

# Analyse business architectuur, proces, organisaties en advies

Reizigers registratie & Q. plicht

Door: 5.1.2e, 5.1.2e

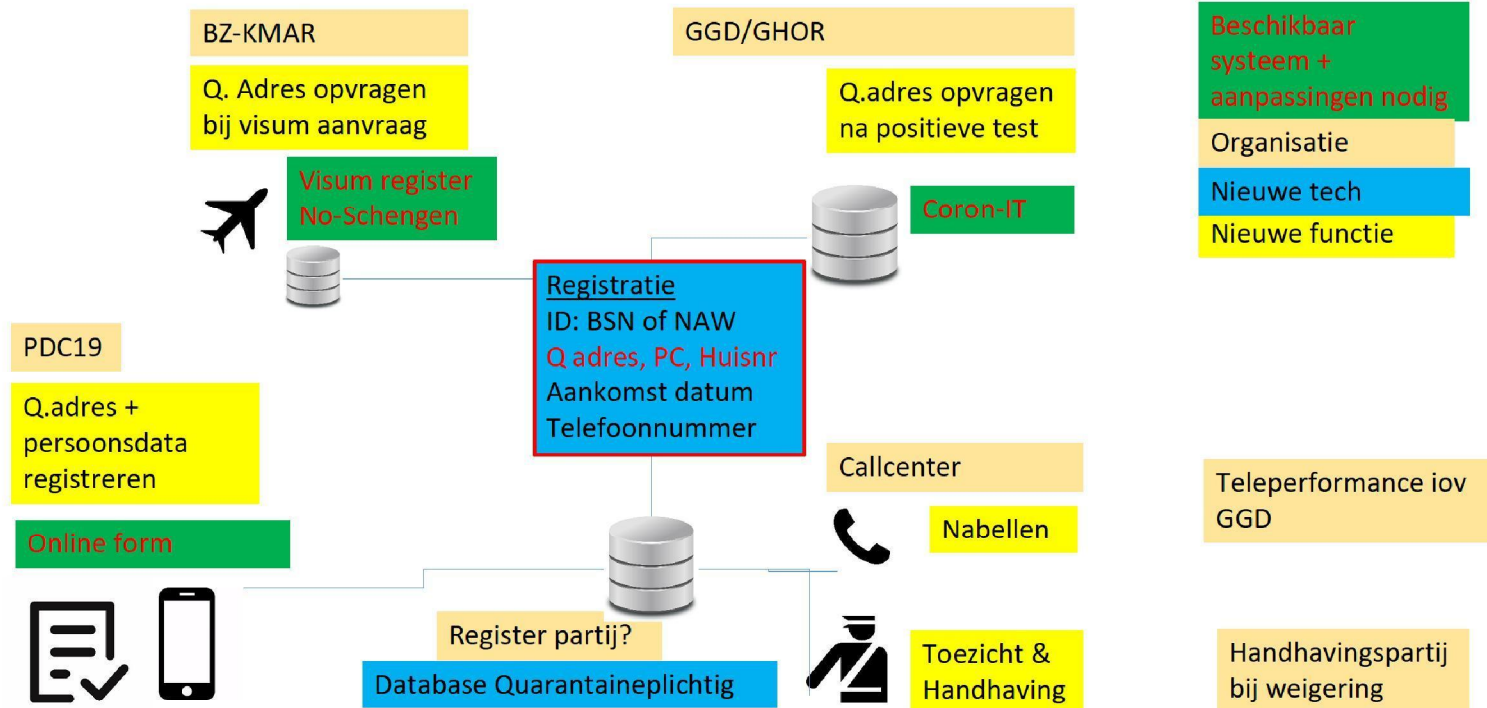
PDC19 – VWS

Status: concept met als doel gesprek faciliteren over project

## In deze presentatie

1. Business architectuur praatplaat met nieuwe functies / orgs
2. Analyse organisaties verantwoordelijk voor registratie
3. Customer Journey en touchpoints burger met NL covid regels
4. Hoogover proces ontwerp vanuit burger gedacht
5. Advies sturing en verdeling project management
6. Benodigde extra skills
7. Randvoorwaarden en adviezen next steps
8. Succes criteria en risico's project

