

Eindrapportage Meerjarenplan Informatisering 2020

16 april 2021

CLASSIFICATIE: INTERN GEBRUIK

Inhoud

1. Inleiding
2. Lange termijn doelen Informatisering
3. Kwaliteitsdoelstellingen Informatisering
4. Nieuwe in- en externe ontwikkelingen
5. Bijsturing n.a.v. Ontwikkelagenda
6. Nieuwe verbeterplannen
7. Rapportages per team

1. Inleiding

In deze Eindrapportage over het [Meerjarenplan Informatisering 2019-2021](#) legt Informatisering rekenschap af over de resultaten die in 2020 zijn behaald. Jaarlijks maken we een (tussen)rapportage waarin we aangeven waar we nu staan en voor welke doelstellingen of resultaatafspraken bijsturing/aanpassing plaatsvindt, waarom en hoe. Een jaar eerder dan gepland maken we nu een eindrapportage omdat het KW1C een nieuw meerjarenplan maakt.

Informatisering werkt behalve met een Meerjarenplan ook met een [Informatieplan](#) dat op hoofdlijnen beschrijft waar we aan werken voor een optimale informatievoorziening, passend bij de doelstellingen van de organisatie. Jaarlijkse evaluatie van dat plan ligt vast in afzonderlijk documenten en wordt verantwoord aan de Stuurgroep Strategische Projecten.

In dit eindrapport wordt gereflecteerd op de behaalde resultaten in het licht van de geformuleerde ambities. Tevens kijken we vooruit naar de verbeteragenda voor komende jaren. Die zal, samen met het nieuwe Meerjarenplan KW1C de basis zijn voor het nieuwe meerjarenplan Informatisering. Een belangrijk aspect daarbij is meer wendbaarheid, uiteraard in balans met betaalbaarheid, samenhang en betrouwbaarheid.

2. Onze lange termijn droom

- Door de Corona-crisis zijn prioriteiten (succesvol) verlegd. Het had echter ook negatieve impact op de inzetbaarheid van medewerkers en de interne samenwerking. Tevens zien we dat onze droom onvoldoende verankerd is in de organisatie als geheel. Daarmee is enige achterstand ontstaan op de initiële planning richting datagedreven organisatie.
- Als gevolg van de toenemende vraag (wijzigingen/projecten) en vertrek van enkele op dit dossier betrokken medewerkers, was de ruimte voor innovatie te beperkt. Het verankeren in de architectuur voor nieuwe projecten zal effectiever zijn.
- We hebben naar tevredenheid bijgedragen aan saMBO-ICT initiatief data-ondersteund onderwijs. Behalve kennis van wat de sector doet, nog geen KW1C-initiatief hieruit voortgevloeid.
- Naast eerdere samenwerking met JADS MKB-datalab hernieuwde contacten met Q-sense en Cinop in verkenning.
- Concrete aanpak (doelen en realisatie plan) over datagedreven organisatie laten uitwerken.
- De droom om te ontwikkelen richting een datagedreven organisatie leeft minder in de KW1C-organisatie. Korte termijn acties uit *Visie op Leren* en het samen ontwikkelen van een *Visie op Digitalisering* zouden hier kansen toe bieden.



Corona-crisis vroeg om verleggen grenzen

Reeds voorgenomen stappen op het gebied van digitalisering zijn door de crisis soms eerder dan gepland gerealiseerd. Zo zijn:

- met inzet van diverse apps goede mogelijkheden gecreëerd voor online- en blended learning;
- in het plan- en roosterproces zijn diverse aanpassingen gedaan om het roosteren van online lessen mogelijk te maken, inclusief de registratie van aan- en afwezigheid bij online of hybride lessen;
- examens waarvoor dat mogelijk was zijn digitaal afgenomen, waarbij de opnames in MS Stream worden veiliggesteld;
- diverse tools ontwikkeld om ook de voorlichting en werving van nieuwe studenten grotendeels online mogelijk te maken;
- leermiddelen goed beschikbaar in de Digitale Leer- en Werk Omgeving via aansluiting op de Educatieve Content Keten;
- in ons nieuwe personeelssysteem nieuwe functies in gebruik genomen voor de digitale afhandeling van ziek- en betermeldingen en het voeren van resultaat- en ontwikkelgesprekken.

