Houdijk, 5.1.2.e

**Tijdelijke Commissie
Mijnbouwschade Groningen**

Cascadeplein 10
9726 AD Groningen

Antwoordnummer 3061
8000 WB Zwolle
0800 44 44 111
www.schadedoormijnbouw.nl
contact@schadedoormijnbouw.nl

Contactpersoon

5.1.2.e

Buiten reikwijdte

[Redacted content]

[Redacted content]

[Redacted content]

[Redacted content]

Buiten reikwijdte

[Redacted content]

[Redacted content]

[Redacted content]

[Redacted content]

[Redacted content]

Buiten reikwijdte

[Redacted content]

[Redacted content]

[Redacted content]

[Redacted content]

Buiten reikwijdte

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

9. Stand van zaken ICT lange termijn

5.1.2.e [Redacted] wijst op het projectplan ICT dat is bijgevoegd. Fase 1 van het project is bijna afgerond. In de komende stuurgroepvergadering wordt besproken of verder wordt gegaan met fase 2; het formele go- no go vindt later plaats. Dictu vindt de conversie het meest spannend, niet zozeer qua techniek maar omdat het complex is. Er komt een begroting, inclusief de automatisering van de waardedaling. Binnenkort is duidelijk wat er in de zomer van 2020 gereed moet zijn en moet werken. Het project loopt redelijk goed, aldus 5.1.2.e [Redacted]. Jan Kees de Pagter herhaalt de eerdere wens om tot één database met NCG te komen. NCG doet nu tijdelijk niet mee. De verantwoordelijkheid voor de consistentie van de database is belegd bij DICTU. Is dit niet een weeffout en moeten we dit niet opnieuw bespreken met Dictu en eventueel NCG, aldus Jan Kees de Pagter. 5.1.2.e [Redacted] zal bij DICTU navragen hoe ze dit bewaken en afhankelijk daarvan afwegen of een andere afspraak of meer bewaking hiervan wenselijk is. Menno Bouwes informeert naar de archief functie; het is heel belangrijk dat toegang tot oude dossiers mogelijk blijft. De module voor de waardedaling wordt naar verwachting in maart 2020 opgeleverd; er is nog niet begonnen met een module voor immateriële schadevergoeding.

Buiten reikwijdte

[Redacted text block]

[Redacted text block]



Aan : Commissie TCMG

Van : 5.1.2.e

memo

Lange termijnoplossing ICT TCMG

**Tijdelijke commissie
mijnbouwschade Groningen**

Cascadeplein 10
9726 AD Groningen

Antwoordnummer 3061
8000 WB Zwolle
0800 44 44 111
www.schadedoormijnbouw.nl
contact@schadedoormijnbouw.nl

Contactpersoon
5.1.2.e

Datum
7 mei 2019

Aanleiding

De Tijdelijke Commissie Mijnbouwschade Groningen is verantwoordelijk voor het uitbetalen van vergoedingen voor schade door aardbevingen veroorzaakt door gasboringen. Deze commissie is met grote snelheid in het leven geroepen en de ondersteunende organisatie (inmiddels zo'n 350 medewerkers) is in korte tijd bij elkaar gebracht. Tevens zijn de bijbehorende ICT-voorzieningen in hoog tempo samengesteld, zijn er inmiddels circa 22.500 schademeldingen gedaan, circa 12.000

schade-opnames uitgevoerd en ruim 7.000 besluiten genomen. Er is veel druk op de organisatie vanuit samenleving en politiek om tot een snelle afwikkeling van de schades te komen en de productie hiervan op te voeren de komende periode.

Het tempo van de afwikkeling van de schades loopt achter bij de gewenste snelheid. Een belangrijke reden daarvoor zijn de beperking van de huidige ICT voorzieningen.

De huidige systemen die bij de oprichting in hoog tempo zijn gerealiseerd en waarbij soms noodgedwongen gebruikt is gemaakt van bestaande systemen, blijken op dit moment onvoldoende in staat om het werkproces van TCMG op een voortvarende wijze te ondersteunen.

De commissie is weliswaar een tijdelijke commissie, maar de afhandeling van mijnbouwschade is dat niet. De afwikkeling van de reeds gedane meldingen zal nog geruime tijd in beslag nemen en de algemene verwachting is dat er ook in de komende periodes nog nieuwe schades zullen ontstaan. Daarnaast komen er mogelijk aanvullende schadeafhandelingen bij TCMG te liggen. Daarom is er nu behoefte aan een lange termijn oplossing.

De commissie en directie van TCMG maken zich zorgen over de houdbaarheid en efficiëntie van de huidige ICT-voorzieningen, die benodigd zijn om de productie te realiseren.

Dit is aanleiding geweest voor TCMG om een verkenning uit te voeren naar een toekomstbestendige ICT-voorziening. Deze verkenning is de afgelopen maanden intern uitgevoerd. In de deze memo worden kort stil gestaan bij de resultaten van deze verkenning, het advies wat daaruit voortvloeit en wat de gewenste vervolgstappen zijn.

Gewenste situatie ICT

Op dit moment wordt het BAS-systeem van RVO als basis gebruikt. Aanvullend daarop worden een aantal externe applicaties en toepassingen gebruikt, zoals een planningstool, een schade-opname tool en een business intelligence tool (SAS).

Het grootste knelpunt in de huidige ICT zit in de combinatie van de beperkte functionaliteit van het BAS-systeem en een veeleisend schadeprotocol, zoals dat door TCMG gewenst is.

TCMG ziet dit niet als een lange termijn oplossing, mede omdat de basisfunctionaliteit van BAS daarvoor te beperkt is en ook omdat het bekend is dat het BAS systeem op termijn wordt uitgefaseerd. Daar nu fors in investeren zou naar onze mening niet leiden tot een toekomstvaste applicatie die voldoet aan de wensen van TCMG.

Wenselijk is:

- een workflow-systeem dat het hele proces ondersteunt;
- dat een eenvoudige user-interface kent,
- dat diverse ketens en ontwikkelingsmethodes aankan,
- dat in staat is om makkelijk status te wijzigen (veel dossiers gaan heen-en-weer van aanvrager naar deskundige naar commissie – en terug),
- dat goed overweg kan met grote aantallen data (foto's, plattegronden, etc.)
- dat makkelijk aanpasbaar is om de zich nog ontwikkelende werkwijze van TCMG te ondersteunen
- waaraan eenvoudig de afwikkeling van andere schades geïntegreerd kunnen worden (met andere werkprocessen)
- dat snel en makkelijk koppelbaar is met externe applicaties.

Daarom wordt gezocht naar een toekomstvaste lange termijn oplossing en is daar de genoemde verkenning voor uitgevoerd.

Uitkomsten eerste verkenning

De verkenning is uitgevoerd door een marktverkenning met een twaalfstal interviews met partijen als CED, RVS Schade Schiphol, DUO, Retributieketen NVWA, RVO, ACM en Dekra.

Vervolgens is er een agile analyse uitgevoerd op het werkproces voor wat betreft de gewenste specificaties en huidige knelpunten.

