

20200107 Retro verslag

Projecten

- DAPM0078 Afgifte opdrachtgeversverklaring --> ☐
 - status PVA was onduidelijk, geen akkoord
 - afwijkend project -> hoeveel tijd, wat zijn verwachtingen. Welke vrijheid om aan verwachtingen te voldoen. Vraag: hoe lossen we het spanningsveld tussen scope en tijd bewaken enerzijds en comfortinformatie en de business dienen op?
 - eerder benoemd: 4-ogen nodig om over de inhoud te discussieren
 - niet aangegeven: gebruikswaarde van het product benoemd, de nieuwe intake zou dit beter oppakken
- DAPM0365 ALO-KOP verrijking 2019 --> ☐
 - Het was niet geheel duidelijk wie er binnen het team verantwoordelijk was voor de opdracht. De voorbereidingen waren al begonnen voordat de opdracht formeel binnen was.
 - Het was ook lastig dat er niet over de opdracht gepraat kon worden binnen de vlekt, omdat de (toekomstig) opdrachtgever daar ook zat.
 - Persoonlijke omstandigheden gooiden communicatielijnen door de war. --> Achtervang van ☐ Als die er ook niet is dan kunnen we een andere ☐ benaderen, in eerste instantie ☐
- De bundel (TSL-jinning vragen (11x) --> ☐
 - I. DAPM0178 Spoedvraag Toeslagen CAF11 (juni-opdracht)
 - II. DAPM0359 Toeslagen inningsgegevens tbv update ABT CAF (oktober update)
 - III. DAPM0376 Aanvulling CAF ABT verzuimboetes (november update)
 - IV. DAPM0346 Loonbeslag kamervraag
 - V. DAPM0349 TK-vragen 1e VGR Terugbetalingen TSL en CBT
 - VI. DAPM0362 Onaangekondigd incasseren
 - VII. DAPM0391 Nieuwe betalingsregeling na beëindigen
 - VIII. DAPM0384 OGS bij PBT
 - IX. DAPM0385 OGS vorderingen Toeslagen
 - X. DAPM0392 Verdieping OGS (epic)
 - XI. DAPM0403 CAF vorderingen selectie INL-teams

De bundel wordt besproken in drie groepen: (i) ABT CAF, (ii) Kamervragen en voortgangsrapportages en (iii) Opzet/Grove Schuld.

ABT CAF

- Het is onduidelijk of en wanneer er een nieuwe run te verwachten is.
- Onduidelijkheid over hoe om te gaan met nieuwe vragen. Als het DAPM nummer is afgesloten is er een mogelijkheid dat de vragen blijven hangen bij portfolio. Als er een aanvullende vraag binnenkomt binnen 2 weken nadat het project is opgeleverd dan kan de vraag verwerkt worden binnen hetzelfde project. Als de vraag na 2 weken binnenkomt dan moet de vraag terug naar portfolio. In dat geval kan het nog steeds zijn dat het QC deel niet per se volledig opnieuw hoeft te worden uitgevoerd.
- Tijdens de oktober update was er een probleem met het inning systeem. Hier zie je het nadeel als dezelfde persoon verantwoordelijk is voor het repareren van het systeem en het beantwoorden van analyses.

Kamervragen en voortgangsrapportages

- Het was lastig dat de opdrachtgever de Kamervraag anders interpreteerde dan wij. Uiteindelijk is er na meermaals communiceren naar de business toch gedaan wat de business wilde. De verantwoordelijke voor dit soort problemen is de accountmanager, maar het is lastig om dit soort problemen aan te pakken bij spoed.
- Het is altijd goed, maar zeker ook in dit geval, om heel helder te communiceren over wat het opgeleverde cijfer niet zegt.
- Bij de opdracht over brieven mbt stopzetten van betalingsregelingen was er discussie over de interpretatie van cijfers door de opdrachtgever en is er een voetnoot toegevoegd voor de juiste interpretatie van het antwoord. Het opgeleverde antwoord is niet naar de

Kamer gerapporteerd. Vervolg vraag werd gesteld en daarna is er wel gerapporteerd. Mooi voorbeeld van hoe een aanvulling van onze zijde tot een betere vraag kan leiden, maar vervelend dat na oplevering het antwoord bestuurlijk is blijven steken.