We zijn trots op de flexibiliteit en snelheid waarmee we dit in samenwerking met anderen mogelijk hebben gemaakt voor de organisatie. Het betekent wel dat een aantal andere projecten pas later uitgevoerd kunnen worden.

3. Kwaliteitsdoelstellingen Informatisering

Verbeterresultaten t/m 2020	Status	
Tijdig en helder communiceren over (planning en gevolgen van) wijzigingen die we doorvoeren in de informatievoorziening.	Wijzigingen worden >95% gepland en afgehandeld. Bedrijfsbureau bewaakt communicatie. Kwartaalrapportage over doorlooptijden.	
Medewerkers gaan respectvol met elkaar om, spreken elkaar aan op gedrag, stellen vragen en geven constructieve feedback.	Persoonlijk leiderschap traject ingezet. Bewaking / borging via R&O- en voortgangsgesprekken. Bevestiging in MTO.	
Inzetten analytische denkkracht met 'Doen door denken' binnen KW1C.	Waar mogelijk in wijzigingsverzoeken en projecten geadresseerd.	
Huisvesting goed op orde.	Vernieuwd vanaf 2019, thuiswerkbeleid tijdens en na Corona-crisis.	
Voor elke medewerker ontwikkelingswensen besproken en vastgelegd.	Als onderwerp bij voortgangs- en functioneringsgesprekken behandeld.	
Elke medewerker heeft aangegeven wat hij of zij persoonlijk verwacht van de direct leidinggevende.	Als onderwerp bij voortgangs- en functioneringsgesprekken behandeld.	
Elk team werkt met een kwaliteitskaart.	Verankerd in meerjarenplan, monitoring in teamoverleg.	
>95% van de verstoringen en wijzigingen is conform het beoogde proces afgehandeld.	Conform procesmethodiek (ISM/FSM), onder regie van incidentmanager en changemanager.	
Met adequate managementinformatie is geborgd dat de processen gemanaged worden en de prestaties gemeten en gerapporteerd.	Managementinformatie Axxerion te gebrekkig. Ondanks meerdere verzoeken geen resultaat. Vervanging gewenst.	
Evaluatie en toolkeuze hoe we in de toekomst procesmatig werken voor onze dienstverlening ondersteunen.	Extern onderzoek gedaan. Op lange termijn is Axxerion geen goede oplossing. Hogere prio SSP noodzakelijk.	
Alle werkplekken zijn bij afwezigheid leeg (clean-desk) en computers vergrendeld.	Clean desk sinds nieuwe huisvesting prima in orde. Vergrendeling bij afwezigheid doorgaans oké.	
Alle nieuwe of aangepaste informatie is juist geclassificeerd.	Classificatie eigen documentatie wordt bij wijzigingen goed meegenomen.	

4. Nieuwe in- of externe ontwikkelingen

Intern

- Ontwikkelagenda 1.1
- Nieuw CvB, nieuwe visies
- Samenwerking / fusie De Leijgraaf
- Behoeftte aan flexibiliteit én integraliteit
- Nieuw Informatieplan
- Sterk toenemende vraag
- Behoeftte aan wendbaarheid ICT, kortere doorlooptijden en veranderkracht

Extern

- Centraal aanmelden, mogelijk ook doorgroeïend naar Centraal KRÐ
- Behoeftte Leven Lang Ontwikkelen
- Met de sector verder inzetten op dataondersteund- en blended onderwijs
- Cloud-transitie, o.a. Microsoft 365 – Azure
- Druk regelgeving (o.a. privacy)
- Agenda leveranciers (Eduarte)
- Ontwikkeling naar meer hybride (vanuit huis) werken

Waar dit leidt tot wijzigingen in de informatievoorziening, wordt dit geadresseerd in het nieuwe Informatieplan 2020-2022. De vraag zal naar verwachting hiermee verder toenemen, waarmee keuzes en/of extra investeringen nodig zijn.