# 1. Business architectuur praatplaat:



## 2. Registratie partij – analyse

- Zie Excel sheet (bijgevoegd)
  - Criteria \* extra gewicht = geschiktheid organisatie om een registratie te gaan voeren
  - 5 is geschikt, 1 is ongeschikt
  
- Advies; meest wenselijk **zonder partijen gesproken te hebben:**
  - GGD met behulp van en in opdracht van CIO office
  - CIBG

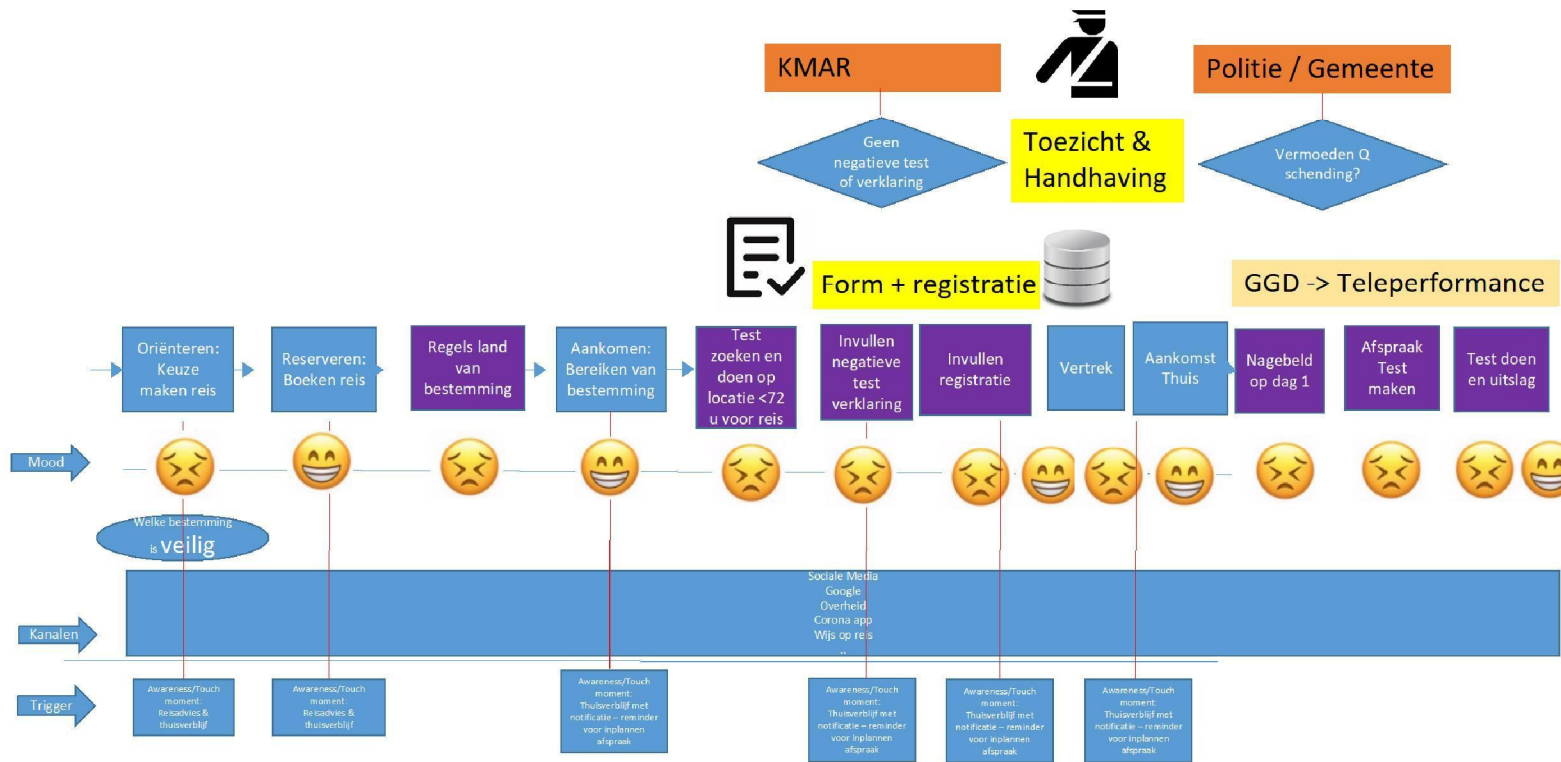
## De ideale mix: Krachten bundelen ?

