
Onderzoek naar de Herbruikbaarheid van SPEC

Auteur: Atos Consulting
Versie: Definitief
Documentdatum: 6 oktober 2021
Documentnummer: PSD2021/R055

Inhoud

1	Inleiding en scope	3
1.1	Aanleiding	3
1.2	Scope	3
2	Aanpak.....	4
3	Bevindingen	6
3.1	Mogelijkheid tot herbruikbaarheid van (deel)functionaliteiten.....	6
3.2	Technische herbruikbaarheid	13
3.3	Toetsing ISO norm ISO-25010.....	15
3.4	Algemeen beeld	18
4	Conclusie	20
	Bijlage A Lijst geïnterviewden	21
	Bijlage B ISO-25010 kwaliteitseigenschappen.....	22

1 Inleiding en scope

1.1 Aanleiding

Het MT van IGJ heeft in december 2020 besloten om verdere implementatie en ontwikkeling van SPEC te stoppen, mede naar aanleiding van een adviesrapport van Verdonck, Klooster & Associates (VKA). Zij vindt dat SPEC onvoldoende aansluit op de manier waarop de IGJ toezicht wil houden.

VKA heeft het advies gegeven om een verdere analyse te maken, zowel functioneel als qua inspanning, om te kunnen bepalen in hoeverre Rijkszaak een passend systeem is voor de IGJ, waarbij hergebruik van specificaties en/of functionaliteit uit SPEC mogelijk is.

Door het besluit om de implementatie en de verdere ontwikkeling van SPEC te stoppen, heeft IGJ de behoefte om inzichtelijk te krijgen of en in hoeverre het systeem of bouwstenen van het systeem nog hergebruikt kunnen worden.

1.2 Scope

Het onderzoek bestaat uit drie hoofdvragen:

1. Welke (deel)functionaliteiten van SPEC/Rijkszaak zijn mogelijk herbruikbaar in functioneel opzicht?
 - o In hoeverre is hergebruik geschikt voor de huidige toezichtprocessen?
 - o Welke concepten en/of ontwerpen die voor SPEC zijn uitgewerkt, kunnen/moeten gebruikt worden in een nieuwe voorziening?
2. In hoeverre zijn de onderdelen die vanuit gebruikersoptiek functioneel herbruikbaar zijn in technisch opzicht herbruikbaar?
3. In hoeverre wordt voldaan aan softwarekwaliteit volgens de NEN-ISO/IEC 25010:2011 norm? Hierbij ligt de focus op de functionele aspecten.

Geen onderdeel van de opdracht zijn:

- Een uitgebreid onderzoek naar de processen en IV-eisen en -wensen vanuit de Toezicht-afdelingen.
- Onderzoek naar financiële aspecten of scenario-uitwerkingen van potentieel hergebruikbare (deel)functionaliteiten.
- Onderzoek naar de herbruikbaarheid van SPEC/Rijkszaak rekening houdend met toekomstige ontwikkelingen.
- Onderzoek of zaakgericht werken past bij de manier van werken van de IGJ.

2 Aanpak

Het onderzoek is uitgevoerd langs drie lijnen: documentonderzoek, interviews en een technische analyse.

Documentonderzoek

Voor beeldvorming over de IGJ- en Rijkszaak/SPEC-context en ter voorbereiding van de interviews zijn de volgende documenten gebruikt:

- IGJ – Doorlichting Informatievoorziening SPEC (VKA, 2020)
- Eindrapportage. Sturing en organisatie van informatievoorziening voor efficiënt en effectief toezicht (Berenschot, 2021)
- Gestapelde ambities. Evaluatie van de ontwikkeling van de ICT-toepassing SPEC bij IGJ 2012-2020 (ABDTOPConsult, 2021)
- Eindrapportage hermeting SPEC en Rijkszaak (SIG-rapport, 2019)
- Proceskaart SPEC
- Zaakproces in SPEC
- Zaakstructuur in SPEC
- Tekening blauwdruk IT
- Tekening blauwdruk RT
- Instructie Algemene Functionaliteiten

Interviews

Om de functionele analyse te doen en een antwoord te krijgen op functionele herbruikbaarheid van SPEC/Rijkszaak zijn 20 interviews uitgevoerd met gebruikers en direct betrokkenen vanuit de afdelingen Jeugd, ZAJ, GZ, MedTech, Meldpunt, LMZ, I&I, ADIV en Relatiebeheer. Een overzicht van geïnterviewden is opgenomen in bijlage A.

De interviews bestonden uit drie delen. In het **eerste** deel zijn de functionaliteiten van SPEC bevraagd, conform het zaakproces in SPEC gegroepeerd naar de fases Aanleiding – Onderzoek – Intervenieren en monitoren.



Dit hebben we aangevuld met generieke functionaliteiten zoals zoeken, relatiebeheer, etc. In het **tweede** deel is een aantal van kwaliteitseigenschappen van ISO-25010 norm bevraagd die niet specifiek over functionaliteit gaan. Deze norm beschrijft de kwaliteitskenmerken van software en systemen, waarbij het model bestaat uit twee submodellen: *Productkwaliteit* en *Kwaliteit tijdens gebruik*. Deze submodellen zijn onderverdeeld in respectievelijk acht en vijf categorieën die op hun beurt weer 31 en 11 kwaliteitseigenschappen bevatten. Zie bijlage B voor een overzicht van en toelichting op de kwaliteitseigenschappen en welke zijn uitgevraagd in de interviews danwel onderdeel waren van de technische analyse. In het **derde** deel was ruimte voor verdere opmerkingen.

Van de interviews zijn verslagen gemaakt voor ons eigen gebruik die ter controle op juiste weergave aan de geïnterviewden zijn voorgelegd. We merken hierbij op dat gezien de inmiddels verstreken tijd sinds het stopzetten van SPEC en de verschillende versies van SPEC (bij pilot/testen, initiële uitrol, incrementeel doorgevoerde verbeteringen) waarmee mensen gewerkt hebben, de door geïnterviewden gegeven antwoorden met een bepaalde mate van onzekerheid gepaard gingen.

In het volgende hoofdstuk zullen we per functioneel onderdeel een conclusie trekken over de herbruikbaarheid. Dat is geen mathematische exercitie: wat bijvoorbeeld te doen met een onderdeel dat door 10 gebruikers als “herbruikbaar” wordt gezien, en door 2 als “niet herbruikbaar”? De grens tussen “als alle openstaande punten worden opgelost dan is het herbruikbaar” en “er zijn nog zoveel openstaande punten dat het niet herbruikbaar is” is moeilijk te trekken. Op basis van de informatie die we van gebruikers hebben gekregen zijn we per

functioneel onderdeel tot een oordeel gekomen, die we waar nodig van een toelichting hebben voorzien, zeker in die gevallen waar de meerderheid van de gebruikers een bepaalde mening had maar we niet voorbij willen gaan aan de mening van een minderheid.

Technische analyse

De technische analyse is uitgevoerd door in een tweetal uitgebreide sessies met medewerkers van I&I in het systeem "onder de motorkap" te kijken. We hebben de componenten geïdentificeerd die invulling geven aan een bepaalde functionaliteit en herleid hoezeer die vervlochten zijn met andere componenten binnen SPEC, binnen Rijkszaak, binnen Pega en eventueel andere onderdelen.

We hebben gekeken naar de kwaliteit van de SPEC applicatie in technische zin: is het volgens gangbare industriestandaarden gebouwd, voldoet het aan de zogenaamde best practices die opgesteld zijn door de onderliggende platformen. We hebben gekeken welke componenten van de onderliggende platformen in SPEC zijn herbouwd. Daarnaast hebben we naar de kwaliteitseigenschappen zoals opgenomen in de ISO 25010 norm gekeken, zoals: is de informatiebeveiliging op orde, en is de datastructuur goed doordacht.

3 Bevindingen

In dit hoofdstuk beschrijven we onze bevindingen bij de drie onderzoeksvragen.

3.1 Mogelijkheid tot herbruikbaarheid van (deel)functionaliteiten

3.1.1 Fase Aanleiding

Onderzochte functionaliteiten binnen deze fase



Bevindingen

Uit de interviews met gebruikers komt een gemengd beeld naar voren. De mogelijkheden die SPEC biedt om meldingen te registreren en te verwerken lijken bij de IGJ-afdelingen die geen Topdesk gebruiken in een behoefte te voorzien. In de implementatie wordt een onderscheid gemaakt tussen gebruikers die een ontvangen melding in SPEC registreren en gebruikers die de melding verwerken en verrijken. In de opzet is dat een keuze die ondersteund wordt door de gebruikers. De procesmatige insteek van SPEC wordt hier gewaardeerd.