De conclusie van deze verkenning is dat drie scenario's mogelijk zijn. Dat zijn:

- Een reeds aanwezige ("**of the shelf**") oplossing zoals die door marktpartijen (schadeverzekeraars, expertbureaus) gebruikt wordt, zoals bijvoorbeeld CED en Keylane
- Een zaakstelsel zoals dat thans door de overheid ontwikkeld wordt: **Rijkszaak**.
- Een modulaire **maatwerk**oplossing specifieke voor TCMG, die gebouwd kan worden in flexibele moderne programmeertalen, zoals bijvoorbeeld Mendix en Outsystems.

Op basis van een aantal toetsingscriteria en de input vanuit onze marktverkenning hebben we deze drie scenario's met elkaar vergeleken. De conclusie daarvan is verwoord in onderstaande tabel:

		Marktoplossing bewezen systeem ('off the shelf')	RijksZaak	Maatwerk
Snelheid implementatie (time to market)		+	0	-
		6-9 maanden excl. aanbesteding	3-9 maanden Geen aanbesteding	12 maanden excl. aanbesteding
Bewezen oplossing voor schadeafhandeling		+	-	-
Functionaliteit/ Fit for use/Best practice		+	0	+
Trackrecord leverancier		+	+	-
Total Cost of Ownership (3 jaar)	eenmalige kosten	€1 – 1,5 M	0,75 – 1,0 M	?
	jaarlijkse exploitatie -kosten	?	Operationeel beheer € 2.618 per user	?
Autonomie voor TCMG		0	-	+
Interfaces met andere applicaties		0	+	0+
Up to date technologie		+	+	+
Migratie van huidig naar bestaand		?	?	?
Passend in 'grote' rijksoverheid plaatje		-	+	-
Aantal plus		5	4	3
Aantal neutraal		2	2	1
Aantal min		1	2	4
Aantal ?		2	1	3

Op basis van de verkenning en bovenstaande score heeft, met de kennis van nu, de 'of the shelf' oplossing de voorkeur. Een belangrijk aandachtspunt daarbij is de noodzaak tot Europese aanbesteding, die de doorlooptijd aanzienlijk verlengt. Een aandachtspunt is ook dat deze oplossing wat contrair lijkt met de wens van de rijksoverheid om te komen tot een integraal systeem dat modulair opgebouwd, ingericht en uitgewerkt kan worden, het RijksZaak systeem.

De tweede optie is het RijksZaak systeem, waarbij er echter nog diverse vraagtekens zijn en met name het gebrek aan autonomie als groot nadeel wordt ervaren; TCMG moet het systeem én de ontwikkeling ervan 'delen' met andere overheidsdiensten. Het RijksZaak systeem is ook relatief nieuw. Daarnaast missen we hier de mogelijkheid om te leren van de best practices uit de schadeafwikkelingsmarkt.

Een eigen maatwerkoplossing biedt de meeste autonomie, maar vraagt ook om aanbesteding en heeft net als het RijksZaak systeem het nadeel dat we niet gebruik maken van best practices.

Vervolgstappen

Omdat de inhoud van de zelf uitgevoerde verkenning globaal was en de impact van een juiste keuze erg groot is (zowel financieel als voor de voortgang van de afhandeling), willen we de uitkomsten van de interne verkenning laten toetsen door een externe partij die bekend is met zowel de marktsystemen, RijksZaak als maatwerkoplossingen. Het voorstel is dit te laten uitvoeren door KPMG Advisory, die voldoet aan deze criteria en die bereid is deze vraagstelling uit te voeren voor een bedrag van EUR 24.000,- (waarmee er geen aanbestedingsverplichting is).

De vraagstelling aan hen is of we naar hun mening

- de juiste processtappen gevolgd zijn
- er voldoende zicht is op de onderliggende requirements (zowel voor de selectie als voor de inrichting)
- de randvoorwaarden en criteria voor beoordeling de scenario's voldoende helder en vastgesteld zijn
- het voorgestelde scenario maximaal voldoet aan de gestelde eisen (requirements, randvoorwaarden en criteria) en of er alternatieven (naast CED) zijn die overwogen zouden moeten worden.

We leggen een soortgelijke vraag ook aan DICTU voor en vragen hen om ons ook van advies te voorzien. We doen dat omdat DICTU bij de implementatie een belangrijke stakeholder is en de feitelijke aanbesteding via hen moet verlopen. Ook voor koppelingen, migratie en beveiliging zijn we afhankelijk van DICTU.

We stellen de vraag niet alleen aan DICTU, omdat DICTU ook partij is (zij ontwikkelen het RijksZaak systeem) en ook omdat gezien de recente ervaringen met o.a. VISIT het vertrouwen in DICTU een deuk heeft opgelopen.

Op basis van de adviezen van de externe partij en DICTU, kiezen we vervolgens een voorkeursvariant. We verwachten dat deze consultatie circa 6 weken in beslag neemt. Als we de vraag medio mei stellen zouden we dus eind juni een voorkeursvariant kunnen kiezen.

Met die variant gaan we dan verder aan de slag. Echter: we laten de andere twee scenario's niet direct afvallen, we houden ze als alternatieve scenario's in de lucht.

Gedurende het traject zijn er een aantal toetsmomenten om te beoordelen of de ingezette route nog juist is en of dat er (ook) gestart moet worden met een alternatief. Dit is dan een van de andere twee scenario's.

We kiezen dus voor een gefaseerde aanpak met een aantal GO/NOGO momenten, beslismomenten om verder te gaan of een andere keuze te maken.

Gevraagd besluit

Kan de commissie zich vinden in het voorstel om:

- Te kiezen voor een geheel nieuwe informatiearchitectuur voor TCMG
- De uitkomsten van de eigen interne verkenning te laten toetsen door KPMG en DICTU
- Op basis van deze uitkomsten een definitieve keuze te maken

NB: Mocht de voorkeursvariant, zoals we thans voorzien, een marktoplossing zijn, dan is zoals gezegd de aanbestedingsprocedure een (sterk) vertragende factor. Wellicht kan de commissie in haar overleg met de Minister dit onderwerp van gesprek laten zijn.



Tijdelijke Commissie
Mijnbouwschade Groningen



Masterplan Project MIRA

Doelstelling, scope en werkwijze van MIRA

Versie 0.9, 7 oktober 2019

Inhoudsopgave



Inleiding
Doelstellingen
Scope - Projectstructuur
Aanpak
Overall Planning en Mijlpalen
Projectstructuur
Overlegstructuur
Projectbeheersing
1 ^e risico's en maatregelen
Communicatieplan

Inleiding: achtergrond van het project MIRA



Huidige situatie

De projectdirectie Tijdelijke Commissie Mijnbouwschade Groningen (TCMG) levert ondersteuning voor de uitvoering van het Besluit Mijnbouwschade Groningen. Hierbij worden vele duizenden verzoeken om schadevergoeding, op basis van het Besluit Mijnbouwschade Groningen, beoordeeld. Bovenstaande besluitvorming is belegd bij de projectdirectie TCMG. Voor de beoordeling en toekenning van de schadeverzoeken wordt momenteel het BAS-systeem van de RVO gebruikt. Hieraan zijn drie verschillende applicaties gekoppeld (planning, schadeopname en managementinfo).

Knelpunt

Een groot knelpunt in de huidige ICT zit in de combinatie van de beperkte functionaliteit van het BAS-systeem en een veeleisend schadeprotocol, zoals dat door TCMG gewenst is. TCMG ziet dit niet als een lange termijn oplossing. De basisfunctionaliteit van BAS is daarvoor te beperkt en daarnaast is ook bekend dat het BAS-systeem op termijn wordt uitgefaseerd.