5. Bijsturing n.a.v. Ontwikkelagenda

1. Goed bewaken via werkgroepen of stakeholders dat bij veranderingen de impact op de informatievoorziening niet 'vergeten' wordt inzake planning en verwachtingen. Bij abstracte actiepunten verantwoordelijkheid nemen om actief door te vragen wat wanneer van wie nodig is.
2. Aanpassen van de informatievoorziening en processen via projecten en wijzigingsverzoeken (dat is gewoon ons werk). Borgen dat besluitvorming goed aansluit op onze processen (SSP, projecten, wijzigingen). Samenhang blijven borgen via architectuur.
3. We hebben het belang van de optimalisatie van Persoonlijk Leiderschap onderkend en zijn daarom als afdeling in de zomer van 2020 direct gestart met een gezamenlijke aftrap over dit onderwerp onder begeleiding van ATL. We hebben als afdeling een gezamenlijke visie op Persoonlijk Leiderschap ontwikkeld. De belangrijkste speerpunten die daar voor ons als afdeling uiteindelijk uit naar voren zijn gekomen zijn: Verantwoordelijkheid nemen, Samenwerken en Communiceren. Borging van de gemaakte afspraken middels;
 - door voortgang hiervan in ieder R&O-gesprek en reguliere voortgangsgesprekken
 - agendapunt in ieder overleg binnen de teams op de afdeling
4. Sturing met nadruk op resultaten i.p.v. taken, iets dat met werken op afstand ook nodig is. We verwachten lef en geven daarvoor veiligheid en vertrouwen.
5. Elke medewerker bezoekt ter verdieping in onderwijs jaarlijks tweemaal een onderwijsafdeling of andere dienst, dat mag ook online zijn. Op deze manier wordt beter inzicht verkregen in het onderwijs en beter verbinding gemaakt met het onderwijs.
6. Collega's uit onderwijsafdelingen en ATL betrekken die ambitie en ideeën hebben m.b.t. innovatie.
7. Bij nieuwe meerjarenplan én informatieplan inzetten op ontwikkelen naar een meer wendbare IT-organisatie en flexibele informatievoorziening. Dat betekent kort cyclisch werken met vaste teams en betere prioritering.

6. Verbeteragenda Informatisering (input nieuwe MJP)

Een extern deskundige heeft aan de hand van ca. 20 interviews met collega's (binnen en buiten Informatisering) onderzocht op welke onderdelen Informatisering het best kan verbeteren om verder te ontwikkelen. De resultaten zijn met een belangrijk deel van het team vertaald naar een verbeteragenda. De uitkomsten daarvan passen bij de visie van o.a. het CvB om te ontwikkelen naar een meer wendbare organisatie.

1. Organisatie

- a) IT is niet belegd op CvB niveau (CIO-rol), bij besluitvorming wordt de impact informatievoorziening onvoldoende (tijdig) meegewogen.
- b) Vanuit directeur Informatisering verder richting geven welke kant we opgaan als dienst, veelheid aan speerpunten.
- c) Inventariseren welke vaardigheden de collega's hebben en waarin zij zichzelf zouden willen/kunnen ontwikkelen.
- d) Meer expliciet maken wie waarvoor is, verkrijgen dat mensen zich eigenaar gaan voelen.
- e) Er zijn nu veel kruisverbanden tussen de teams. Het is misschien een idee om focus aan te brengen per domein.

2. Communicatie en Imago

- a) Samenhang in applicaties/processen en de visies daarop verder uitwerken in volgende meerjarenplan/informatieplan.
- b) Verstevenigen van (ondersteuning in) vraagkant richting proceseigenaren, diensten, onderwijsafdelingen.
- c) Duidelijke communicatie binnen het college, verantwoordelijkheid neerleggen bij de proceseigenaren, beter adresseren, beter handelen dat mensen zich gehoord voelen.