Dat betekent niet dat er niet nog het nodige aan mankeert in de ogen van de gebruikers. Het registreren vereist "heen en weer springen" tussen diverse tabbladen. Ook moeten er gevoelsmatig heel veel velden worden ingevuld waarvan niet duidelijk is waartoe die dienen. Dat laatste brengt een thema naar boven dat we zeer vaak aantreffen: het gevoel van gebruikers dat SPEC heel veel informatie bevat, heel plezierig om data-gedreven onderzoek te kunnen doen, maar dat de mogelijkheden die SPEC biedt om die data terug te vinden en te gebruiken voor analyses onder de maat zijn.

Voor het LMZ ligt de situatie duidelijk anders. Daar is het volume van de meldingen en signalen groot en wordt circa 50% van de signalen telefonisch aangemeld. Dat stelt eisen aan SPEC: je moet de beller snel kunnen vinden en goed kunnen zien wat diens historie is om adequaat antwoord te kunnen geven. Dat kan in SPEC volstrekt onvoldoende.

Daarnaast is er overzicht nodig, met name waar het gaat om email-verkeer tussen de burger en IGJ. Het feit dat in SPEC elke email een zaak wordt, zorgt ervoor dat het overzicht ontbreekt: je kunt niet snel een lijst van emails doorzoeken om te zien welke aan elkaar gerelateerd zijn.

Een probleem van SPEC is daarnaast het feit dat de automatische reacties op uitgestuurde emails – met name berichten die niet aankomen omdat het emailadres fout is, of out-of-office berichten – niet teruggekoppeld worden in SPEC. Dat betekent dat IGJ niet doorheeft dat een uitgestuurde email nooit is aangekomen bij de ontvanger, of dat een out-of-office bericht als "ik werk niet meer voor instelling X" retour is gekomen.

Tot slot kent de Europese context van o.a. Medische Technologie eigen processen en eisen (onder meer een kort proces voor hoog volume meldingen, Engelstalige communicatie, Europese relaties), waarin SPEC (nog) niet voorziet.

Functionaliteit / activiteit	Herbruikbaarheid	Toelichting
Inkomende informatie registreren (vraag, registratie, melding, verzoek, etc)	Niet herbruikbaar LMZ Herbruikbaar na aanpassing voor andere afdelingen	Gebruikers van Meldpunt en ADIV achten deze functionaliteit herbruikbaar mits een aantal aanpassingen wordt gedaan. De "niet-herbruikbaarheid" wordt vooral gevoeld bij het LMZ. SPEC ondersteunt met name telefonische meldingen onvoldoende. Daarnaast – en dat geldt zowel voor het Meldpunt als voor LMZ - was het zoeken en vinden van de juiste relatie vaak een probleem, zie daarvoor verder onder het kopje "Zoekfunctionaliteit". Ook vereist verwerken/registratie in SPEC veel handelingen en waren niet alle velden duidelijk of noodzakelijk. In geval benodigde velden wel aanwezig waren, kon daar vervolgens vaak niet op gezocht worden.
Toezichtinformatie analyseren	Niet herbruikbaar	Is feitelijk afwezig in SPEC. Een overzicht als "geef mij van instelling X een overzicht van alle meldingen en onderzoeken van de afgelopen 3 jaar" is niet goed te maken, laat staan dat er analyses mogelijk zijn over meerdere instellingen heen. Dezelfde problematiek is aanwezig met betrekking tot een burger: "geef de contacthistorie van burger X die ik momenteel aan de lijn heb".
Vraag beantwoorden / Registratie verwerken / Bevestiging communiceren	Herbruikbaar na aanpassing	De beperkte zoekmogelijkheden binnen SPEC maken het moeilijk om vragen te beantwoorden, maar dat is al vervat onder het punt "zoekfunctionaliteit" verderop.
Zaak verrijken	Herbruikbaar na aanpassing	Het wordt gezien als een goede zaak dat gegevens over een melding op een gestructureerde wijze in SPEC landen, zodat er dan op gezocht en geanalyseerd kan worden. Maar dan moeten de zoek- en analysemogelijkheden wel goed zijn. Bijv. een veld met de samenvatting van de melding wordt gemist. Dat maakt het moeilijk om snel een overzicht te krijgen.
Voorstellen onderzoek	Herbruikbaar na aanpassing	De expliciete keuze om een onderzoek voor te leggen wordt als positief ervaren.
Beslissen triage / onderzoek	Herbruikbaar na aanpassing	De expliciete eis om de uitkomst van een triage vast te leggen wordt als positief ervaren. Wel is er de behoefte om op een besluit terug te kunnen komen als daar aanleiding toe is. Het proces voorziet niet in een aparte aanpak voor hoog volume meldingen, zoals bij MedTech, die je verkort zou willen afhandelen.
Communiceren beslissing naar melder	Herbruikbaar na aanpassing	Zie de opmerking over automatische antwoorden op verzonden mails hierboven. Ook was communicatie naar groepen ontvangers, bijvoorbeeld bij een geaggregeerd onderzoek of naar alle Europese lidstaten, omslachtig.

3.1.2 Fase Onderzoek

Onderzochte functionaliteiten binnen deze fase



Bevindingen

Uit de interviews met gebruikers komt naar voren dat de onderzoeksfase zoals ondersteund door SPEC overwegend niet herbruikbaar is. Hieraan ligt een drietal fundamentele aspecten ten grondslag.

Ten eerste is de zaakstructuur, met alle onderdelen en subonderdelen daarbinnen en de samenhang daartussen, zo ingewikkeld dat het niet duidelijk is welke activiteit je wanneer en waarvoor aanmaakt, gebruikers informatie niet kunnen vinden en de weg kwijtraken in het proces.

Daarbij zijn de te doorlopen processtappen en/of activiteiten te rigide ingericht, waardoor soms informatie moet worden ingevuld of stappen uitgevoerd die niet nodig zijn voor die zaak of niet relevant op dat moment in het proces (bijvoorbeeld een verplichte collegiale toetsing of bespreking in het team).

Tot slot is het schrijven en opmaken van documenten als afsluitbrieven en (concept)rapporten dermate omslachtig, dat het veel tijd en "rework" kost om dit naar wens te krijgen. Bovendien ondersteunt SPEC onvoldoende revisie- en versiebeheer daarbij. Het concept van eenmalig data invoeren en op basis daarvan een sjabloon brief of rapport genereren waarin een deel van de informatie al eenduidig is ingevuld, wordt als nuttig ervaren voor kwaliteit en uniformiteit van werken binnen IGJ. Echter de huidige uitwerking in functionaliteit voldoet daarbij niet.

Functionaliteit/activiteit	Herbruikbaarheid	Toelichting
Opstellen toezichtsplan / vastleggen onderzoeks-activiteit(en)	Niet herbruikbaar	Te gedetailleerd moeten invullen per onderzoeksactiviteit, rigide structuur en het uit beeld zijn van activiteiten die bij een collega liggen waardoor overzicht over de eigen zaken beperkt wordt, maken deze functionaliteit niet herbruikbaar. De mogelijkheid om samen een plan te maken en de werkafspraken specifiek neer te zetten werd als positief ervaren.
Plannen, aankondigen, voorbereiden, uitvraag/verzoek opstellen versturen	Niet herbruikbaar	Complexe uitwerking met veel handelingen en lastig herstel van fouten.
Vastleggen beoordeling / waarneming	Niet herbruikbaar	Een veel voorkomende handeling als het beoordelen of een ontvangen rapport voldoet, wordt niet ondersteund door SPEC. Daarnaast ligt de beoordeling/waarneming diep in de zaakstructuur