Marktverkenning

TCMG heeft een marktverkenning uitgevoerd. Vervolgens is een analyse uitgevoerd op het werkproces voor wat betreft de gewenste specificaties en huidige knelpunten. Hieruit is een drietal scenario's gedistilleerd:

- een reeds aanwezige ('off the shelf') oplossing, zoals die door marktpartijen (schadeverzekeraars, expertbureaus) gebruikt wordt, bijvoorbeeld CED en Keylane;

- een zaakstelsel zoals dat thans door de overheid wordt ontwikkeld en gebruikt: Rijkszaak;
- een modulaire maatwerkoplossing specifiek voor TCMG, die gebouwd kan worden in flexibele moderne programmeertalen, zoals bijvoorbeeld Mendix en OutSystems.

Ondersteund door aanvullende reviews door externe deskundigen van de genomen processtappen en de verschillende scenario's heeft TCMG na zorgvuldige afweging gekozen voor het Rijkszaak scenario. Als 'plan B' wordt nog een nadere marktverkenning uitgevoerd naar een toepasbare of-the-shelf oplossing.

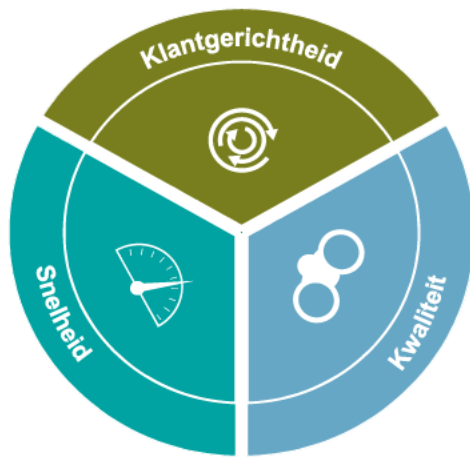
MIRA is meer dan ICT

TCMG is bij haar oprichting gestart met een aantal werkprocessen. Deze zijn afgelopen periode verder verfijnd, maar er is nog geen gelegenheid geweest om de processen integraal te optimaliseren. Op veel gebieden zijn optimalisaties nodig, soms gecombineerd met ICT maar soms ook stand-alone. Deze optimalisatie is ook onderdeel van het project MIRA. Hiervoor is externe expertise ingehuurd bij House of Performance, die nauw samenwerken met de lean-expertise groep van RVO. Binnen TCMG lopen al een aantal projecten om processen te verbeteren. Deze worden ook ondergebracht in dit project, om te borgen dat er voldoende samenhang is en blijft.

Samenhang met andere projecten

Ook voor Waardedaling wordt gestart met ontwerp en implementatie van Rijkszaak. Afsproken is dat we zullen kijken naar de gemeenschappelijke elementen en te behalen synergie. Vooralsnog geen gezamenlijke projectorganisatie.

Doelstellingen MIRA

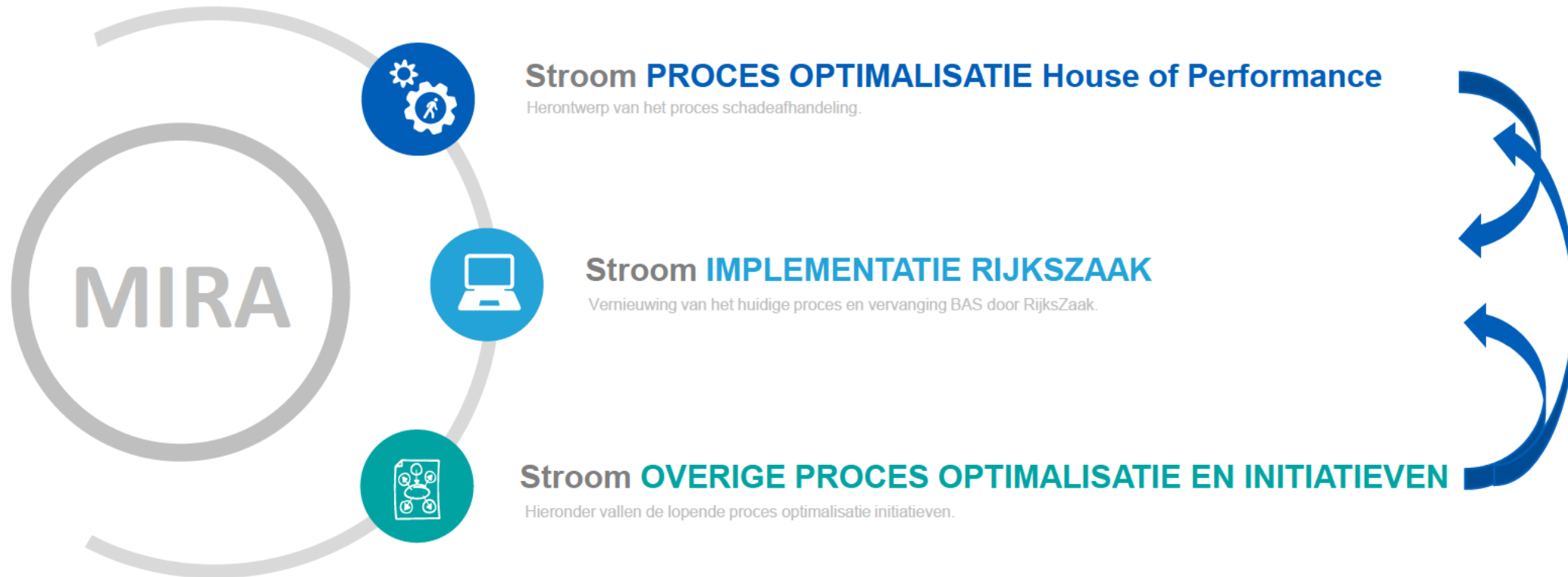


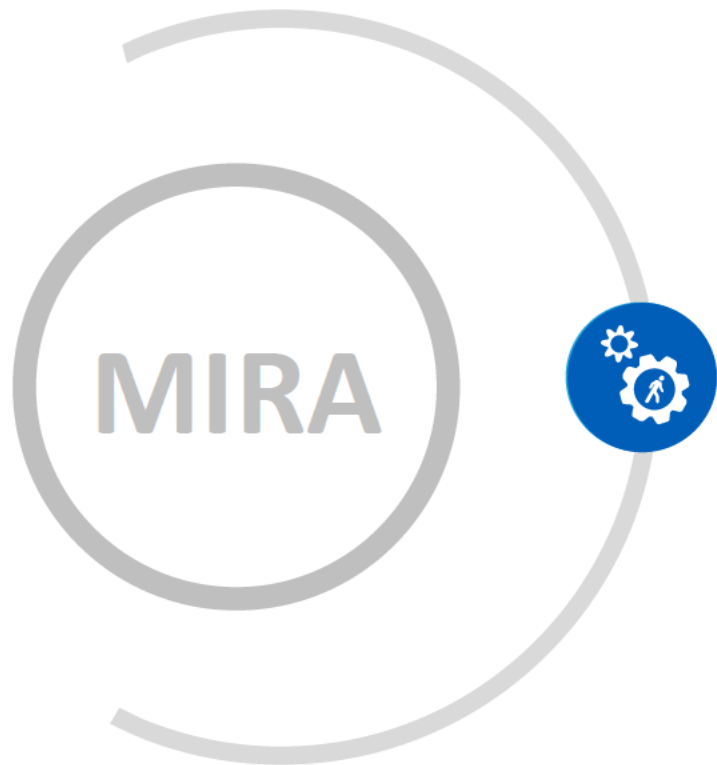
➤ Klanttevredenheid: 8 of hoger

- Doorlooptijd van gemiddeld 3 en maximaal 6 maanden
- Stabiele stroom van tenminste 500 afgehandelde schade aanvragen per week (met bestaande varianten, exclusief opnemersvariant en Herstel in Natura, wat moet leiden tot 800+ afhandelingen per week)