- Een register snel en goed maken: CIO programma digitale ondersteuning
- Beheren en registreren: CIBG
- Toepassen voor nabellen: Callcenter i.o.v. GGD
- Handhaving bij niet naleving: ?

## 2. Handhavingsgedeelte Q. plicht

- Hier heb ik geen inzicht in; ik zou met iemand die dit veld goed kent een inschatting kunnen maken
- Genoemde opties
  - IGJ
  - GGD
  - Gemeente -> Openbare Orde Veiligheid -> Toezicht & Handhaving
  - Politie
  - Defensie?

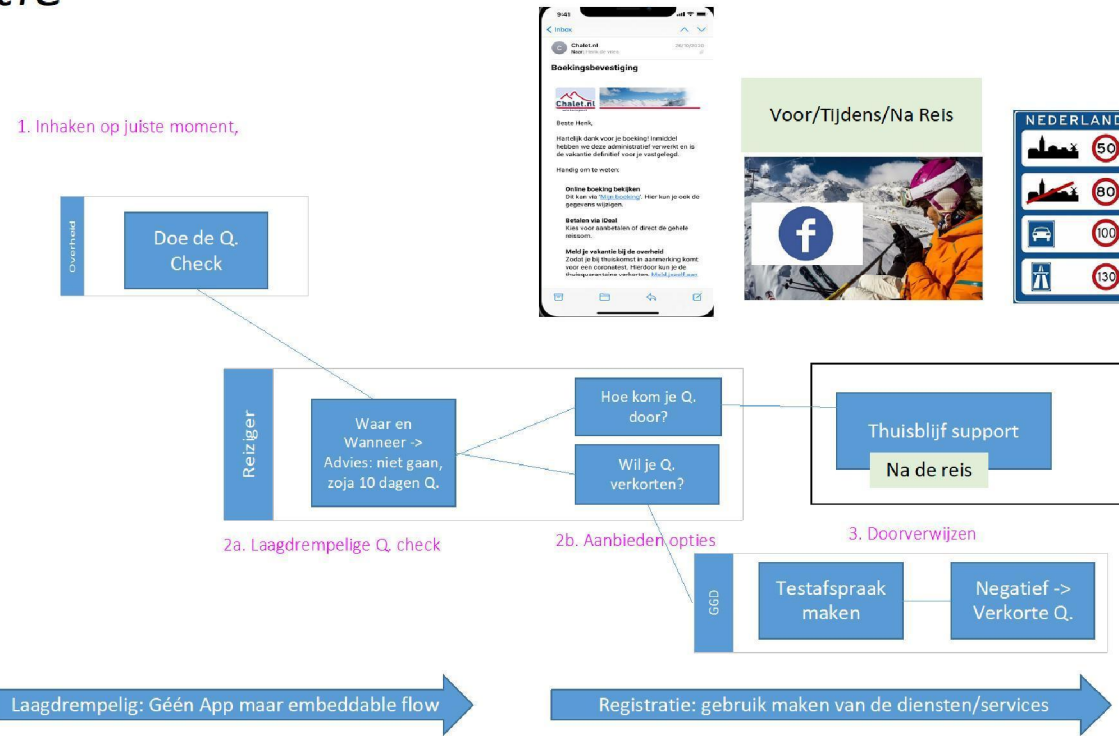
# 3. Customer journey reiziger - nw



### 3. Advies nav. customer journey reizigers

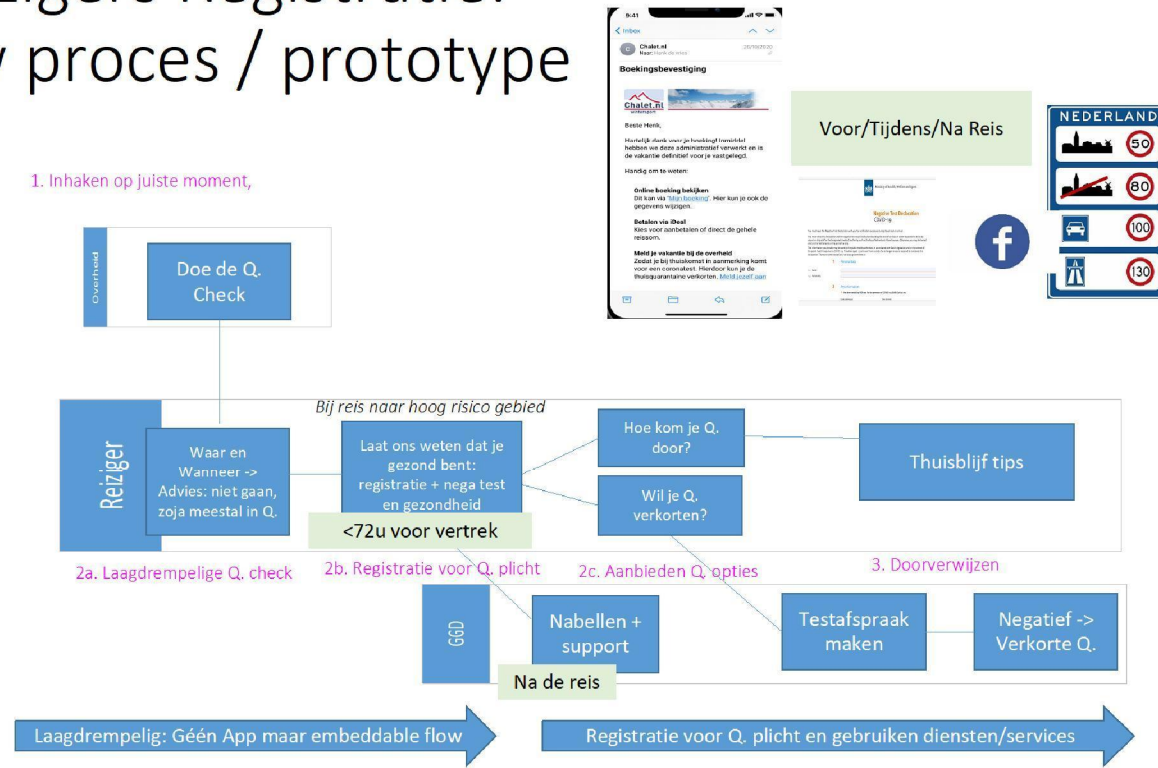
- Los een aantal pijnpunten op in de reis en win hier mee vertrouwen reiziger  
Dit legt de basis voor een positieve houding t.o.v. quarantaine en nabellen.
- Maximale service door minimale administratie en maximaal overzicht
- Beste moment: Reiziger vult online formulier in op bestemming na test, op zelfde moment als gezondheids verklaring en negatieve testverklaring
- Beleg het 'voorkant gedeelte' bij het team Quarantaine Reischeck (PDC 19)

# 4. Huidig proces: 'Nudge Flow' & vrijwillige registratie



# 4. Reizigers Registratie: nieuw proces / prototype

1. Inhaken op juiste moment,



2a. Laagdrempeelige Q. check

2b. Registratie voor Q. plicht

2c. Aanbieden Q. opties

3. Doorverwijzen

Laagdrempeilig: Géén App maar embeddable flow