Functionaliteit/ activiteit	Herbruikbaarheid	Toelichting
		waardoor deze minder toegankelijk is en niet snel zichtbaar is wat er in staat.
Invullen toetsingskader	Niet herbruikbaar	Het gebruik van dit soort instrumenten in SPEC zou het proces kunnen helpen. Echter in de huidige functionaliteit ondersteunt dit onvoldoende. Ook spelen hier de beperkingen met het genereren en bewerken van rapporten een rol.
Opstellen gespreksverslag, voorleggen, aanpassen, versturen	Niet herbruikbaar	De procesondersteuning wordt door sommigen als positief ervaren, echter het werken met documenten in SPEC en onbetrouwbaarheid van emailaflevering maakt deze functionaliteit onvoldoende herbruikbaar.
Opstellen afsluitbrief / Opstellen conceptrapport, voorleggen, aanpassen	Niet herbruikbaar	Het gebruik van invoervelden en daaruit genereren van een brief of conceptrapport werkte zo omslachtig en beperkend qua opmaak, gemak van bewerking en versiebeheer, dat de meeste mensen "eromheen" werkten. Het concept wordt door sommigen wel als positief ervaren om bijv. te helpen methodologisch beter te werken. De collegiale toetsing wordt overwegend als positief ervaren, mits moment van inzet niet wordt afgedwongen.
Opstellen oordeel	Niet herbruikbaar	De functionaliteit wordt door sommigen wel als positief ervaren, maar de timing past niet bij de werkwijze in de praktijk.
Bepalen interventies	Niet herbruikbaar	Is onvoldoende uitgewerkt in SPEC en biedt voor het interventieproces te weinig ondersteuning (o.a. voor het MRO).
Opstellen definitief rapport	Niet herbruikbaar	Zie opmerkingen bij conceptrapport.
Versturen afsluitbrief / definitief rapport	Niet herbruikbaar	Met name onbetrouwbaarheid van email-aflevering en afwezigheid van statusinformatie hierover (ontvangstbevestiging, out of office-meldingen, onbekend adres-meldingen, etc.) dragen bij aan het niet-herbruikbaar zijn.

3.1.3 Fase Interventies

Onderzochte functionaliteiten binnen deze fase

Interveniëren en monitoren

- Uitvoeren interventie

Bevindingen

Bij de vraag naar de ondersteuning die SPEC biedt bij het proces van Interveniëren en Monitoren kregen we diverse antwoorden: "die gebruikten we niet of nauwelijks" en "die was nog lang niet af". Het lijkt erop dat dit deel van het IGJ-proces minder aandacht heeft gekregen dan de processen die zich ervoor afspelen.

Functionaliteit/ activiteit	Herbruikbaarheid	Toelichting
Uitvoeren interventie	Niet herbruikbaar	In de "live" situatie is de functionaliteit voor "Uitvoeren Interventie" niet of nauwelijks gebruikt, bij de gesimuleerde live-situaties is aangegeven dat dit deel van de functionaliteit nog lang niet af was en er zoveel mist dat deze feitelijk niet herbruikbaar is.

3.1.4 Generieke (deel)functionaliteiten

3.1.4.1 Relatiebeheer

Functionaliteit/ activiteit	Herbruikbaarheid	Toelichting
Relatiebeheer (aanmaken, wijzigen, koppelen, etc.)	Herbruikbaar na aanpassing	De validatiefunctie wordt als positief ervaren. Gebruikers ervaren daarnaast het kunnen doorgaan in het proces als een relatie nog niet bestaat als positief. Voor Relatiebeheer kan dit echter problemen opleveren, bijv. dubbelingen in geval van al bestaande relaties. Een betere zoekfunctionaliteit kan dit grotendeels afvangen. Verschillende werkwijzen binnen WPM en BRS maken dat niet alle gebruikers met het relatiebeheer in SPEC uit de voeten kunnen.

Een verschil met de huidige werkwijze binnen IGJ is dat SPEC een enkel relatiebestand kent, dat een eenduidige structuur heeft, die vanuit relatie-oogpunt beter is dan de bestaande systemen. Vandaar dat de relatiebeheerders hebben aangegeven dat ze deze functionaliteit herbruikbaar vinden.

Dat neemt niet weg dat ze ook enkele aanpassingen nodig achten. Zo moet het makkelijker zijn om een compleet beeld van een relatie te krijgen en dient de zoekfunctionaliteit ernstig verbeterd te worden (zie daarvoor de volgende paragraaf).

Vanuit de overige gebruikers kwam een aantal aanvullende vragen. Zo is er informatie op relatieliveau die niet meteen gerelateerd is aan een zaak, maar die je bijvoorbeeld als inspecteur toch wil kunnen vastleggen, zonder dat dat meteen iets is voor relatiebeheer. Daarnaast is er behoefte aan inzicht in de verbanden tussen relaties: in de jeugdzorg zou je bijvoorbeeld een "bollenschema" willen hebben die de jeugdige plaatst in de context van zijn of haar familie en de verschillende instellingen.

Tot slot dient ook de Europese context van o.a. Medische Technologie nadrukkelijk meegenomen te worden (bijvoorbeeld de Europese lidstaten als relaties).

3.1.4.2 Zoeken

Functionaliteit/ activiteit	Herbruikbaarheid	Toelichting
Zoekfunctionaliteit	Niet herbruikbaar	De huidige zoekfunctionaliteit in SPEC is ontoereikend om de werkprocessen goed te ondersteunen. Uitzondering hierop is Relatiebeheer, voor wie de zoekfunctie en lijstweergave uiteindelijk bruikbaar waren.

Uit vrijwel alle interviews komt naar voren dat de zoekfunctionaliteit van SPEC onvoldoende was. Het is dan ook een stuk functionaliteit die voor vrijwel alle gebruikers nodig is: het kunnen zoeken naar een zaak, een relatie kunnen opzoeken, een document kunnen opzoeken, kunnen zoeken naar zaken met een gemeenschappelijk kenmerk, kunnen zoeken naar relaties met een gemeenschappelijk kenmerk, kunnen zoeken naar werkprocessen bij een relatie, enzovoort. SPEC voorzag hierin onvoldoende. Dit werd versterkt door het ontbreken van context bij zoekresultaten, vaak waren alleen nummers zichtbaar.

3.1.4.3 Pulse (chat functionaliteit)

Functionaliteit/ activiteit	Herbruikbaarheid	Toelichting
Interne communicatie: Pulse (chat functie)	Herbruikbaar na aanpassing	De chat-achtige functionaliteit wordt als positief ervaren, mits beter vindbaar en berichten niet direct verdwijnen uit de berichtenbox bij open klikken.

In algemene zin zijn gebruikers positief over Pulse: het is plezierig om met collega's over een zaak te kunnen communiceren, en dat die conversatie meteen wordt vastgelegd, al moet iedereen zich daar wel bewust van zijn.

Wat men onhandig vindt, is dat de notificaties meteen verdwijnen nadat ze op het scherm getoond worden. Je bent dan meteen als "gelezen" beschouwd en ze zijn dan niet makkelijk meer terug te vinden.

Een ander probleem hangt samen met de ingewikkelde zaaktype-structuur die we eerder hebben gezien. Een Pulse-bericht hangt aan een zaaktype (een enkel A-nummer, O-nummer, C-nummer etc.). Dat betekent dat als je een Pulse-bericht aan het A-nummer hangt die hoort bij een zaak met zaaknummer Z1234, je dan in een onderzoek dat aan datzelfde zaaknummer hangt dat Pulse-bericht niet kan zien.

3.1.4.4 Inkomende en uitgaande contacten

Functionaliteit/ activiteit	Herbruikbaarheid	Toelichting
Inkomende contacten registreren en verwerken; Uitgaande contacten opstellen	Herbruikbaar na aanpassing	De functionaliteit wordt als herbruikbaar aangemerkt, mits problemen met vindbaarheid van correspondentie (o.a. historie en snel inzicht in onderwerp) en betrouwbaarheid van aflevering worden opgelost.

De keuze om van elk bericht – email, brief, fax, telefoontje, webform – een aparte zaak te maken, pakt met name voor emails ongelukkig uit, omdat je daarmee het snelle overzicht mist.

Email werd verzonden vanuit "no-reply" zodat de ontvanger niet meteen kan antwoorden. Dat is eigenlijk merkwaardig voor een organisatie die – zoals een gebruiker het omschreef – "uitgaande communicatie als eindproduct heeft". Eerder is al vastgesteld dat je na het versturen van email niet kan zien of de mail wellicht "gebounced" is (als er een niet-bestaand emailadres is gebruikt bijvoorbeeld) of dat er een out-of-office reply wordt gestuurd. Het maakt SPEC voor een aantal gebruikers onbetrouwbaar, maar dit punt is eerder in dit rapport al geadresseerd.

