

Vergaderjaar 2017–2018

**26 643**

**Informatie- en communicatietechnologie (ICT)**

**Nr. 556**

**BRIEF VAN DE MINISTER VAN ECONOMISCHE ZAKEN EN KLIMAAT**

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 30 augustus 2018

Hierbij stuur ik u het advies van het Bureau ICT-toetsing (BIT) over het programmaportfolio Werkplekdiensten<sup>1</sup> en mijn reactie daarop.

Het programmaportfolio Werkplekdiensten is gericht op het consolideren, verbeteren en vernieuwen van de werkplekken van alle medewerkers van de ministeries van Economische Zaken en Klimaat (EZK) en Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit (LNV). Dit programmaportfolio heeft de laatste jaren veel resultaten opgeleverd en beide ministeries staan nu aan de vooravond van de daadwerkelijke implementatie en uitrol. Ik heb daarom het BIT gevraagd de implementatieaanpak te toetsen. Ik dank het BIT voor de wijze waarop en de snelheid waarmee het deze toets heeft uitgevoerd. Halverwege het toetsingstraject heeft het BIT-team reeds een aantal aanbevelingen gedaan die we direct hebben overgenomen.

De hoofdconclusie van het BIT is dat we rekening moeten houden met tegenvallers. Zo is aangegeven dat we met de huidige aanpak rekening moeten houden met een uitloop van tenminste vier maanden. Het BIT heeft in haar rapportage opgenomen dat de in het programma ontwikkelde werkplek nog niet voldoende gereed is voor grootschalige uitrol en dat de planning onvoldoende rekening houdt met tegenvallers. Het BIT vindt bovendien dat de voortgangsinformatie uit het programma het lastig maakt om het project goed aan te kunnen sturen. Dat maakt dat de voortgang te optimistisch wordt ingeschat. Ik zal hieronder puntsgewijs ingaan op de belangrijkste aanbevelingen uit de rapportage van het BIT en kort toelichten hoe EZK en LNV invulling geven aan deze aanbevelingen.

---

<sup>1</sup> Raadpleegbaar via [www.tweedekamer.nl](http://www.tweedekamer.nl)

### **Aanbeveling: Maak werkplek af en stel Dictu in staat om continuïteit zeker te stellen**

Ten tijde van de toetsing door het BIT werd de nieuwe werkplek uitgerold bij een grote pilot-groep. Deze uitrol leverde een relatief groot aantal bevindingen op.

Dit heeft ertoe geleid dat de uitrol tijdelijk is onderbroken om meer aandacht te geven aan het oplossen van de bevindingen en de werkplek af te maken. Het grootste deel van deze bevindingen is de afgelopen maanden opgelost. Inmiddels is ook de verdere uitrol weer gestart. Zo is de performance aanmerkelijk verbeterd, zijn de gekozen backup-voorzieningen volwaardig gebleken, zal de hardware in het datacenter volgens planning worden opgeschaald, zijn de beschikbare ontwikkel-/test- en acceptatievoorzieningen herbevestigd volgens de specificaties van de leverancier en is ontbrekende documentatie aangevuld.

Ook is de beheerorganisatie aangepast en versterkt zodat incidenten en bevindingen sneller worden opgepakt en weggewerkt en de continuïteit van de werkplekdienstverlening zeker kan worden gesteld. De planning van het programma is inmiddels aangepast.

### **Aanbeveling: Vervroeg testinspanningen van dienst specifieke onderdelen en maak de implementatie robuuster**

De aanbeveling om testinspanningen van dienstspecifieke onderdelen te vervroegen hebben we overgenomen. Bij de recente herstart van de uitrol krijgen pilotgebruikers van uitvoerende diensten voorrang om zo snel mogelijk specifieke wensen, bijvoorbeeld met betrekking tot koppelingen met randapparatuur, in beeld te krijgen. Hierdoor kunnen we eerder een betere inschatting maken van de eventuele problemen die we gaan tegenkomen.

Met de ervaringen die we met bovengenoemde aanpassingen opgedaan hebben, zijn de implementatieplannen verder uitgewerkt en met de informatie uit de testfase worden ze robuuster gemaakt.

### **Aanbeveling: Zorg voor betere voortgangsinformatie**

De informatievoorziening vanuit het programma is geïntensiveerd, met name ten aanzien van de voortgang van het oplossen van de geconstateerde bevindingen en incidenten. Daarover wordt wekelijks gerapporteerd. Tevens is er onverminderd scherpe aandacht voor bijvoorbeeld financiële consequenties van ontwikkelingen, bijstellingen enzovoorts.

### **Aanbeveling: Wees alert op verwachtingen van gebruikers**

Het BIT concludeert dat de verwachtingen van de gebruikers moeten worden bijgesteld. Zoals bij de invoering van ieder nieuw systeem zullen er gebruikers zijn die meer krijgen dan waar ze op rekenden en gebruikers die teleurgesteld zullen worden. De nieuwe werkplek is een moderne werkplek en biedt veel meer functionaliteit dan de vorige. Tegelijkertijd is ook gewerkt aan de veiligheid ervan. Dit heeft ertoe geleid dat enkele potentiële onveilige situaties zijn geblokkeerd. Dit zal voor een aantal gebruikers betekenen dat ze hun huidige werkwijze moeten aanpassen voor een veiligere variant. De communicatie hierover zal extra aandacht vragen. Daarnaast moeten gebruikers ook weer leren werken met de nieuwe functionaliteiten en devices. Door een extra communicatie-inspanning proberen we de verwachtingen van de gebruikers meer in lijn te krijgen met wat ze daadwerkelijk krijgen, bieden we veilige alternatieven aan en zorgen we dat gebruikers goed voorbereid worden.

Tot besluit spreek ik graag mijn waardering uit voor de professionele en constructieve houding van het BIT-team. Hun onderzoek en adviezen hebben bijgedragen aan mijn vertrouwen in de verdere uitrol en implementatie van het programmaportfolio Werkplekdiensten.

De Minister van Economische Zaken en Klimaat,  
E.D. Wiebes