Registratie voor Q. plicht en gebruiken diensten/services

## 4. Vragen nav. proces?

- Hoe om te gaan met wijzigingen? (ik ga toch niet op reis)
- Papieren alternatief voor invul formulier? Hoe te organiseren voor verschillende modaliteiten?
- Hoe uit te leggen wat gebeurt met registratie en gegevens?
- Extra service bieden met update smsjes, app en call center?

## 5. Project Management Advies

## 5. Fasering Proces is aan te raden om lerende aanpak

1. Pilot nabellen, consent en testen op dag 5, registratie met vluchten uit 1 land

> toetsing AP

> Wet OK

2. Realisatie 1 modaliteit: livegang

3. Realisatie meerdere modaliteiten en live

## 5. Advies verdeling project in 4 sporen

- |                               |                                   |
|-------------------------------|-----------------------------------|
| 1. Spoor Juridisch            | WJZ                               |
| 2. Spoor Beleid + Ontwerp     | Team Reizen                       |
| 3. Spoor Implementatie        | ?                                 |
| 4. Spoor Techniek voorkant:   | Programma Quarantaine             |
| 5. Spoor Techniek achterkant: | Tamas Req. Analyse -> andere org? |

# 5. Opties Bemensing

## 1. Implementatie en begeleiding:

- Inhuur grote consultancy partij?
- Flex pools rijksoverheid
- Defensie ?