Uitgaande emails konden niet beveiligd verzonden worden wat de kans op een datalek vergroot.

3.1.4.5 Werkbakbeheer

Functionaliteit/ activiteit	Herbruikbaarheid	Toelichting
Werkbakbeheer (toekennen van zaken, overdragen aan collega, vervanging bij afwezigheid)	Herbruikbaar na aanpassing	Werken met taken in een werkbak werd overwegend als positief ervaren, mits de herkenbaarheid wordt verbeterd. Niet alleen nummers tonen, maar ook additionele informatie zodat je kunt zien waar het over gaat.

De duidelijkheid over "wie doet nu wat" werd in de gebruikersinterviews wel geapprecieerd, zowel voor de eigen taken als voor het overzicht van de teamcoördinator wat er loopt aan zaken. Voor RT werkte dit beter dan voor IT omdat bij RT over het algemeen het aantal taken beperkter is. De feitelijke implementatie in SPEC laat echter veel te wensen over. Zo is niet duidelijk wat er nu in een werkbak zit, de enige manier om daar achter te komen is openklikken. Daarnaast werden we meermalen gewezen op een uitvalbak, waar veel zaken in landen die alleen een beheerder of ontwikkelaar eruit kon halen.

Aanpassingen zijn onder andere gewenst voor indeling en herkenbaarheid van taken in de werkbak, werkbakindeling binnen de afdeling (niet alleen per afdeling maar ook per team) en kunnen aangeven van spoed of prioriteit.

3.1.4.6 Rapportages over voortgang/werkbelasting

Functionaliteit/ activiteit	Herbruikbaarheid	Toelichting
Rapportages over voortgang en werkbelasting	Herbruikbaar na aanpassing	

De mogelijkheden die SPEC biedt om te zien wat de werkbelasting van IGJ is en of ze wel of niet achterloopt bij haar doelstellingen zijn nauwelijks of niet gebruikt, iets dat geldt voor alle rapportagemogelijkheden. Enerzijds was de duur van de live-periode daarvoor waarschijnlijk te kort, anderzijds maakt de gebruikersinterface van SPEC het niet altijd makkelijk om het juiste rapport te vinden.

3.1.4.7 Archivering

Functionaliteit/ activiteit	Herbruikbaarheid	Toelichting
Archivering	Herbruikbaar	De gebruikersinterface zou verbeterd kunnen worden.

De archiveringsfunctionaliteit in SPEC is overgenomen van die van RijksZaak en wordt als "Herbruikbaar" beschouwd, waarbij aangetekend dat de gebruikersinterface naar degene die uiteindelijk een document aanbiedt aan het archief (met een bewaartermijn) als omslachtig werd ervaren.

3.2 Technische herbruikbaarheid

3.2.1 Fase Aanleiding

Vanuit technisch oogpunt is de ontwikkelde functionaliteit ten behoeve van de fase Aanleiding herbruikbaar.

De geconstateerde tekortkomingen zijn vanuit technisch oogpunt oplosbaar. De opzet van het datamodel is volgens industriestandaard opgezet en staat toe dat functionaliteit wordt gebouwd die het mogelijk maakt meer met de data te doen: het maken van bijvoorbeeld een helder overzicht van de historie van een te kiezen instelling of persoon (welke meldingen, welke onderzoeken, over bijvoorbeeld de afgelopen drie jaar) is door een ontwikkelaar prima te ontwikkelen zonder achter de schermen iets aan te hoeven passen aan het datamodel. Datzelfde kan gezegd worden over functionaliteit om emails die een automatisch antwoord opleveren ("aflevering onmogelijk" cq. "out-of-office") af te vangen en terug te koppelen naar de verzender. Dat is door een ontwikkelaar te bouwen zonder fundamentele verandering in de applicatie.

Ten behoeve van het LMZ dient de voorkant van SPEC zo te worden ingericht dat het een interactie met een bellende burger soepel ondersteunt: je moet snel de beller kunnen identificeren ("kennen we hem of haar al?") en snel een overzicht kunnen krijgen van de contacthistorie. Het onderliggende platform kent daartoe geen technische beperkingen: met name Pega wordt heel veel gebruikt in grote contactcentra. Maar de implementatie moet daar dan wel specifiek op gericht zijn, met optimalisaties voor de medewerkers die de burger op dat moment aan de lijn hebben.

3.2.2 Fase Onderzoek

De gekozen structuur van zaaktypes heeft het ontwikkelteam voor technische uitdagingen geplaatst. Die zijn op zich opgelost, maar leggen wel een hypotheek op het toekomstig onderhoud. Het RijksZaak platform ondersteunt zogenaamde ouder-kind relaties tussen zaken. Een voorbeeld van buiten de IGJ: een bestelling die je plaatst bij een leverancier kan daar leiden tot bijvoorbeeld vier onafhankelijke inkoopzaken die tezamen de bestelling vormen. De bestelling is dan de ouder, en die heeft 4 kinderen. Er is dan een afhankelijkheid, zo kan de bestelling pas worden afgesloten als alle 4 de inkoopzaken zijn afgehandeld. Het voordeel van deze opzet is dat de 4 inkoopzaken onafhankelijk kunnen worden behandeld, en bijvoorbeeld ook hun eigen beveiliging kunnen hebben: de persoon die 1 van de 4 inkoopzaken afhandelt, hoeft niet bij de gegevens te kunnen van de andere 3 inkoopzaken.

Bij het ontwerp van SPEC is zeer veelvuldig gebruik gemaakt van deze ouder-kind relaties tussen zaken: zo zijn meldingen en onderzoeken beide kinderen van een overkoepelende zaak, en zijn onderzoeken op hun beurt weer de ouder van onderzoeksactiviteiten.

RijksZaak ondersteunt echter relaties tussen zaken tot de eerste generatie. Er wordt dan gezorgd dat alle documenten van zowel de ouder als van de kinderen bij elkaar in 1 folder in Alfresco komen, hetgeen uit archiveringsoogpunt zeer wenselijk is.

In de gekozen opzet van SPEC zijn echter relaties mogelijk tot wel 5 generaties diep: grootouder-ouder-kind-kleinkind-achterkleinkind. Los van het feit dat dat vanuit gebruikersoogpunt erg verwarrend is (met al die O-nummers, A-nummers, C-nummers en meer) is dat uit technisch oogpunt ook ingewikkeld om te bouwen omdat het niet standaard in RijksZaak kan. Daarbij komt dat het in SPEC regelmatig gebeurt dat eerst een kind wordt gecreëerd, en dat die pas in een later stadium ouders krijgt, iets wat in het RijksZaak platform (waar eerst ouders worden gecreëerd en pas daarna eventueel de kinderen) niet standaard is.

De technische uitdaging die de ontwikkelaars hebben gehad komt tot uiting in het aantal elementen ("rules" genaamd in het Pega platform) dat de ontwikkelaars hebben moeten aanpassen. Dit betreft onder meer zogenaamde Activities die te maken hebben met de koppeling tussen Pega en Alfresco. Als in SPEC een nieuwe zaak wordt aangemaakt waar een document aan wordt gehangen, dan betekent dat dat achter de schermen een folder in Alfresco wordt aangemaakt, waar het document in wordt opgeslagen. Het hele mechanisme om die folder aan te maken, de metadata over te zetten, het document te plaatsen en doorzoekbaar te maken is in SPEC gespecialiseerd, en er wordt dan geen gebruik gemaakt van standaard RijksZaak. Onderstaande figuur geeft een overzicht van een aantal van die Activities die in SPEC zijn herschreven.

Activity	CMIS-SERVICEDATA!CONVERTPROPERTIES
Activity	CMIS-SERVICEDATA!COPYDOCUMENT
Activity	CMIS-SERVICEDATA!CREATEDOCUMENT
Activity	CMIS-SERVICEDATA!CREATEFOLDER
Activity	KING-ZDS-ZAAKFOLDER!GETZAAKFOLDER
Activity	KING-ZDS-ZAAKFOLDER!UPDATECMISOBJECT
Activity	LINK-ATTACHMENT!UPDATECMISDOCUMENTMETADATA
Activity	OCS-WORK!ATTACHFILEFROMDMS
Activity	OCS-WORK!CREATECASEFORDMSATTACHMENT
Activity	WORK-!PYSEARCHWRAPPER

Hoewel dit technisch herbruikbaar is, leidt het tot extra beheerslast die niet wenselijk is. Bij iedere vernieuwing van het onderliggende platform zal bekeken moeten worden of die impact heeft op deze Activities.