- Door hele proces, in en extern, 'first time right'
- Effectieve inzet van mensen en middelen

MIRA kent drie hoofdstromen die nauw met elkaar samenhangen





Stroom Procesoptimalisatie House of Performance



Uitgangspunten voor procesoptimalisatie



We hanteren de volgende uitgangspunten voor procesoptimalisatie:

1. We nemen de gewenste doelen van TCMG op het gebied van doorlooptijd en behandeltijd van het schade afhandelproces als uitgangspunt.
2. We maken onderscheid tussen (lange termijn) IT oplossingen en (korte termijn) niet-IT oplossingen in onze aanbevelingen.

Daarnaast:

We signaleren en rapporteren ook andere zaken (denk aan sturing en gedrag) als dat niet leidt tot het juiste procesresultaat.



Aanpak optimalisatie van processen

De aanpak van de stroom werken in flow, bestaat uit 3 fases: Analyse, Richten van de implementatie, Implementeren

Fase 1: Analyse voor het vinden van de weg te nemen knelpunten

In de periode tot 8 oktober wordt een analyse uitgevoerd naar de huidige manier van werken binnen het schadeproces. Hiervoor worden interviews uitgevoerd met proceseigenaren, processpecialisten en medewerkers van de werkvloer die allemaal een stukje van het proces vertegenwoordigen. Daarnaast lopen we mee op de werkvloer om te zien waar medewerkers in hun dagelijks werk tegen aanvullen. Deze observaties en de interviewresultaten geven een goed beeld over knelpunten die ervaren worden. Door data analyse checken we of de cijfers hetzelfde beeld laten zien: waar zit het rework, de wachttijd, de lange doorlooptijd.

Op de belangrijkste gevonden knelpunten voeren we diepte analyses uit naar de grondoorzaken. Hierbij betrekken we medewerkers van de werkvloer.

Daarnaast maken we een start met de veranderstrategie en bijbehorende communicatie rondom MIRA met als doel medewerkers bekend te maken met het hoe en waarom van het project.

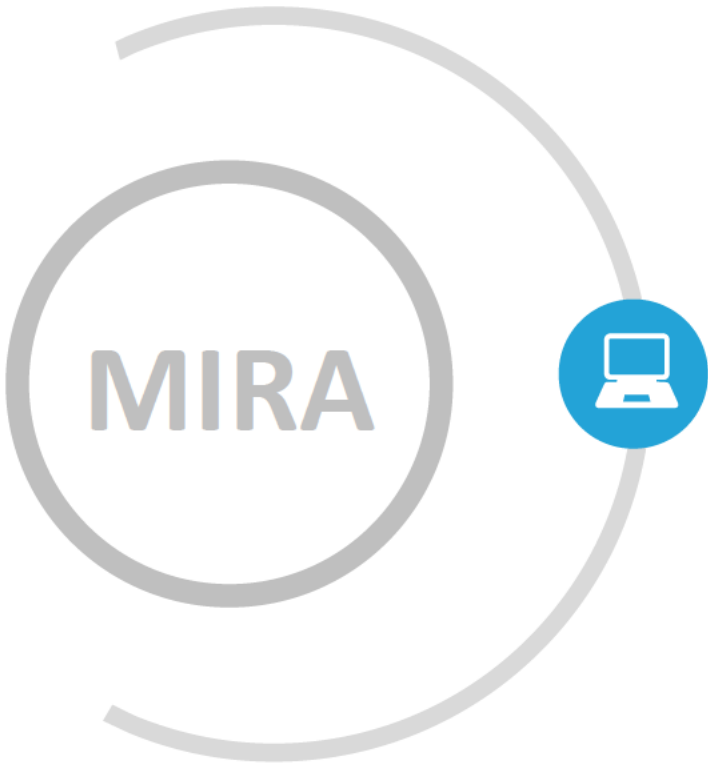
De deliverable van de analysefase is een presentatie aan de stuurgroep met de belangrijkste bevindingen van knelpunten in de huidige manier van werken in het schadeproces. In de presentatie geven we een advies over de op te pakken verbeteringen. De stuurgroep neemt vervolgens een besluit over de focus van de implementatie.

Fase 2: Richten van de implementatie

In de periode 8 oktober – 20 oktober maken we met de stuurgroep de doelstellingen voor de implementatiefase concreet: welke verbeteringen worden meegegeven in de co-creatiesessies met Rijkszaak en welke verbeteringen gaan we ongeacht het systeem implementeren? Op basis van deze keuzes wordt een implementatieplan geschreven en mogelijke testomgevingen ingericht.

Fase 3: Implementeren

In de start van deze periode vindt het herontwerpsessies plaats voor de totale procesflow van het schadeproces. Daarnaast gaan we met de operatie verbeteringen implementeren, waarbij we het herontworpen proces als leidraad nemen. Daarnaast zullen we de procesverbeteringen inbrengen in de co-creatiesessies van Rijkszaak en bewaken dat keuzes gemaakt worden die de snelheid van het proces met behoud van kwaliteit ten goede komen.