3. Procesverbetering

- a) Change Advisory Board aan de voorkant van Wijzigingenproces, bemand door business (voor o.a. prioriteitstelling).
- b) Aan de hand van meldingen/incidenten steeds de vraag stellen: "wat is er nodig om te voorkomen dat nog een collega deze vraag stelt en/of deze fout maakt".

4. Aanpak Projecten en Wijzigingen

- a) Herijking SSP, Voorstel uitwerken voor beter portfoliomanagement en prioritering
- b) Afmaken wat we gestart hebben voordat we iets nieuws starten.
- c) Kort cyclisch werken, in autonome vaste teams, met goed opdrachtgeverschap.
- d) Doorlooptijd projecten verkorten

5. Planning

- a) Kritisch kijken hoe we het zo kunnen krijgen dat de resourceplanning wel werkt en klopt.
- b) Een bedrijfsbureau dat inzicht heeft in alle klussen en de inzet van alle mensen kan overzien.
- c) Een eerlijke planning. In kaart brengen hoeveel specifieke capaciteit we beschikbaar hebben in een jaar en kijken wat we daarmee in een jaar kunnen doen.
- d) Niet teveel dingen tegelijkertijd, prioriteiten beter vaststellen (niet te snel wisselen).

6. Informatievoorziening

- a) Met het team bij KW1C-ambities passende visie op de informatievoorziening opstellen en wat voor dienst we willen zijn om dat te realiseren.
- b) Vereenvoudig het applicatielandschap, incl. vernieuwen architectuur t.a.v. applicatie-integratie en vastlegging en documenteren.
- c) Monitoren van het gebruik van applicaties, in overleg met proceseigenaar mogelijk uitzetten indien weinig gebruikt.

7. Innovatie

- a) Vooral op datagebied innoveren we wat vanuit de lijn. Meer in plannen verankeren.
- b) Meer innoveren vanuit vraag maar ook vanuit onszelf.

Medewerkers Tevredenheids Onderzoek 2020

op naar meer tevreden medewerkers

Wat gaat beter

Tevredenheid werkzaamheden.

Werkplektevredenheid enorm verbeterd
(m.u.v. Beheerteam).

Loopbaanontwikkeling verbeterd.

Tevredenheid over leidinggevende op alle
vlakken toegenomen.

Forse stijging tevredenheid beloning.

Wat moet beter

Werkdruk verbeterd maar muv Beheerteam
(70% goed) nog te hoog (overig 47% goed).

Mogelijkheid om door te groeien wordt lager
gescoord dan gemiddeld.

Veiligheidsgevoel aanspreken directeur op
gedrag (niet mee eens/niet mee oneens).

Beheerteam minder tevreden over KW1C als
organisatie.

7. Rapportages per team

Het actuele Meerjarenplan Informatisering kent voor het eerst een opbouw met doelen en resultaten volgens de OKR-methodiek (Objective-KeyResults). Daarbij worden afdelingsdoelstellingen vertaald naar teamdoelstellingen. Dit is gedaan om de samenhang te borgen en inzichtelijk te krijgen welke acties gekoppeld zijn aan welke doelstellingen. De voortgang hierover wordt per team in dit hoofdstuk verantwoord.

Terugkijkend is de OKR-methodiek op zich goed geschikt maar kan de samenhang in de door de teams gekozen (sub-)doelen onderling beter worden afgestemd. Nu zijn er plannen op het hoogste niveau die nauwelijks door teamacties ondersteund worden. Ook zijn er doelen die een bepaald team gekozen heeft maar een ander team niet waar dat voor de realisatie wel nodig is.