3.2.3 Fase Interventies

Vanuit technisch oogpunt is de ontwikkelde functionaliteit ten behoeve van de fase Interventies herbruikbaar. Ten overvloede: vanuit functioneel oogpunt is aangegeven dat daar nog veel aan ontbrak.

3.2.4 Generieke (deel)functionaliteiten

3.2.4.1 Relatiebeheer

Vanuit technisch oogpunt is de ontwikkelde functionaliteit ten behoeve van relatiebeheer herbruikbaar. Relaties hebben een goed doordacht datamodel en ze landen in een eigen tabel in de SPEC-database.

3.2.4.2 Zoeken

Vanuit technisch oogpunt is de ontwikkelde functionaliteit ten behoeve van zoeken herbruikbaar. Er zou meer gebruik moeten worden gemaakt van de zoekfunctionaliteit die het RijksZaak platform biedt. Ook hier geldt dat vanuit functioneel oogpunt is aangegeven dat er veel te verbeteren is.

3.2.4.3 Pulse (chat functionaliteit)

Vanuit technisch oogpunt is de ontwikkelde functionaliteit rondom Pulse herbruikbaar. Het is feitelijk een standaardelement uit RijksZaak. Pulseberichten worden altijd gerelateerd aan een zaak, dat betekent dat als je een Pulse-bericht stuurt vanuit zaak Z123, die niet zichtbaar is bij de melding A123 die bij die zaak hoort. Dat is vanuit gebruikersoogpunt onwenselijk, hebben we diverse malen gehoord. De oplossing daarvan zit in een versimpeling van de zaakstructuur, en niet in het aanpassen van Pulse, zou ons advies zijn: laat een standaardfunctionaliteit zoveel mogelijk intact.

3.2.4.4 Inkomende en uitgaande contacten

Vanuit technisch oogpunt is de ontwikkelde functionaliteit ten behoeve van inkomende en uitgaande contacten herbruikbaar. Een vereiste voor herbruikbaarheid is echter wel dat met name de verwerking van out-of-office berichten en terugkoppeling als email niet is aangekomen – alsnog wordt gebouwd, hetgeen technisch goed mogelijk is.

3.2.4.5 Werkbakbeheer

Vanuit technisch oogpunt is de ontwikkelde functionaliteit ten behoeve van werkbakbeheer herbruikbaar. De mogelijkheid om meer van de inhoud van een werkbak te laten zien bij een lijstweergave is goed te bouwen.

3.2.4.6 Rapportages over voortgang/werkbelasting

Vanuit technisch oogpunt is de ontwikkelde functionaliteit rond rapportages herbruikbaar.

3.2.4.7 Archivering

Vanuit technisch oogpunt is de ontwikkelde functionaliteit rond archivering herbruikbaar.

3.3 Toetsing ISO norm ISO-25010

Hieronder beschrijven we de bevindingen per hoofdcategorie van kwaliteitseigenschappen conform ISO norm 25010.

3.3.1 Onderdeel Productkwaliteit

Hoofdcategorie	Bevindingen
Functionele geschiktheid	Dit onderdeel is uitgebreid hiervoor beschreven. De geïnterviewden achten SPEC functioneel niet geschikt.
Prestatie-efficiëntie	Grofweg 2/3 van de geïnterviewden geven aan dat de snelheid van SPEC in lijn was met de verwachtingen. Hierbij is een aantal voorbehouden te maken:

Hoofdcategorie	Bevindingen
	<ul style="list-style-type: none"> - Een beperkt aantal afdelingen was live met SPEC. Er was nog geen sprake van volledige belasting van het systeem. - Aan SPEC werd tijdens live zijn nog volop ontwikkeld. Dit beïnvloedde de prestatie-efficiëntie. - Sommige geïnterviewden heb alleen in de testomgeving gewerkt en niet in de live omgeving. <p>Er is nog geen uitspraak te doen over de prestatie-efficiëntie van het systeem bij volledige belasting en in een stabiele context van doorontwikkeling. Het technisch platform onder SPEC is goed schaalbaar (meerdere zogenaamde nodes kunnen aangeschakeld worden).</p>
Uitwisselbaarheid	<p>Grofweg 2/3 van de geïnterviewden geven aan dat SPEC onvoldoende gekoppeld was met andere systemen voor informatie-uitwisseling. Betreft o.a. geen of beperkt werkende koppelingen met KvK, BIG, Qlik Sense, Digiban, SharePoint, DMS (Alfresco).</p>
Bruikbaarheid	<p>Over de bruikbaarheid zijn de meningen verdeeld. Ongeveer de helft van de geïnterviewden acht SPEC goed te begrijpen en te leren, mits men er voldoende tijd aan besteedt/kan besteden om het systeem eigen te maken en te doorgronden. Desondanks gaf 2/3 van de geïnterviewden aan dat SPEC niet makkelijk is om mee te werken (het systeem werkt niet intuïtief). Ook geeft de helft aan dat SPEC helpt gebruikersfouten te voorkomen. Het voorkomen van fouten lag met name in het afdwingen van in te vullen velden, enkele checks en het moeten volgen van bepaalde stappen. Daarnaast vond grofweg de helft van de geïnterviewden het werken met SPEC plezierig. Het plezier lijkt ook te liggen in het meedenken/werken aan de implementatie en niet sec het systeem.</p> <p>De helft die aangeeft dit niet te vinden, benoemt o.a. dat SPEC niet altijd logisch is, je makkelijk de weg of documenten kwijtraakt, sprake is van een ingewikkelde document- en zaakstructuur, fouten herstellen lastig is en afdwingen van in te vullen velden en stappen het werken (te) rigide maakt. De algemene indruk is dat er over de gebruikersinterface van SPEC niet lang genoeg is doorgedacht, hetgeen overigens niet ongebruikelijk is bij een eerste oplevering: op basis van gebruikerservaringen kan dan de interface geoptimaliseerd worden. Dat is bij de IGJ onvoldoende gebeurd.</p>
Betrouwbaarheid	<p>De helft van de geïnterviewden acht SPEC geen betrouwbaar systeem en geeft aan dat het gebruik van SPEC wel eens heeft geleid tot verlies van gegevens. Daarbij zij aangetekend dat "verlies" vooral betekent: "niet terug te vinden". Ruim 80% geeft aan dat er storende fouten in SPEC zaten. Belangrijke struikelblokken zijn o.a. de onzekerheid of uitgestuurde mail aankomt, het belanden van zaken in algemene wachtbakken en het niet kunnen terugvinden van informatie (documenten, zaken, correspondentie).</p> <p>Beschikbaarheid van het systeem vond 2/3 van de geïnterviewden voldoende. Dit is in de loop van de implementatie verbeterd. Omdat het voor een aantal geïnterviewden het acceptatiesysteem betrof, is voor het live systeem onvoldoende basis om een conclusie te trekken.</p>
Beveiligbaarheid	<p>Alle geïnterviewden geven aan dat in SPEC gegevens goed zijn afgeschermd (en goed af te schermen zijn), het systeem alleen toegankelijk is met autorisatie en dat onweerlegbaar wordt vastgelegd wie wat gedaan heeft in het systeem. Wat er daadwerkelijk inhoudelijk gewijzigd was, werd niet vastgelegd. Een functie die bijv. Relatiebeheer wel nodig heeft. Daarnaast was het versturen van beveiligde emails niet mogelijk, wat ten koste kan gaan van de vertrouwelijkheid.</p> <p>Het Pega platform biedt standaard mogelijkheden om niet alleen aan te geven dat iemand iets gewijzigd heeft, maar ook wat er precies gewijzigd is. Gebruikelijk is om dat bij cruciale velden (zoals bijvoorbeeld een bankrekeningnummer) wel in te stellen. Dat is relatief eenvoudig, maar in SPEC niet gebeurd.</p> <p>In het algemeen kan gesteld worden dat SPEC goed beveiligd is. Op het onderliggende platform worden regelmatig zogenaamde PEN-tests uitgevoerd en bevindingen daaruit worden opgepakt.</p>
Onderhoudbaarheid	<p>SPEC kent een opdeling in modules die wij logisch achten. De zogenaamde guardrailscore van 95 geeft aan dat er zeer goed binnen het Pega-concept is gewerkt en dat is een goede maat voor de robuustheid van de applicatie.</p>

Hoofdcategorie	Bevindingen
	Wel is er een aantal complexe elementen van RijksZaak herschreven, of nauwkeuriger gezegd: gespecialiseerd. Dat betreft met name activiteiten die zorg dragen voor de juiste integratie met Alfresco. Die specialisaties zijn nodig om de complexe zaaktypestructuur van SPEC te kunnen gebruiken, maar die maken wel dat bij elke nieuwe release van RijksZaak die activiteiten apart doorgelopen, getest en wellicht aangepast moeten worden. Dit impliceert een aanzienlijke beheerlast.
Overdraagbaarheid	SPEC wordt als een service geleverd, via Dictu en uiteindelijk vanuit ODC Noord. IGJ hoeft zelf geen software te installeren, noch op een server, noch op een desktop, de applicatie is volledig gebaseerd op webbrowsers. Dat maakt technisch beheer eenvoudig.