Opzet/Grove schuld

- Deze opdracht verliep heftisch
- De (al eerder gebruikte) business rules bleken niet volledig.
- Het voelde als een grote verantwoordelijkheid om een lijst aan te leveren. Er is besloten om liever teveel mensen op de lijst te zetten dan te weinig.
- De foutmarge voor dit project is besproken met het []
- Er kwam een vervolgvraag van [] of er inderdaad gedaan is wat de staatssecretaris beloofd had. Het voelde wel een beetje als ongevraagd controleren van collega's omdat het zwijgend gebeurde.
- Voor deze opdracht was er een controle door cd C&F. Ze waren zeer positief over de procesplaat. Goed leerpunt is om te vragen om een schriftelijke bevestiging (paper trail).
- Wellicht goed om in beeld te krijgen wat de lijn van het MT is mbt interne controles.

• **DAPM0400 Vergrijpboetes 3^e VMR**

- Dit project verliep in principe goed.
- Er werd gevraagd om de cijfers 23 december op te leveren, maar hadden begin januari nog geen ontvangstbevestiging.
- Bij de definitieve levering liepen we er tegenaan dat de i-laag nog niet ververs was, maar de g-laag wel. Het bleek dat de tabellen op de g-laag views op de 20 laag zijn. De 30 laag wordt maar 1x per week ververs.
- [] zal met team data bespreken of de tabelstatus van de DF in beeld gebracht kan worden.

• **DAPM0390 Kamervragen afbouw heffingskorting []**

Een korte recap van het project:

INTAKE

- enkel de Kamervragen als intakeformulier
- telefoongesprekken met [] en AFP
- in eerste instantie gecommuniceerd dat we de vragen wellicht slechts gedeeltelijk kunnen beantwoorden
- AFP die de analyse al heeft gedaan maar er niet uit kwam. Aanpak vele malen theoretischer. Uitgangspunt WW en AO.
- met [] en [] eigen aanpak bedacht afwijkend van verwachtingen

PLAN VAN AANPAK

- Rolverdeling en verantwoordelijkheden duidelijk gezet
- Aanpak uitgewerkt
- Meerdere reviewrondes
- WMK soepel, zelfs met externe leveringen

ANALYSE

- Complex, maar ging goed in mijn ogen.
- [] redelijk vroeg in het project aangesloten.
- Volgens mij goede rolverdeling
- Veel input gekregen van Toeslagen en []

RAPPORTAGE

- Rapportage waarin veel en complexe informatie wordt samengebracht
- Veel tijd in gestoken

- Twee maal opgeleverd. 1. beantwoording Kamervragen, 2. aanvullende informatie
- Meerdere integrale feedbackrondes

Ervaringen:

- Dit project is ervaren als een leuk project, maar was complex en verliep af en toe hectisch.
- De validatierondes hebben zeker bijgedragen aan de kwaliteit van het product.
- Wel is de vraag of de werklast van tevoren goed is ingeschat en of er binnen het team voldoende communicatie was. Aan het eind van het project was het van alle kanten bijspringen om de opdracht op tijd af te hebben, inclusief code review en QC.

Overkoepelend

Gaan we doen:

- @ voorstel user story automatiseren werkzaamheden.
- @ inventarisatie go to guys/girls voor inhoudelijke vragen (1^e lijn, 2^e lijn).
- @ gebruikersdocumentatie dumpen op Q
- @ Daily stand-up organiseren om 9.45.
- @ voorstel op veelgebruikte definities/bouwblokken. Eerst vorm dan inhoud

Samenvatting bevindingen:

- DAPMnr binnen 2 weken in zelfde project, daarbuiten terug naar portfolio
- Bij twijfel over interpretatie van de resultaten aangeven wat het cijfer niet zegt
- Bij discussie over interpretatie opdrachtgever volgen en voetnoot toevoegen voor juiste interpretatie van de vraag.
- Bij interne controle vragen om schriftelijke bevestiging van uitkomsten
- Actie wat is de lijn MT m.b.t. interne controles?
- Ruis benoemen in rapportages
- Actie bespreek met team data of tabelstatus in DF in beeld kan worden gebracht
- Extra tijd inbouwen bij complexe opdrachten
- Daily standup
- Afspraken opschrijven na een overleg om verwarring te voorkomen

Met opmerkingen : Wordt ingepland

Met opmerkingen Mooie template
gepresenteerd
Mini-discussie over PPT of Confluence,

Vraag is: welke lijn moet er bewandeld worden
als wij ideeën hebben over wat er extra in DF
SBJ kan komen

Wie is er van welke tooling we gebruiken,
legt vraag bij heer

Met opmerkingen : Eigenaarschap van
kwaliteit van datafundament