Stroom Implementatie RijksZaak



Overall planning



Lange Termijn ICT Oplossing zat in 3 fases opgeleverd worden

	Fase 1: opstellen requirements, architectuur en roadmap	Fase 2: Proof of Value	Fase 3: gefaseerde oplevering Lange Termijn Oplossing
Doelstellingen	<ul style="list-style-type: none">• Inzicht krijgen in de requirements en architectuur• Inzicht krijgen in (proces)verbeteringen en high level business case• Opstellen roadmap voor de toekomstige fases• Definiëren van Proof of Value inclusief plan van aanpak Fase 2• Samenwerking tussen TCMG, DICTU en House of Performance vormgeven	<ul style="list-style-type: none">• Proof of Value werkend krijgen• Wat kan RijksZaak TCMG bieden qua proces en IT ondersteuning• Verdieping business case• Vormgeven plan van aanpak voor Fase 3• Migratiestrategie klanten/dossiers vormgeven	<ul style="list-style-type: none">• Gefaseerd (in sprints) systeem opleveren• Impact op processen, werkwijze en organisatie scherp krijgen en uitwerken• Opleiden van de organisatie en medewerkers• Change laten landen binnen organisatie (new way of working/thinking)• Klanten/dossiers migreren
Deliverables	<ul style="list-style-type: none">• Requirements (functional en non functionals) in de vorm van Epics• Architectuur• Roadmap Fase 2 en Fase 3• Plan van aanpak Proof of Value	<ul style="list-style-type: none">• Werkend Proof of Value• Plan van aanpak Fase 3• Migratiestrategie	<ul style="list-style-type: none">• Werkende processen en IT ondersteuning (gefaseerd in sprints opgeleverd)• Migratiestrategie en aanpak (hoe klanten/dossiers te migreren bijvoorbeeld gefaseerd versus big bang)
Planning	<ul style="list-style-type: none">• Fase 1 is per medio oktober gereed	<ul style="list-style-type: none">• Planning Fase 2 moet nog vastgesteld worden• Richtdatum einde Fase 2 is eind november	<ul style="list-style-type: none">• Planning Fase 3 moet nog vastgesteld worden• Richtdatum einde Fase 3 is medio 2020
Omkeerbaarheid	<ul style="list-style-type: none">• Na Fase 1 kan besloten worden om door te gaan naar Fase 2 dan wel over te gaan naar Plan B (combinatie marktoplossing en RijksZaak)	<ul style="list-style-type: none">• Na Fase 2 kan besloten worden om door te gaan naar Fase 3 dan wel over te gaan naar Plan B (combinatie marktoplossing en RijksZaak)	<ul style="list-style-type: none">• Lange termijn oplossing wordt stapsgewijs opgeleverd• Afhankelijk van gekozen migratiescenario worden klanten (gefaseerd/big bang) gemigreerd• In principe is plan B niet meer aan de orde in Fase 3, maar zolang er geen migratie van klanten/dossiers heeft plaatsgevonden is er sprake van een omkeerbare situatie, weliswaar met een hoge (kosten) impact



Aanpak DICTU RijksZaak



FASE 0 INTRODUCTIE



FASE 1 INITIATIE



FASE 2 VOORBEREIDING



FASE 3 REALISATIE



FASE 4 BEHEER & ONDERHOUD

Wederzijds kennismaken	Verkennen partnerschap	Partnerschap beproeven	Partnerschap	Partnerschap evalueren & continueren
Organiseren sessie(s)	Workshops	Proef co-creëren	Co-creëren	Dienst verlenen
Delen van dienstverlening	Samenwerken naar oplossing	Realiseren processen in scope Fase 2	Consulteren	Onderhouden, DevOps
Identificeren showstoppers	Doelstelling formuleren, assisteren businesscase	Demonstreren	Realiseren & implementeren	Door-ontwikkelen
Vorbereiden Fase 1	Vorbereiden Fase 2 & stellen scope Proof of Value	Vorbereiden Fase 3	Sturen	
Besluitvorming start Fase 1	Besluitvorming start Fase 2	Besluitvorming start Fase 3	Prepareren Fase 4	
<i>TIJDSPAD NADER TE BEPALEN</i>	<i>+/- VIER WEKEN</i>	<i>VIER WEKEN</i>	<i>TIJDSPAD NADER TE BEPALEN</i>	<i>CONTRACT PER VIJF JAAR</i> ¹²

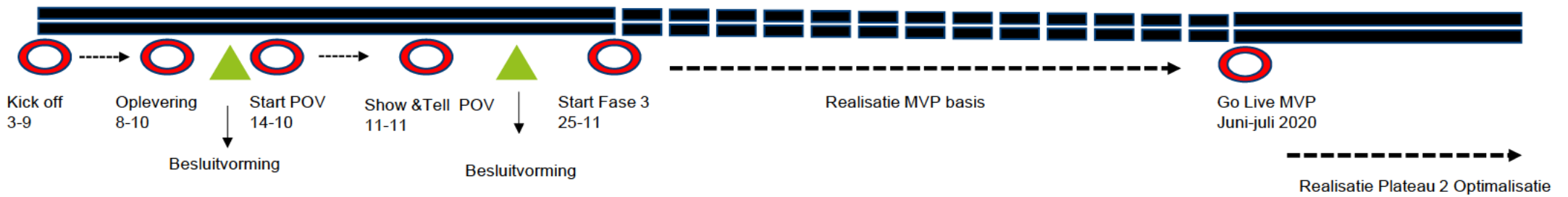




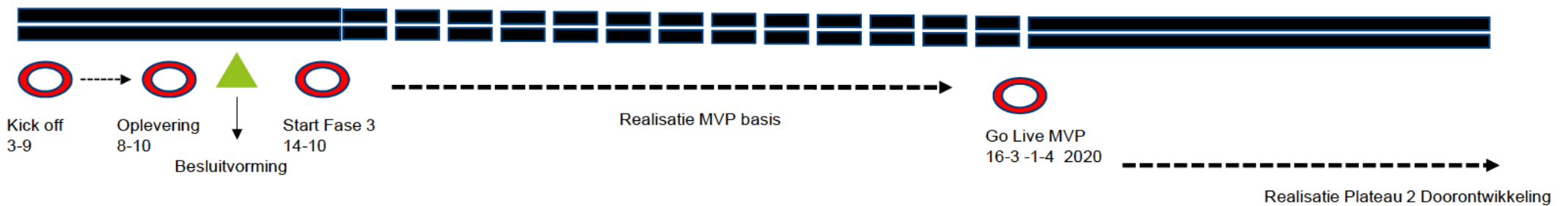
Globale tijdslijnen RijksZaak



Schadehandeling



Waardedaling





Stroom Overige proces optimalisatie en initiatieven



Aanpak overige proces optimalisatie

Er is gekeken naar de reeds lopende projecten binnen TCMG en welke projecten daarvan een directe relatie hebben met BAS/Rijkszaak en/of met procesoptimalisaties.

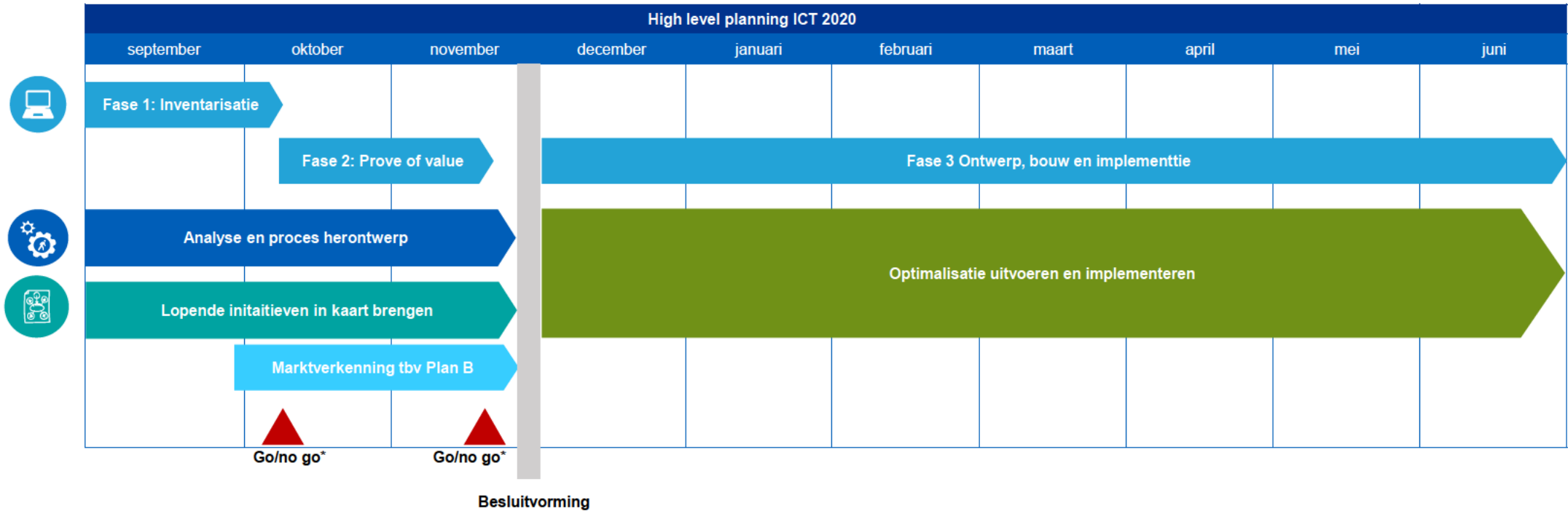
Dat zijn de volgende projecten:

- Optimalisatie zienswijzen & toetsmomenten 5.1.2.e
- Procesoptimalisatie quick wins 5.1.2.e
- Aansturing partijen 5.1.2.e

Per project zal worden gekeken in welke mate er overlap en samenhang is. Daar waar die groot is zullen zaken geïntegreerd worden, daar waar die minder groot is wordt gezorgd voor voldoende afstemming.

TCMG start ook nog nieuwe initiatieven op. Ook daarvan zal steeds gekeken worden in hoeverre die het MIRA project raken en al dan niet geïntegreerd moeten worden.

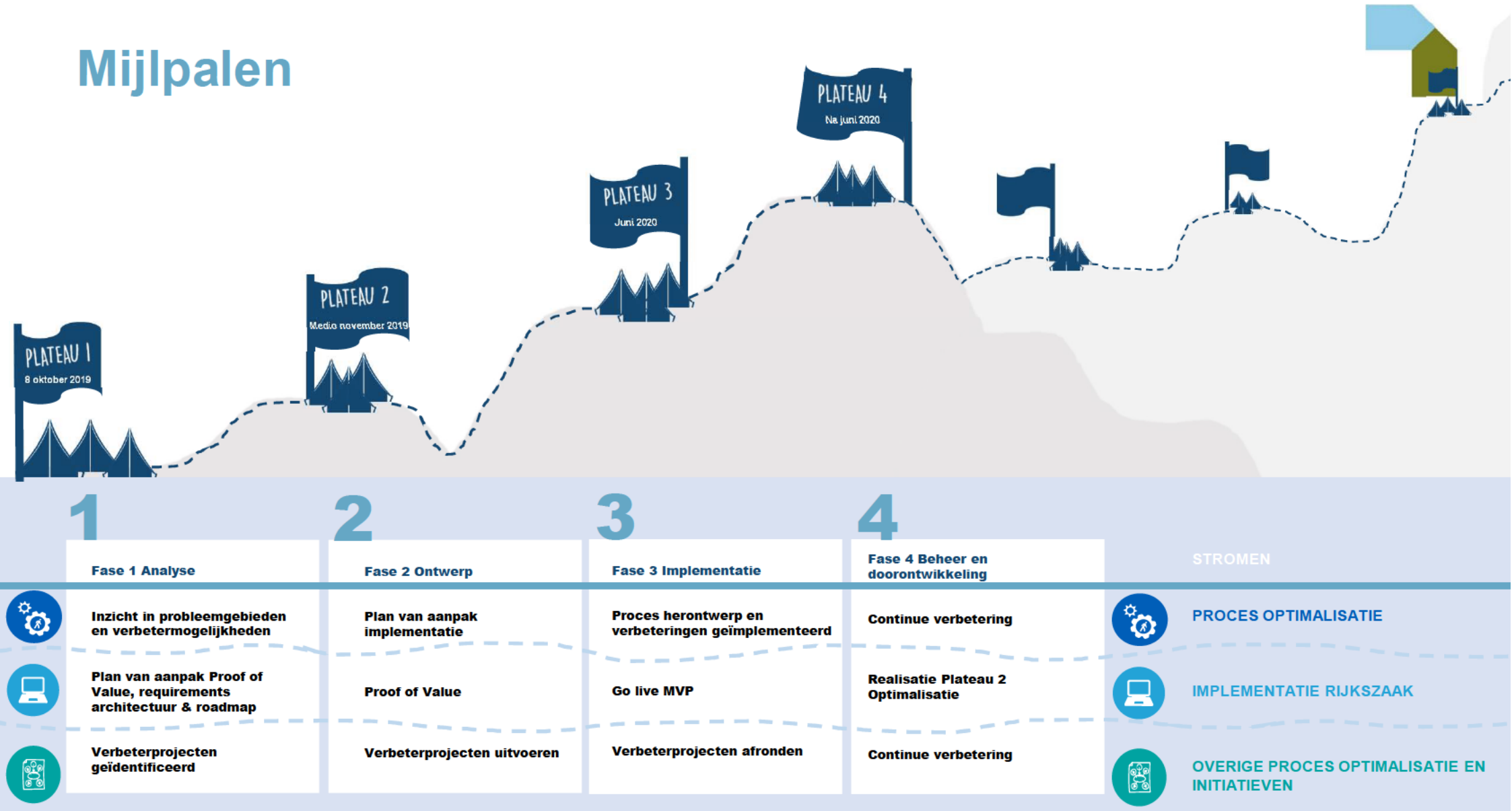
Planning: Overview



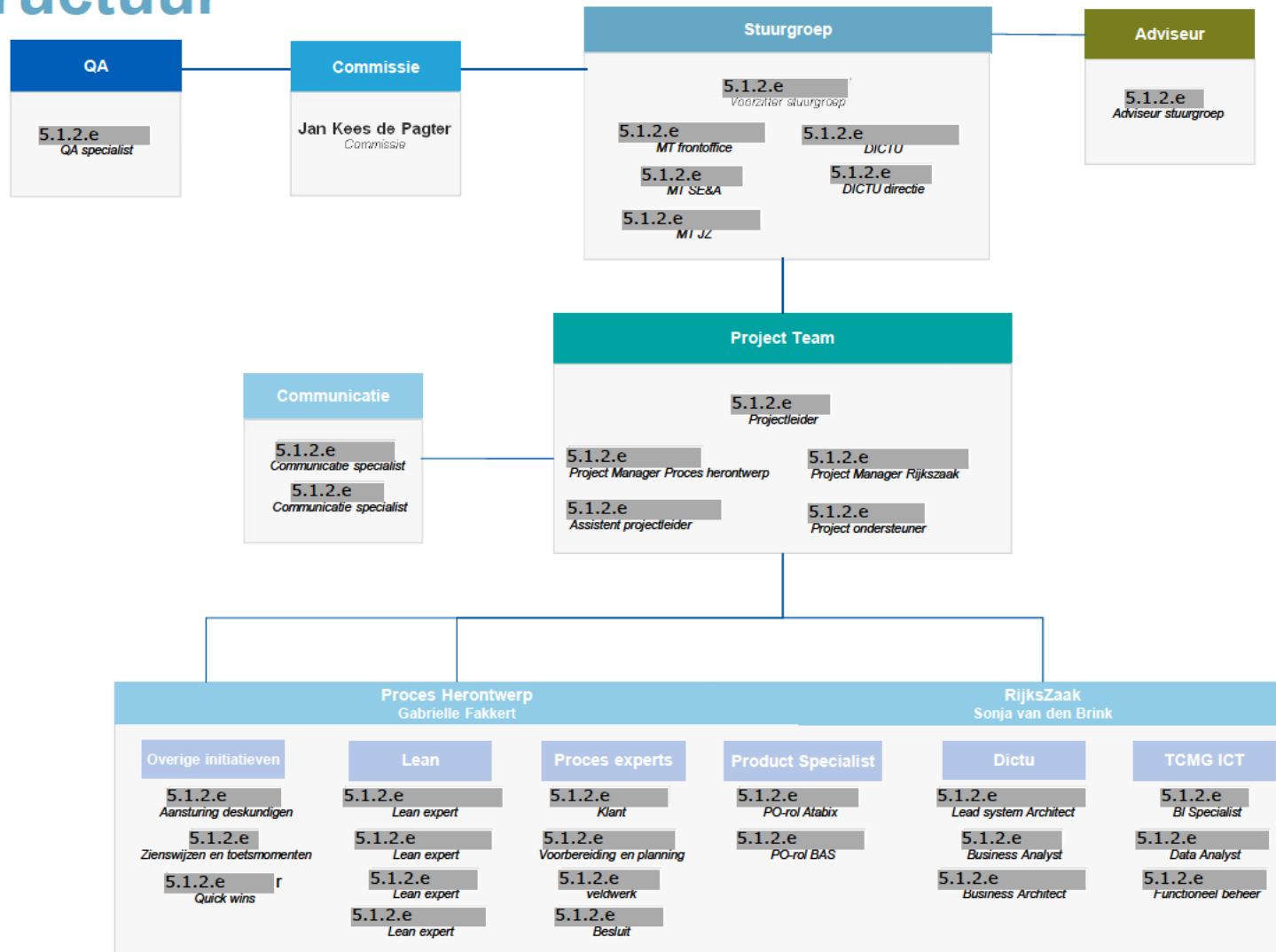
* Zie bijlage voor beslissing Go / No go criteria

- Rijkszaak
- Procesontwerp

Mijlpalen



Projectstructuur



Overlegstructuur

Communicatie tussen de betrokken rollen naar behoefte. Vaste momenten zijn:

Overleg	Wie	Waarover	Hoe vaak
Stuurgroep overleg	Stuurgroep, Projectteam	<ul style="list-style-type: none">• Aanpak• Prioriteiten• Voortgang• Besluitvorming	Maandelijks
Projectteam overleg	Projectteam	<ul style="list-style-type: none">• Aanpak, Deliverables• Voortgang• Kwaliteit• Planning• Incidenten	Wekelijks en Ad hoc
Proces afstemming	Product Owners, Proces experts, bij escalatie ook Proceseigenaren	<ul style="list-style-type: none">• Business architectuur• Proces• User stories• Prioritering	NTB, zo vaak als nodig
Migratie/ICT overleg	Product Owners, Data specialisten, ICT specialisten	<ul style="list-style-type: none">• Aanpak, deliverables• Voortgang• Nog te bepalen.....	NTB, zo vaak als nodig
Communicatie overleg	Projectleiding, communicatie adviseurs	<ul style="list-style-type: none">• Communicatiestrategie• Middelen• Uitvoering communicatie	Tenminste maandelijks



Projectbeheersing



We werken vanuit de volgende uitgangspunten:

- Beheerste aanpak, niet alles in 1x keer. Keuzes maken.
- Met duidelijke go/no go-momenten op basis van heldere criteria.
- Kritische blik van adviseur op kwaliteit (QA) en procesgang (adviseur stuurgroep).
- Managen van verwachtingen: geen gouden bergen beloven, want die komen er niet.
- Huidige procesgang is de basis, die optimaliseren we.
- Uitgangspunt zijn betere processen en een 'minimal valuable product'. Van daaruit verder werken.
- Snelle opleveringen om tempo erin te houden en geloofwaardigheid van project te vergroten.
- Passende communicatie op relevante momenten.
- Bouwteam werkt op locatie TCMG voor optimale afstemming.
- Een 'plan B' voor het geval het niet lukt met Rijkszaak
-

Eerste indicatie van project risico's en maatregelen



Risico

Project heeft onvoldoende duidelijke doelstelling waardoor verschillende verwachtingen ontstaan bij de stakeholders.



Maatregel