3.3.2 Onderdeel Geschiktheid voor gebruik

Hoofdcategorie	Bevindingen
Effectiviteit	Ook over de effectiviteit zijn de meningen verdeeld. De helft van de geïnterviewden acht het systeem effectief om hun doelen te behalen. Dit lijkt vooral in het voortraject te gelden bij verwerken van binnenkomende informatie, meldingen en relatiebeheer. Geïnterviewden wiens werkzaamheden primair in de onderzoeksfase liggen (medewerkers toezicht, inspecteurs) geven juist aan dat het systeem niet effectief is voor hun werk.
Efficiëntie	In de interviews komt een tweetal plaatsen naar voren waar efficiëntie van belang is omdat het om een relatief grote toestroom gaat: het LMZ en meldingen bij Medische Technologie. In beide gevallen moet het mogelijk zijn om belangrijke zaken snel te kunnen onderscheiden van minder belangrijke zaken (die snel gesloten kunnen worden). In beide gevallen werd aangegeven dat SPEC niet de mogelijkheden bood dit efficiënt te kunnen uitvoeren.
Voldoening	De helft van de geïnterviewden noemt SPEC in het algemeen een bruikbaar systeem, maar merkt daarbij op dat dat geldt voor hen persoonlijk of voor een specifieke functionaliteit die voor de eigen functie relevant is. 60% van de geïnterviewden geeft aan geen vertrouwen te hebben in de werking van SPEC. Dit betreft met name de toezicht-afdelingen. Grofweg 2/3 geeft aan plezier te hebben gehad in het werken met SPEC. Hierbij merken we op dat geïnterviewden dit breder interpreterden dan sec het werken met SPEC en bijvoorbeeld het meewerken in het implementatietraject leuk en interessant vonden of het geven van trainingen in dit kader. Het werken met SPEC leidde in het algemeen niet tot fysieke klachten maar leverde wel stress op, bijvoorbeeld omdat sommige werkzaamheden in SPEC meer tijd kosten of onbetrouwbaar zijn. Uitzondering was het LMZ, waar grotere aantallen signalen worden verwerkt, en waar het vele muisklikken tot RSI-achtige klachten hebben geleid.
Vrijwaring tegen risico	Op diverse punten in de interviews gaven gebruikers aan dat ze zich onzeker voelden: wat gebeurt er nu precies als ik op deze knop druk, is mijn mail naar de instelling wel aangekomen, heb ik wel alle gegevens voorhanden die ik nodig heb? Dat is met name in de communicatie naar burgers en instellingen een risico omdat het imago schade op kan leveren voor de IGJ-organisatie: "heeft IGJ alles wel op orde?".
Contextdekking	Naast dat de helft van de geïnterviewden aangeeft dat SPEC onvoldoende effectief is in het behalen van hun doelen, geeft 70% aan dat SPEC onvoldoende flexibiliteit biedt om het werk goed te doen. Stappen worden te rigide afgedwongen, informatie moet worden ingevuld zonder dat duidelijk is waarom, etc. Sommige functionaliteiten zijn op zich bruikbaar, bijvoorbeeld collegiale toetsing, maar worden afgedwongen op momenten die niet altijd passen of zijn niet beschikbaar waar je dat wel wilt inzetten.

3.4 Algemeen beeld

Het beeld van SPEC dat ontstaat is dat van een applicatie die niet hergebruikt kan worden in de ogen van de gebruikers.

Dat heeft drie redenen: (1) SPEC wordt als ingewikkeld en rigide ervaren, (2) er ontbreekt nog veel essentiële functionaliteit, en (3) SPEC kan niet bieden wat applicaties als Word en SharePoint wel kunnen voor (samen-)werken aan documenten.

1. SPEC wordt als ingewikkeld en rigide ervaren

Een enkele blik op de zaaktype-structuur van SPEC is genoeg om in te zien dat de samenhang tussen de verschillende zaaktypen (de A-nummers, O-nummers, C-nummers, etc.) moeilijk te doorgronden is. Het biedt in theorie optimale flexibiliteit, maar de prijs die ervoor betaald wordt door de gebruikers en door de ontwikkelaars is te hoog. Met name in het onderzoekproces is het moeten toevoegen van activiteits-zaaktypes een bewerkelijk karwei met verplichte stappen, waarvan de gebruiker het nut niet inziet (ik wil gewoon even een activiteit toevoegen), die soms qua timing niet passen (ik hoef hier geen collegiale toetsing) en waarbij hij of zij als dank ook nog eens het overzicht c.q. de controle verliest. Uit de technische analyse blijkt dat de ingewikkelde zaaktype-structuur ook de ontwikkelaars veel tijd heeft gekost – met name omdat het de integratie met Alfresco bemoeilijkt -, tijd die ze niet konden besteden aan het oplossen van gebruikerswensen.

2. Er ontbreekt veel essentiële functionaliteit in SPEC

In de interviews gaven gebruikers aan dat ze nog heel veel missen in SPEC. De meest serieuze omissies in onze ogen zijn het gebrek aan mogelijkheden om op relatieniveau een compleet overzicht te krijgen, de ernstig beperkte zoekmogelijkheden, het gebrek aan een adequaat interface voor het LMZ en het kunnen versturen van belangrijke emails naar een niet-bestaand emailadres zonder dat de verzender daar terugkoppeling van krijgt. Maar de lijst is veel langer.

3. SPEC kan niet bieden wat applicaties als Word en SharePoint wel kunnen voor (samen) werken aan documenten

In SPEC is getracht bij het genereren van documenten (brieven, rapportages) een tekstverwerkingsfunctionaliteit te bieden waarmee gebruikers voldoende flexibiliteit hebben in het bewerken en opmaken van die documenten. Logischerwijs biedt dit niet de mogelijkheden die daarvoor bedoelde applicaties als Word en SharePoint (of in beperktere mate via de zogenaamde G-schijf) bieden voor tekstverwerking en samenwerken aan documenten met wijzigingen- en versiebeheer. Vrijwel alle geïnterviewden werken op dit punt buiten SPEC en uploaden concept- en definitieve versies van documenten bij de zaak in SPEC. Een systeem als SPEC zal diezelfde functionaliteit niet snel kunnen bieden en vanuit technisch oogpunt is het ook niet efficiënt deze na te bouwen.

De hamvraag is: hoeveel zaken moeten er ontbreken voordat je iets "niet herbruikbaar" acht? Als gezegd, de lijst van tekortkomingen is zodanig groot dat SPEC in zijn huidige vorm niet herbruikbaar is.

De relatiedatabase van SPEC is daar op het oog een uitzondering op (samen met de archiveringsfunctionaliteit). Die wordt qua databasestructuur en opzet beter geacht dan de twee bestaande relatiedatabases. In theorie zou die voor herbruikbaarheid in aanmerking komen, ware het niet dat de vervlechting tussen het relatiebestand en de systemen waarin meldingen en onderzoeken staan zo groot is, dat dit veel integratiewerk zou vergen tussen "SPEC Relatie" en deze systemen. We raden dat ten zeerste af. Wel is het voor een toekomstig geïntegreerd systeem goed om het databaseontwerp te hergebruiken.

Op het kleinste niveau zijn de elementaire componenten van SPEC (de "rules") goeddeels herbruikbaar. Zo zijn bijvoorbeeld dropdowns op een nette wijze gevuld met mogelijke waarden, en daar heeft SPEC – gegeven de wens om data-gedreven te kunnen werken – er nogal wat van.