7.1 Evaluatie kwaliteit diensten Beheerteam

Dienst	Indicator	Status	
Toezien op juist gebruik applicatie	Aanbieden scholing voor applicaties	Meer key-users opgeleid	
Ondersteunen bij functionele vragen	Opnemen bij indiensttreding	Presentatie werkwijze secretaresse-platform	
Verbeteren werkwijze proceseigenaar en key-user	Minimaal één alternatief voorstel	Medio 2020 voorstel optimalisatie in Directeuren-overleg	
Proactief beheer op datakwaliteit	Per applicatie jaarplanning controles	Maandelijkse controles	

Afspraken voor bijsturing:

1. Structureel scholen nieuwe medewerkers en bijscholen bestaande collega's middels thema-sessies.
2. Communiceren belang key-users en borgen kwaliteit.
3. Meer doen om de rol van key-users te benadrukken, bijvoorbeeld door samenwerking met HR te zoeken waar het gaat om nieuwe medewerkers.
4. Proactief beheer structureel kwaliteit gegevens vormgeven, gebeurt nu teveel adhoc.
5. Zorgen voor handleiding/instructies/FAQ/Wiki etc. om juist gebruik applicaties te verbeteren.

7.2 Evaluatie kwaliteit diensten Team Informatiemgt.

Dienst	Indicator	Status	
Voraf maken van een functioneel ontwerp	100% bouwen volgens ontwerp	100%	
Bij aanvang van project-idee adviseren	100% van de projecten	100%	

Doel	Verbeterresultaten	Periode	
De informatievoorziening voor studenten wordt op een samenhangende manier ontworpen, rekening houdend met individuele leerloopbanen. (1)	a. Wij brengen de functionele/technische/ beheer requirements voor een samenhangende informatievoorziening in kaart.	Q3-2019	
	b. Er bestaat een integraal publicatieplatform.	Q3-2020	
	c. Er bestaat een integraal dataplatform (data laag).	Q3-2020	
	d. Impactanalyse op informatievoorziening t.b.v. individuele leerloopbanen.	Q2-2020	
Rooster-, aan- en afwezigheids- en studievoortgangsinformatie zijn op een gebruiksvriendelijke, veilige en betrouwbare manier inzichtelijk via zowel de KW1C-App als Het Portaal. (3)	a. Er zijn principes opgesteld ter realisatie van de eisen veilig, betrouwbaar, gebruiksvriendelijk, overzichtelijk, volledig én in samenhang.	Q3-2019	
	b. Informatievoorziening voldoen aan de in a. genoemde principes.	Q3-2020	
Voor de primaire onderwijsprocessen zijn de informatievoorziening gebruiksvriendelijk, overzichtelijk, volledig én in samenhang vormgegeven. (13)	a. TIM is in staat om de organisatie te ondersteunen bij het stellen van de juiste analyse.	Q2-2020	
	b. TIM is professioneel in staat om data-analyses t.b.v. gestelde vragen uit te voeren.	Q4-2020	
	c. TIM is professioneel in staat om dataverzameling toekomstbestendig vast te leggen.	Q4-2021	
Leraren worden ondersteund doordat via, voor studiesucces relevante, data inzicht wordt gegeven over studenten in het onderwijsproces. (15)	a. TIM is in staat om de organisatie te ondersteunen bij het stellen van de juiste analyse.	Q2-2020	
	b. TIM is professioneel in staat om data-analyses t.b.v. gestelde vragen uit te voeren.	Q4-2020	
	c. TIM is professioneel in staat om dataverzameling toekomstbestendig vast te leggen.	Q4-2021	

Toelichting evaluatie 2020 Team Informatiemanagement

- (1) a. In 2019 is een brede uitvraag gedaan naar requirements voor de informatievoorziening. De inventarisatie is verwerkt in het Informatieplan 2020-2022, dat in 2020 is opgeleverd. In 2020 wordt dit verder opgepakt in het kader van het project *Optimalisering DLO* waarbij de requirements voor de digitale leeromgeving in kaart worden gebracht.
- (1) b. Doel is niet concreet genoeg. Wordt wel aan gewerkt zonder planning.
- (1) c. Doel is niet concreet genoeg.
- (1) d. Het analyseren naar de consequenties van flexibilisering voor de informatievoorziening is in 2020 opgepakt. Het heeft geleid tot een eerste analysedocument waarin het vraagstuk verder wordt geëxpliciteerd. Wordt vervolgd in 2021.
- (3)(13) a. In 2020 zijn alle informatie-architectuurprincipes herzien en opnieuw vastgesteld.
- (3)(13) b. Afspraken om informatievoorziening te laten voldoen aan de in a. genoemde principes zijn gemaakt, gecommuniceerd en worden stapsgewijs verder uitgevoerd.
- (15) a. Activiteit heeft stil gelegen. Wordt nu uitgewerkt in een concreet actieplan. Wordt Q4 2020.
- (15) b. Plan moet nog uitgewerkt worden. Realisatie wordt lastig voor eind Q4 2020.
- (15) c. Activiteit moet nog geconcretiseerd worden in een afgebakend doelstelling en actieplan. Er is vanuit het datateam al input aanwezig over een mogelijke technische invulling. Uitvoering hiervan wordt als wijzigingsverzoek uitgevoerd.