## 2. Techniek

- CIO office programma digitale ondersteuning?
- Opdracht aan andere org
- Inhuur IT organisatie
- Zelf werven Product en design rollen; bij PDC19 plaatsen?

## 6. Benodigde extra skills

1. Spoor Juridisch
2. Spoor Beleid + Ontwerp
  - Projectleider
  - Product Manager
  - Ontwerper
  - Beleidsadviseur
  - Stakeholder management interdepartementaal, lokaal en sector
  - Consultant opties en lessen uit buitenland
3. Spoor Implementatie
  - Uitvoering met toezichhoudende organisatie
  - Projectleiders
  - GGD Inzet (Nabellen)
  - Uitvoerder Nabellen
4. Spoor Techniek voorkant
  - Privacy + Security specialist
  - API ontwikkelaars
  - Hosting + infra
5. Spoor Techniek Achterkant:
  - Architect
  - Privacy + Security specialist
  - Backend engineers (\*3 – 7 fte)
  - Front end ontwikkelaars
  - Technisch projectleider
  - Hosting + infra

## 7. Randvoorwaarden voordat techniek kan starten

- Uitvoeringsorganisatie bekend
- Juridisch kader
- CIO office werkt mee
- GGD aan boord

## 7. Aanbevolen stappen, zsm

1. Uitwerking met betrokken organisaties en burgers starten:  
-> GGD ZSM in PO overleg met 5.1.2e
2. CIO office aan boord krijgen, bespreken met 5.1.2e en 5.1.2e ?
3. AVG toetsing integreren in wetstraject en uitvoering

## 8. Succesvoorwaarden Bureau ICT toetsing (commissie Elias – tweede kamer)

1. Streeft het project een helder doel na of lost het een probleem op (zakelijke rechtvaardiging)?
2. Is het project zo ingericht dat er vertrouwen is dat het doel ook wordt gehaald (slaagkans)?

Het toetskader bestaat uit 13 onderwerpen. Deze onderwerpen zijn bij (vrijwel) alle projecten aan de orde.

[Business case en financiering](#)

[Opdrachtgever en projectorganisatie](#)

[Projectafhankelijkheden en risico's](#)

[Samenhang werkprocessen en automatisering](#)

[Minimale omvang bij de start](#)

[Beheersing van de omvang tijdens de looptijd](#)

[Realisatie van de baten](#)

[Architectuur, functionele haalbaarheid en technische maakbaarheid](#)

[Belang van betrokken partijen](#)

[Bouw, fasering en opbrengst](#)

[Aanbesteding](#)

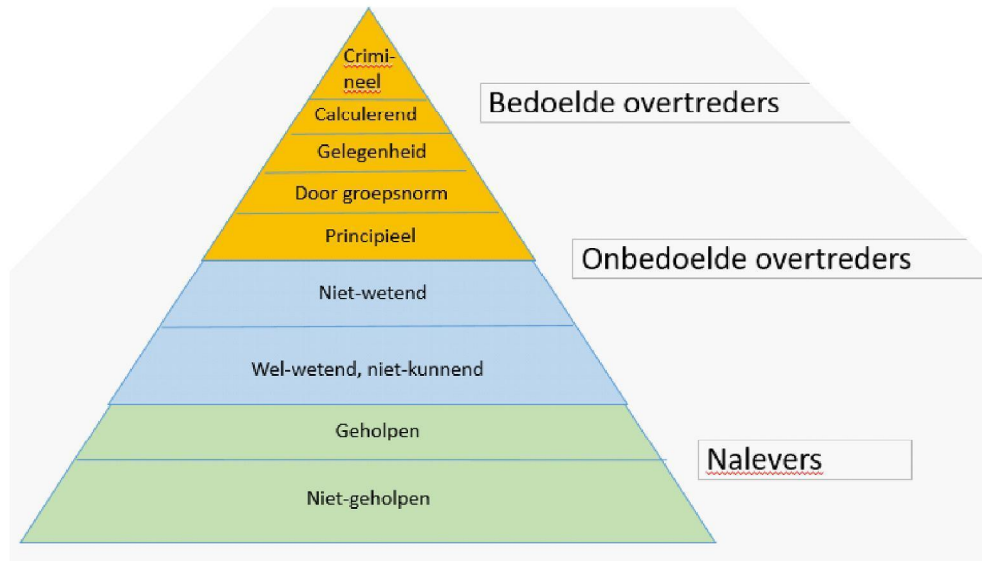
[Implementatie en overdracht naar de lijn](#)