Dit biedt in principe de mogelijkheid voor "herbouw": de diverse elementaire componenten (de "rules") kunnen dan worden opgebouwd tot een alternatief voor SPEC dat niet de complexe structuur heeft die SPEC wel heeft en waar een aantal fundamentele zaken wel zijn opgelost. Daarbij moet wel worden opgemerkt dat dit alleen mogelijk is als bij die "herbouw" weer gebruik kan worden gemaakt van het RijksZaak platform. Zonder dat platform is niets herbruikbaar.

4 Conclusie

Uit de interviews met de gebruikers komt een duidelijk beeld naar voren: SPEC kan niet hergebruikt worden. Daarvoor is de opzet met de vele zaaktypes te ingewikkeld, en ontbreekt er te veel noodzakelijke functionaliteit.

Is een deel van SPEC – bijvoorbeeld relatiebeheer – dan wellicht direct herbruikbaar? Ook daar is het antwoord “neen” op, omdat je dan veel te veel middelen moet besteden om dat deel te integreren met andere applicaties binnen IGJ.

Vanuit technisch oogpunt zit de applicatie goed in elkaar. Echter, de complexiteit van de vele zaaktypes is technisch opgelost met veel maatwerk. Dit levert een grote beheerlast op en is ook ten koste gegaan van de energie die gestoken had kunnen worden in noodzakelijke functionaliteit. Dit betreft onder meer: de mogelijkheden tot zoeken en terugvinden, het maken van integrale klantbeelden, het kunnen analyseren van alle aanwezige data om risico-gestuurd toezicht te ondersteunen, het correct kunnen afhandelen van emails die niet bij de ontvanger zijn aangekomen, het adequaat ondersteunen van een vlotte afhandeling van telefoontjes bij het Landelijk Meldpunt Zorg.

De onderliggende elementaire componenten – “rules” in RijksZaak-termen – zijn volgens industriestandaard gebouwd en zouden hergebruikt kunnen worden. Die vorm van hergebruik zouden we willen noemen “herbouw”. Daarbij is het randvoorwaardelijk dat er weer gewerkt op op het RijksZaak platform. Zonder Rijkszaak kunnen componenten niet hergebruikt worden. Daarnaast moet men zich realiseren dat eventuele herbouw een serieus project zal zijn. De applicatie moet qua structuur veel simpeler gemaakt worden, met minder verschillende zaaktypes en minder generaties. Daarbij moet minder de nadruk op rigide procesgericht werken liggen en veel meer op zoeken en analyseren. Ook dient rekening te worden gehouden met de wensen die voortkomen uit de specifieke werkzaamheden die de verschillende afdelingen verrichten, zoals bij LMZ (“snel kunnen zoeken en verwerken met de burger aan de lijn”) en Medische Technologie (“Europese eisen”). Tot slot moet uiteraard de nog ontbrekende functionaliteit ontwikkeld worden.

We hebben veelvuldig steun gehoord voor het uitgangspunt om meer procesgericht en meer datagedreven te gaan werken, en een systeem als SPEC kan beide ondersteunen, al had bij SPEC het accent veel meer op dat laatste moeten liggen. We zien echter wel een “knip” als het gaat om feitelijk onderzoek uitvoeren en daarover een rapport opstellen. De functionaliteit van MS-Word in combinatie met een samenwerkingsplatform als SharePoint is niet te evenaren door een systeem als SPEC. Een toekomstig systeem zal dan ook een “uitstapje in het proces” moeten accommoderen, iets wat we overigens bij meer organisaties zien.

IGJ moet zelf keuzes maken, ook qua organisatie. Er zijn momenteel twee relatiedatabases, en dat is onwenselijk zeker gezien de verschuiving naar netwerkzorg waarbij samenhang tussen relaties in een (vorm van een) netwerk meer zal optreden. En ze zal een balans moeten vinden tussen uniformiteit in werkwijzen en de feitelijke verschillen die er bestaan tussen de verschillende afdelingen vanwege het werkveld dat zij bedienen.

De grootste uitdaging ten aanzien van “herbouw” zoals hierboven beschreven zien we in het draagvlak bij de organisatie. De implementatie van SPEC heeft van veel mensen het uiterste gevegd en het mislukken daarvan heeft zijn weerslag op het vertrouwen in SPEC en alles dat daarnaar “riekt”. “Vertrouwen komt te voet en gaat te paard” en de geleerde lessen zullen bij elk vervolgproject – of dat het nu herbouw is op basis van SPEC-componenten, aanpassing van de bestaande systemen of iets totaal nieuws – in de praktijk moeten worden gebracht.

Bijlage A Lijst geïnterviewden

I&I

3 medewerkers

Meldpunt

2 medewerkers

ADIV en Relatiebeheer

4 medewerkers

Jeugd

4 medewerkers

Zorg voor Asielzoekers en Justitiabelen

3 medewerkers

Gehandicaptenzorg

1 medewerker

Medische Technologie

2 medewerkers

Landelijk Meldpunt Zorg

1 medewerker

Bijlage B ISO-25010 kwaliteitseigenschappen

Als leidraad voor de analyse is de ISO-25010 norm gebruikt. Een deel van de 31 kwaliteitseigenschappen is primair bevraagd in fase 1 – de interviews met de gebruikers – terwijl een ander deel beantwoord is vanuit de technische analyse. Deze eigenschappen zijn in onderstaande tabel geel resp. blauw gemarkeerd. Voor een aantal eigenschappen geldt dat zij in beide fasen zijn meegenomen, die zijn oranje gemarkeerd.

Productkwaliteit			
Hoofdcategorie	Kwaliteits-eigenschap	Toelichting	Primaire Bron
Functionele geschiktheid		De mate waarin een softwareproduct of computersysteem functies levert die voldoen aan de uitgesproken en veronderstelde behoeften, bij gebruik onder gespecificeerde condities.	Interviews met gebruikers
	Functionele compleetheid	De mate waarin de set van functionaliteiten alle gespecificeerde taken en gebruikersdoelen ondersteunen.	Interviews met gebruikers
	Functionele correctheid	De mate waarin een softwareproduct of computersysteem de juiste resultaten met de benodigde nauwkeurigheid beschikbaar stelt.	Interviews met gebruikers
	Functionele toepasselijkheid	De mate waarin de functies bijdragen aan het behalen van specifieke taken en doelen.	Interviews met gebruikers
Prestatie-efficiëntie		De prestaties in verhouding tot de hoeveelheid middelen gebruikt onder genoemde condities.	Interviews met gebruikers
	Snelheid	De mate waarin antwoord- en verwerkingstijden en doorvoersnelheid van een product of systeem, tijdens de uitvoer van zijn functies, voldoet aan de wensen.	Interviews met gebruikers
	Middelenbeslag	De mate waarin de hoeveelheid en type middelen die gebruikt worden door een product of systeem, tijdens de uitvoer van zijn functies, voldoet aan de wensen.	Interviews met gebruikers
	Capaciteit	De mate waarin de maximale limieten van een product- of systeemparameter voldoet aan de wensen.	Interviews met gebruikers
Uitwisselbaarheid		De mate waarin een product, systeem of component informatie uit kan wisselen met andere producten, systemen of componenten, en/of het de gewenste functies kan uitvoeren terwijl het dezelfde hard- of software-omgeving deelt.	Interviews met gebruikers
	Beïnvloedbaarheid	De mate waarin een product zijn gewenste functies efficiënt kan uitvoeren terwijl het een gemeenschappelijke omgeving en middelen deelt met andere producten, zonder nadelige invloed op enig ander product.	Interviews met gebruikers
	Koppelbaarheid	De mate waarin twee of meer systemen, producten of componenten informatie kunnen uitwisselen en de uitgewisselde informatie kunnen gebruiken.	Interviews met gebruikers
Bruikbaarheid		De mate waarin een product of systeem gebruikt kan worden door gespecificeerde gebruikers om effectief, efficiënt en naar tevredenheid gespecificeerde doelen te bereiken in een gespecificeerde gebruikcontext.	Interviews met gebruikers
	Herkenbaarheid van geschiktheid	De mate waarin gebruikers kunnen herkennen of een product of systeem geschikt is voor hun behoeften.	Interviews met gebruikers
	Leerbaarheid	De mate waarin een product of systeem gebruikt kan worden door gespecificeerde gebruikers om gespecificeerde leerdoelen te bereiken met betrekking tot het gebruik van het product of systeem met effectiviteit, efficiëntie, vrijheid van risico en voldoening, in een gespecificeerde gebruikcontext.	Interviews met gebruikers