Er is relatief hoog verloop geweest in het team gedurende de looptijd van dit plan; Martijn, Sjef, Tessa weg. Regina, Pim, Paul erbij.

Al bij eerste tussenevaluatie bleek dat we onze doelen onvoldoende SMART hadden geformuleerd. Een aantal doelen beschrijven ongoing werk/aandacht en zijn eigenlijk nooit af.

7.3 Evaluatie kwaliteit diensten Ontwikkelteam

Dienst	Indicator	Status	
Ontwikkelen gebruiksvriendelijke maatwerkapplicaties	2 weken na uitrol < 10% gebruikers vragen over gebruik	Inzichtelijk in kwartaalrapportage.	
Ontwikkelen en beheren gebruiksvriendelijke websites	Websites >= 98% beschikbaar en W3-consortium gevalideerd	Beschikbaarheid website en aanmelden ligt boven de 99,9%.	
Adequaat technisch beheer SharePoint (online/onpremises)	<1 % gebruikers met belemmerende klachten SharePoint-omgeving	2 keer een grote storing; problemen bij MS Overige storingen functionele oorzaak.	
Bereikbare en beschikbare KW1C app	Beschikbaarheid > 98%, Laatste 3 versies Android en iOS	Momenteel ondersteunen we de laatste 6 major-versies van Android en de laatste 5 major-versies van iOS.	

Afspraken voor bijsturing

- Sinds oktober 2019 maken wij kwartaalrapportages.

7.4 Evaluatie kwaliteit diensten Datateam

Dienst	Indicator	Status	
Borgen beschikbaarheid datalaag	Beschikbaarheid > 99%	Vanaf 1-1-2020	
Conform bedrijfsregels bouwen en onderhouden koppelingen	> 90% koppelingen studentinfo via architectuurprincipes		
Conform bedrijfsregels bouwen en onderhouden rapportages	> 90% rapportages studentinfo via datalaag		
Ondersteunen PowerBI om papierloos te kunnen werken	PowerBI platform werkend online en onpremises) per Q2 2019	rapportage.kw1c.nl is werkend en diverse rapportages al live voor eindgebruikers	
Opslag van geanonimiseerde historische data	2 voorstellen met indicatie van de inspanning per Q1 2019	Zie hieronder ¹	

Afspraken voor bijsturing:

1. Het voorstel is gedaan en er is via wijzigingen een vervolg traject gestart om het opslaan van historische data daadwerkelijk te realiseren. In samenwerking met Regina opgepakt door Mario er is een wijzigingsverzoek ingediend.

Note: behoefte om vaker standaard koppelingen/API's te gebruiken en minder zelf te ontwikkelen vanwege toegenomen complexiteit met SaaS applicaties en toename incidenten.