[Acceptatie en decharge](#)

[Toetskader](#)  
[Toetskader | Werkwijze |](#)  
[Adviescollege ICT-toetsing](#)



## 8. Verschillende motivaties nalevingsgedrag (WRR)



### Conclusies uit gedragsonderzoek RIVM

- De groep die op zich wel wil, maar het niet doet lijkt het grootst (RIVM)
- Niet weten lijkt een kleine groep te zijn. Dit sluit aan bij WRR onderzoek: "Mensen weten vaak wel wat regels zijn, maar doen het niet."
- Mensen praktische handvaten geven
- er is niet één oplossing, maar vele kleine oplossingen bij elkaar.

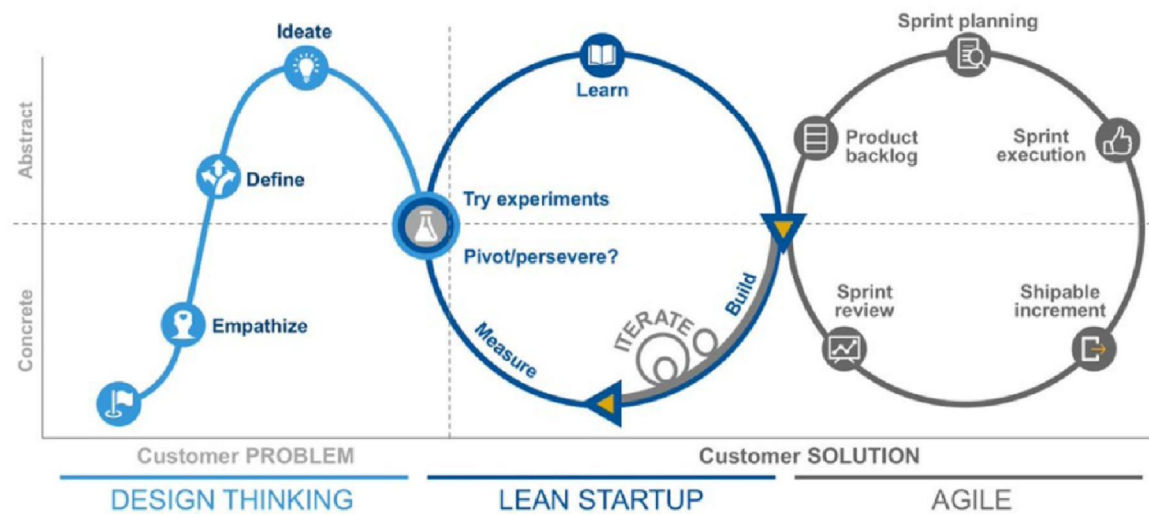
## 8. Combineer Q. plicht met begripvolle houding welwillende burger

Ombudsman Alex Brenninkmeijer:

“De Haagse politieke cultuur is erg gesloten, heeft een houding van: wij weten het beter. En deze populistische, strenge benadering lag toen ook goed in de samenleving en de media. Het hele idee dat deze wetgeving misschien onheus was, geen redelijke benadering van het probleem, raakte gewoon buiten beeld. Alles draaide om *law en order*.”

## 8. Kort cyclisch werken en ontwikkelen

### Combine Design Thinking, Lean Startup and Agile



#GartnerSYM

21 CONFIDENTIAL AND PROPRIETARY | © 2016 Gartner, Inc. and/or its affiliates. All rights reserved. Gartner and ITpo are registered trademarks of Gartner, Inc. or its affiliates.

Gartner.