	Bedienbaarheid	De mate waarin een product of systeem attributen heeft die het makkelijk maken om het te bedienen en beheersen.	Interviews met gebruikers
	Voorkomen gebruikersfouten	De mate waarin het systeem gebruikers beschermt tegen het maken van fouten.	Interviews met gebruikers
	Volmaaktheid gebruikersinteractie	De mate waarin een gebruikersinterface het de gebruiker mogelijk maakt om een plezierige en voldoening gevende interactie te hebben.	Interviews met gebruikers
	Toegankelijkheid	De mate waarin een product of systeem gebruikt kan worden door mensen met de meest uiteenlopende eigenschappen en mogelijkheden om een gespecificeerd doel te bereiken in een gespecificeerde gebruikcontext.	Interviews met gebruikers
Betrouwbaarheid		De mate waarin een systeem, product of component gespecificeerde functies uitvoert onder gespecificeerde condities gedurende een gespecificeerde hoeveelheid tijd.	Interviews met gebruikers
	Volwassenheid	De mate waarin een systeem, product of component aan betrouwbaarheidsbehoeften voldoet onder normale werkomstandigheden.	Interviews met gebruikers
	Beschikbaarheid	De mate waarin een systeem, product of component operationeel en toegankelijk is wanneer men het wil gebruiken.	Interviews met gebruikers
	Foutbestendigheid	De mate waarin een systeem, product of component werkt zoals bedoeld ondanks de aanwezigheid van hard- of softwarefouten.	Interviews met gebruikers
	Herstelbaarheid	De mate waarin het product of systeem, in geval van een onderbreking of bij een fout, de direct betrokken gegevens kan herstellen en het systeem in de gewenste staat kan terug brengen.	Interviews met gebruikers
Beveiligbaarheid		De mate waarin een product of systeem informatie en gegevens beschermt zodat personen, andere producten of systemen de juiste mate van gegevenstoegang hebben passend bij hun soort en niveau van autorisatie.	Interviews met gebruikers en Technische analyse
	Vertrouwelijkheid	De mate waarin een product of systeem ervoor zorgt dat gegevens alleen toegankelijk zijn voor diegenen die geautoriseerd zijn.	Interviews met gebruikers en Technische analyse
	Integriteit	De mate waarin een systeem, product of component ongeautoriseerde toegang tot of aanpassing van computerprogramma's of gegevens verhindert.	Interviews met gebruikers en Technische analyse
	Onweerlegbaarheid	De mate waarin kan worden bewezen dat acties of gebeurtenissen plaats hebben gevonden, zodat later deze acties of gebeurtenissen niet ontkend kunnen worden.	Interviews met gebruikers en Technische analyse
	Verantwoording	De mate waarin acties van een entiteit getraceerd kunnen worden naar die specifieke entiteit.	Interviews met gebruikers en Technische analyse
	Authenticiteit	De mate waarin bewezen kan worden dat de identiteit van een onderwerp of bron is zoals wordt beweerd. En ook: De mate waarin een claim over de oorsprong of de auteur van de informatie verifieerbaar is, bijvoorbeeld aan handschrift.	Interviews met gebruikers en Technische analyse

Onderhoudbaarheid		De mate waarin een product of systeem effectief en efficiënt gewijzigd kan worden door de aangewezen beheerders.	Technische Analyse
	Modulariteit	De mate waarin een systeem of computerprogramma opgebouwd is in losstaande componenten zodat wijzigingen van een component minimale impact heeft op andere componenten.	Technische Analyse
	Herbruikbaarheid	De mate waarin een bestaand onderdeel gebruikt kan worden in meer dan één systeem of bij het bouwen van een nieuw onderdeel.	Technische Analyse
	Analyseerbaarheid	De mate waarin het mogelijk is om effectief en efficiënt de impact, van een geplande verandering van één of meer onderdelen, op een product of systeem te beoordelen, om afwijkingen en/of foutoorzaken van een product vast te stellen of om onderdelen te identificeren die gewijzigd moeten worden.	Technische Analyse
	Wijzigbaarheid	De mate waarin een product of systeem effectief en efficiënt gewijzigd kan worden zonder fouten of kwaliteitsvermindering tot gevolg.	Technische Analyse
	Testbaarheid	De mate waarin effectief en efficiënt testcriteria vastgesteld kunnen worden voor een systeem, product of component en waarin tests uitgevoerd kunnen worden om vast te stellen of aan die criteria is voldaan.	Technische Analyse
Overdraagbaarheid		De mate waarin een systeem, product of component effectief en efficiënt overgezet kan worden van één hardware, software of andere operationele of gebruiksomgeving naar een andere.	Technische Analyse
	Aanpasbaarheid	De mate waarin een product of systeem effectief en efficiënt aangepast kan worden voor andere of zich ontwikkelende hardware, software of andere operationele of gebruiksomgevingen.	Technische Analyse
	Installeerbaarheid	De mate waarin het product of het systeem effectief en efficiënt geïnstalleerd of verwijderd kan worden in een gespecificeerde omgeving.	Technische Analyse
	Vervangbaarheid	De mate waarin een product een ander specifiek softwareproduct, met hetzelfde doel in dezelfde omgeving, kan vervangen.	Technische Analyse

Geschiktheid voor gebruik			
Hoofdcategorie	Kwaliteits-eigenschap	Toelichting	Primaire Bron
Effectiviteit		De nauwkeurigheid en volledigheid waarmee gebruikers gespecificeerde doelen behalen.	Interviews met gebruikers
Efficiëntie		De benodigde hulpbronnen die gebruikt zijn in verhouding tot de nauwkeurigheid en volledigheid waarmee gebruikers doelen behalen.	Technische Analyse
Voldoening		De mate waarin gebruikersbehoeften vervuld worden als het product of systeem gebruikt wordt in een gespecificeerde gebruikcontext.	Interviews met gebruikers
	Bruikbaarheid	De mate waarin een gebruiker tevreden is met de voor de gebruiker waargenomen behaalde doelen, inclusief de resultaten van het gebruik van het systeem en de consequenties van het gebruik van het systeem.	Interviews met gebruikers
	Vertrouwen	De mate waarin een gebruiker of andere betrokkene vertrouwen heeft dat het product of systeem zich zal gedragen zoals bedoeld.	Interviews met gebruikers
	Plezier	De mate waarin een gebruiker plezier behaalt uit het verwezenlijken van zijn persoonlijke behoeften.	Interviews met gebruikers
	Welzijn	De mate waarin een gebruiker tevreden is over zijn fysieke welzijn.	Interviews met gebruikers
Vrijwaring tegen risico		De mate waarin een product of systeem het potentiële risico beperkt met betrekking tot economische status, mensenlevens, gezondheid of de omgeving.	Interviews met gebruikers
	Economisch-risico-beperking	De mate waarin een product of systeem de potentiële risico's beperkt met betrekking tot financiële status, efficiënte werking, commerciële eigenschappen, reputatie of andere middelen in de beoogde gebruikcontexten.	Interviews met gebruikers
	Gezondheids- en veiligheids-risicobeperking	De mate waarin een product of systeem de potentiële risico's met betrekking tot personen beperkt in de beoogde gebruikcontexten.	Interviews met gebruikers
	Omgevingsrisico-beperking	De mate waarin een product of systeem de potentiële risico's met betrekking tot eigenschappen of de omgeving beperkt in de beoogde gebruikcontexten.	Interviews met gebruikers
Context-dekking		De mate waarin een product of systeem gebruikt kan worden met effectiviteit, efficiëntie, vrijheid van risico en voldoening zowel in de gespecificeerde gebruikcontexten als in niet initieel gespecificeerde gebruikcontexten.	Interviews met gebruikers
	Contextcompleetheid	De mate waarin een product of systeem gebruikt kan worden met effectiviteit, efficiëntie, vrijheid van risico en voldoening in alle gespecificeerde gebruikcontexten.	Interviews met gebruikers
	Flexibiliteit	De mate waarin een product of systeem gebruikt kan worden met effectiviteit, efficiëntie, vrijheid van risico en voldoening in gebruikcontexten die niet initieel gespecificeerd zijn in de requirements.	Interviews met gebruikers