Eerste twee maanden richten zich op aanscherpen en helder krijgen van de doelstelling (SMART). Voldoende afstemming zoeken met stakeholders.

Proces redesign wordt parallel uitgevoerd met het ICT traject waardoor het risico bestaat dat ICT inrichting overnieuw moet worden uitgevoerd of niet optimaal is.



Plan van aanpak maken met optimale afstemming tussen proces redesign en ICT.

Rijkszaak en omringende systemen ondersteunen onvoldoende de wensen van TCMG.



Dit wordt dan helder in de eerste twee maanden van het project. Go/no go momenten zijn ingepland. Plan B wordt in werking gezet en levert mogelijk een alternatief.

Proces redesign en de vernieuwde ICT oplossing leveren niet de gewenste resultaten.



Stellen van realistische doelen is noodzakelijk. Gedurende het gehele project moet worden gestuurd op het bereiken van de doelstellingen en bijgestuurd waar nodig. De agile project aanpak maakt bijsturen mogelijk.

Onvoldoende beschikbaarheid kennisdragers TCMG.



Inzichtelijk maken benodigde betrokkenheid, draagvlak creëren, inplannen en monitoren. Snel escaleren naar stuurgroep.

Communicatie: boodschap, middelen & doelgroep



Kernboodschap

“Het verbeteren van onze processen en het daarop afstemmen van de automatisering gaat ons helpen in ons werk om de schadeafhandeling nu en straks efficiënter uit te voeren. Het nieuwe systeem wordt toekomstbestendig en sluit aan op andere systemen die binnen het Rijk worden gebruikt. We stellen je ideeën, vragen en opmerkingen over de toepassing van het systeem binnen jouw werkerrein zeer op prijs.”

Dus:

- Efficiëntere en snellere schadeafhandeling
- Ondersteunend door een toekomstbestendig IT systeem
 - Koppeling met andere systemen

Middelen

- Maandstart
- Demo's in restaurant
- Wekelijkse updates op PLEK
 - Blogs in de Gazet
- Afdelingsbijeenkomsten
 - (Groot) MT

Doelgroepen

- Het MT, als opdrachtgever
- Super-users, in hun rol van vraagbaak
- Medewerkers van de afdelingen (gebruikers)
- Pers, als mogelijke belangstellende in onze bedrijfsvoering (reactief)

n.b.: er is ook een uitgebreider communicatieplan opgesteld door afdeling Communicatie, dat als leidraad dient voor communicatie gedurende het project



Bijlagen



Go / No go besluitvorming Lange Termijn ICT Oplossing

Versie: 1.0

Datum: 10 september

Auteur: 5.1.2.e

Samenvatting

Situatie

- De Lange Termijn ICT Oplossing zal het komend jaar in 3 fases live gaan
- Dit betreft een implementatie van RijksZaak door DICTU
- Als back-up scenario, mocht de implementatie van RijksZaak niet succesvol zijn, wordt er een Plan B ontwikkeld, zijnde een implementatie van een IT-marktoplossing, in combinatie met delen van RijksZaak
- Na iedere fase zal er een Go / No go besluitvorming plaatsvinden