7.5 Evaluatie kwaliteit diensten Projectmanagement

Dienst	Indicator	Status	
Projectbesturing conform handboek (Prince2) *1	Projectplan en voortgang volgens afspraak	Beginfases vaak overgeslagen, eisen te laat vastgesteld.	
Tevreden opdrachtgevers	Tevredenheid projectmanagement ≥ 7	Tevredenheid gem 7½ maar te lange doorlooptijd.	
Informereren belanghebbenden over de SSP-projecten	Elk kwartaal SSP-kwartaalrapportage	Elk kwartaal gerealiseerd en toegelicht	
Professionaliseren vakgebied *2	- Organiseren PM bijeenkomsten / workshops - Inregelen scholing (nieuw) management	- Bij concrete behoefte/ op verzoek - Scholing wordt opgenomen in het professionaliseringstraject	

1. Methode door PM-team uitgebreid met nieuwe sjablonen 'Communicatieplan', 'Stakeholdermanagement' en 'Verbetervoorstel PM'.
2. Scholing voor (nieuw) management "Stuurgroep aan het roer" i.s.m. HR organiseren omstreeks januari 2021 (actie Vincent Anemaat).

Zoals ook op andere onderdelen in deze rapportage benoemd, heeft de organisatie behoefte aan een meer wendbare ICT organisatie en wendbare projecten. Een deel van de afdeling en het projectmanagement team heeft gezamenlijk SCRUM-trainingen gevolgd. De huidige projectaanpak is geëvalueerd en wordt bijgesteld. Bij de huidige aanpak zien we dat we juist in de problemen komen als die niet gevolgd wordt (we beginnen alvast voordat voldoende helder is wat de resultaten moeten zijn). Daarnaast kunnen we moeilijk nee zeggen en doen we goedbedoeld teveel tegelijk met dezelfde mensen waardoor onvoldoende focus is.

7.6 Evaluatie kwaliteit diensten Testmanagement

Dienst	Indicator	Status	
Systemen worden vrijgegeven d.m.v. gestructureerd testproces	>75% werken conform handboek (TMap) en hulpmiddelen	Dit gebeurt nu alleen als TM actief betrokken is	
Adequaat informeren en adviseren over testmanagement	Maandelijks rapportage	Ingevoerd en geborgd	
Naar tevredenheid beheer en gebruikers professionalisering TM	Tevredenheid beheer en gebruikers >= Ruim voldoende	Belang van testen wordt gedeeld; er wordt vanuit de informatieanalisten regelmatig om advies en ondersteuning gevraagd.	

Afspraken voor bijsturing:

1. Tijdig betrekken van Testmanagement en Functioneel Beheer bij projecten en wijzigingen, om afspraken te maken over het te volgen testproces en de te beleggen testrollen >> afhankelijk van projectmanagement.
2. Organiseren van workshops voor het in praktijk brengen van de theorie van TMap >> enkele sessies georganiseerd, door corona is dit actiepunt uitgesteld.
3. Oppakken van de rol van 'coach' >> actief opgepakt binnen project IAM en enkele wijzigingsverzoeken.
4. Opzetten van een testkalender >> dit is besproken met de change manager, er blijkt een change agenda te zijn; voorstel om dit breder te delen en actiever te gaan gebruiken.

7.7 Evaluatie kwaliteit diensten Bedrijfsbureau

Dienst	Indicator	Status	
Snel en adequaat afhandelen software aanvragen	95% <= 1 week volgens proces / Axserion afgehandeld	95% bereikt door INF, totale traject loopt nog te vaak vertraging op bij Inkoop	
Resourceplanning actueel en tijdig gecommuniceerd.	Maandelijks aangepaste resource-planning gecommuniceerd	We plannen steeds verder vooruit. Communicatie medewerkers behoeft nog aandacht.	
Wijzigingen adequaat afgehandeld en gecommuniceerd	Aanvragers maandelijks geïnformeerd over planning/voortgang	Hoewel doorlooptijd echt is verbeterd, gaan wijzigingen nog te traag door teveel grote wijzigingen.	

Afspraken voor bijsturing:

1. Bewaking vervolgtraject software na goedkeuring door Informatisering.
2. Betere afstemming werkzaamheden projectleider/medewerkers voorafgaand aan planning.
3. Grote wijzigingen opknippen in kleinere en/of oppakken vanuit SSP-projecten.
4. Sturing op afronding wijzigingen d.m.v. beperken tot de oorspronkelijke vraagstelling.
5. In volgend MJP beter meetbare indicatoren gebruiken.