Complicatie

- Er is op dit moment nog geen governance ingericht voor de Go / No go besluitvorming

Gevraagde besluiten

De Commissie wordt gevraagd akkoord te gaan met de volgende voorstellen:

- Voorgestelde 3 Go / No go momenten (slide 4)
- Voorgestelde governance besluitvorming (slide 4)
- Voorgestelde Go / No go criteria voor Fase 1 (slide 5)
- Voorgesteld format Go live rapportage (slide 5)

Overall planning

Lange Termijn ICT Oplossing zat in 3 fases opgeleverd worden

	Fase 1: opstellen requirements, architectuur en roadmap	Fase 2: Proof of Value	Fase 3: gefaseerde oplevering Lange Termijn Oplossing
Doelstellingen	<ul style="list-style-type: none"> Inzicht krijgen in de requirements en architectuur Inzicht krijgen in (proces)verbeteringen en high level business case Opstellen roadmap voor de toekomstige fases Definiëren van Proof of Value inclusief plan van aanpak Fase 2 Samenwerking tussen TCMG, DICTU en House of Performance vormgeven 	<ul style="list-style-type: none"> Proof of Value werkend krijgen Wat kan RijksZaak TCMG bieden qua proces en IT ondersteuning Verdieping business case Vormgeven plan van aanpak voor Fase 3 Migratiestrategie klanten/dossiers vormgeven 	<ul style="list-style-type: none"> Gefaseerd (in sprints) systeem opleveren Impact op processen, werkwijze en organisatie scherp krijgen en uitwerken Opleiden van de organisatie en medewerkers Change laten landen binnen organisatie (new way of working/thinking) Klanten/dossiers migreren
Deliverables	<ul style="list-style-type: none"> Requirements (functional en non functionals) in de vorm van Epics Architectuur Roadmap Fase 2 en Fase 3 Plan van aanpak Proof of Value 	<ul style="list-style-type: none"> Werkend Proof of Value Plan van aanpak Fase 3 Migratiestrategie 	<ul style="list-style-type: none"> Werkende processen en IT ondersteuning (gefaseerd in sprints opgeleverd) Migratiestrategie en aanpak (hoe klanten/dossiers te migreren bijvoorbeeld gefaseerd versus big bang)
Planning	<ul style="list-style-type: none"> Fase 1 is per medio oktober gereed 	<ul style="list-style-type: none"> Planning Fase 2 moet nog vastgesteld worden Richtdatum einde Fase 2 is eind november 	<ul style="list-style-type: none"> Planning Fase 3 moet nog vastgesteld worden Richtdatum einde Fase 3 is medio 2020
Omkeerbaarheid	<ul style="list-style-type: none"> Na Fase 1 kan besloten worden om door te gaan naar Fase 2 dan wel over te gaan naar Plan B (combinatie marktoplossing en RijksZaak) 	<ul style="list-style-type: none"> Na Fase 2 kan besloten worden om door te gaan naar Fase 3 dan wel over te gaan naar Plan B (combinatie marktoplossing en RijksZaak) 	<ul style="list-style-type: none"> Lange termijn oplossing wordt stapsgewijs opgeleverd Afhankelijk van gekozen migratiescenario worden klanten (gefaseerd/big bang) gemigreerd In principe is plan B niet meer aan de orde in Fase 3, maar zolang er geen migratie van klanten/dossiers heeft plaatsgevonden is er sprake van een omkeerbare situatie, weliswaar met een hoge (kosten) impact

Go / No go besluitvorming

Voorstel is om 3 Go / No go momenten te definiëren

Go / No Go momenten		Datum	Focus besluitvorming
1	Einde Fase 1: oplevering 4 deliverables	Medio oktober 2019	<ul style="list-style-type: none">• Beoordeling van de 4 deliverables uit Fase 1• Go / no go t.a.v. start Fase 2 (Proof of Value) met daartoe benodigde acties en randvoorwaarden• In geval van No go, besluitvorming inzake voortgang en executie Plan B
2	Einde Fase 2: afronding en evaluatie Proof of Value en beoordeling plan van aanpak Fase 3	December 2019 (nog te bepalen na Fase 1)	<ul style="list-style-type: none">• Beoordeling van Proof of Value• Beoordelen van haalbaarheid lange termijn oplossing• Go / no go t.a.v. start Fase 3 (gefaseerde oplevering) met daartoe benodigde acties en randvoorwaarden• In geval van No go, besluitvorming inzake voortgang en executie Plan B
3	Einde Fase 3: Go / No go momenten op het moment dat klanten daadwerkelijk gemigreerd gaan worden naar het nieuwe systeem (een en ander afhankelijk van het gekozen migratie scenario)	Juli 2020 (nog te bepalen na Fase 2)	<ul style="list-style-type: none">• Beoordeling status van Fase 3 (organisatie, processen en systemen) inclusief business readiness• Beoordeling migratie scenario's klanten/dossiers• Go / no go om klanten te migreren naar nieuwe systemen/processen/werkwijze

Voorgestelde governance besluitvorming:

- Stuurgroep Lange Termijn Oplossing (met aanwezigheid van Jan Kees de Pagter) brengt advies uit aan Commissie t.a.v. de Go / No go
- Commissie neemt uiteindelijke besluit t.a.v. Go / No go aan de hand van het door de stuurgroep opgestelde advies
- Projectmanagement Lange Termijn Oplossing faciliteert Go / No go besluitvorming (middels rapportage format op slide 4) richting stuurgroep
- QA Commissie (**5.1.2.e**) zal namens Commissie proces en rapportage toetsen qua volledigheid en juistheid

Go / No go criteria en rapportage



Voor Fase 1 zijn onderstaande criteria gedefinieerd (voor iedere fase worden nieuwe go live criteria opgesteld)

Update:		Overall Advies	Go / No go	
Datum		Go / No Go toelichting		
Huidige status	Outlook	Go live Criteria	Status / Issue	Voorgestelde oplossing
1		Kwaliteit (juistheid en volledigheid) van de opgestelde requirements (functional en nonfunctional) op het niveau van Epics		
2		Mate waarin de opgestelde requirements/Epics zijn afgestemd met en geaccordeerd door proceseigenaren		
3		Kwaliteit (juistheid en volledigheid) van de opgestelde architectuur		
4		Kwaliteit (juistheid en volledigheid) van de opgestelde roadmap om de gewenste Lange Termijn Oplossing te realiseren		
5		Kwaliteit (juistheid en volledigheid) van het opgestelde plan van aanpak voor fase 2: Proof of Value		
6		Mate waarin bevindingen uit optimaliseringstraject zijn meegenomen en gerealiseerd kunnen worden		
7		Mate waarin de 4 deliverables Stuurgroep en MT vertrouwen geven voor vervolg van Fase 2 en Fase 3		
8		De mate waarin planning Fase 1 gehaald is		
9		Haalbaarheid van de planning voor Fase 2 en Fase 3		
10		Haalbaarheid van de doelstellingen / business case		

Tijdelijke Commissie
Mijnbouwschade Groningen



Vragen?