

QUALITY ASSURANCE

*Van sturen op output,
naar sturen op outcome*



QUALITY ASSURANCE FRAMEWORK

Quality Assurance; waarom?

Transformeren naar een digitale organisatie is het doel waar de meeste CIO's, CTO's, CDO's en Informatiemanagers volop mee bezig zijn. Om deze transformatie succesvol te realiseren, moeten zowel het bestaande als het nieuwe verenigd worden.

De continuïteit van het huidige landschap zal geborgd moeten worden, terwijl ook het voortschrijdende proces van vernieuwing en digitalisering door moet gaan.

Veel gestelde vraag: "Doen we het wel goed of zien we iets over het hoofd?"

Dat is waar kwaliteitsborging in het spel komt. Quality Assurance helpt uw organisatie om risico's te identificeren, misstappen te voorkomen, met ideeën voor verbetering te komen en daarmee effectiever te zijn in het bereiken van uw doelen.

QA Consulting

QA Consulting helpt organisaties zelfstandig de uitvoering van programma's en projecten te verbeteren. We gebruiken hiervoor een bewezen raamwerk en onze kennis en ervaring met vergelijkbare projecten en programma's. We helpen het programma of project om risico's te identificeren en tijdig passende maatregelen te nemen.

Ons team van consultants heeft ruime ervaring opgedaan in het digitale domein, binnen de overheid en private sector. We definiëren zes expertisegebieden, te weten:



Onze referenties



1

Quality Framework

- Beoordeling strategie en bedrijfsplannen
- Beoordeling aanbesteding- en programma-aanpak
- Beoordeling contractuele documenten
- Kennisneming van interne regels en regelgevingsdocumenten
- Bepalen definitie van kritische eisen, doelen, risico's, mijlpalen, etc. van het project met betrekking tot vier aandachtsgebieden: Mens & Cultuur, Management & Organisatie, Processen & Implementatie en Tools & Technologie.



Vertaal bovenstaande naar 'SMART' programma specifiek kwaliteitskader

2

Baseline & QA inrichting

- Gebruik het Quality Assurance Framework om de eerste baseline (nulmeting) te toetsen
- Maak duidelijke afspraken over de benodigde documentatie voor de reguliere audits
- Maak duidelijke afspraken over te interviewen stakeholders voor de reguliere audits
- Maak duidelijke afspraken over rapportage momenten en bestuurlijke afstemming



Creëer baseline en richt QA proces in t.b.v. documentatie verzoeken en stakeholders die regulier moeten worden geïnterviewd

3

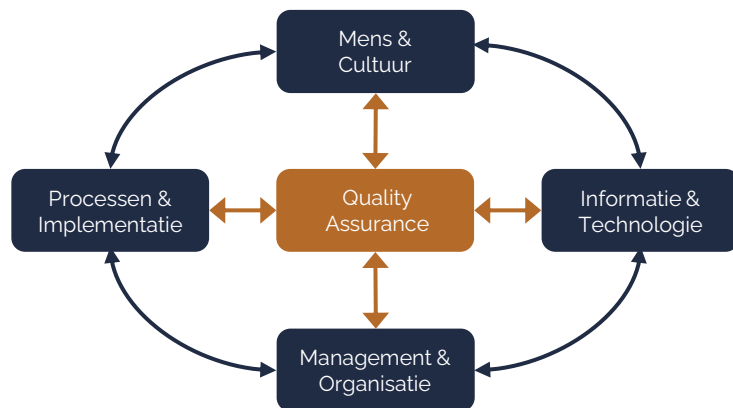
Reguliere Audits

- Beoordeel of de doelen, zoals vastgelegd in het Quality Assurance Framework, op schema liggen en worden gehaald
- Identificeer mogelijke risico's en bevindingen
- Beoordeel of eerdere aanbevelingen zijn opgevolgd
- Kom met ideeën voor verbetering en/of risicobeperking
- Rapporteer periodiek conform afspraak



Periodieke rapportage over de geïdentificeerde risico's en mitigerende maatregelen die moeten worden genomen

FOCUS ASPECTEN NADER TOEGELICHT



We kijken binnen het Quality Assurance Framework naar de volgende vier aspecten:

- Management & Organisatie
- Processen & Implementatie
- Tools & Technologie
- Mens & Cultuur

Management & Organisatie

1. Stakeholders zijn voldoende betrokken en betrokken
2. Programma- en projectbeheer is ontworpen en geïmplementeerd
3. Acceptatiecriteria worden geformuleerd en gebruikt
4. Doelen en prestaties worden regelmatig geëvalueerd
5. Risico's worden geïdentificeerd en geformuleerd in een logboek, dat up-to-date wordt gehouden
6. Aannames worden transparant gemaakt en gedocumenteerd

Processen & Implementatie

1. Project-/portfolio management is ingericht
2. High level en gedetailleerde plannings zijn beschikbaar
3. Mijlpalen zijn duidelijk omschreven, hebben streefdata en acceptatiecriteria.
4. De inhoud van de rapporten wordt periodiek opgesteld en opgeleverd
5. Gebruikersadoptie en communicatieplannen zijn beschikbaar
6. Beveiliging/compliance/risico management is ingericht

Tools & technologie

1. KPI rapportages worden tijdig opgeleverd en bevatten de juiste elementen
2. Dashboards geven inzicht in kosten en benutte capaciteit
3. Onderhoudsproces is gedocumenteerd en geïmplementeerd
4. Defecten worden vroegtijdig gesignaleerd en getraceerd
5. Er wordt gedocumenteerd welke kennis wordt gebruikt
6. Technische documentatie is beschikbaar en wordt up-to-date gehouden

Mens & cultuur

1. Programma heeft beschikking over voldoende middelen
2. Verantwoordelijkheden binnen het programma zijn duidelijk
3. Discipline: beloftes worden waargemaakt en nagekomen
4. Project medewerkers reageren en escaleren tijdig
5. Eindgebruikers zijn betrokken bij het programma
6. Conflicten worden besproken en opgelost

Hoe vergaren we de benodigde informatie?



Interview relevante stakeholders:

- Management stakeholders
- Business vertegenwoordigers
- IT Management & architecten
- Programma- / project management
- Betrokken bij het inkoop traject



Desk research

- Review originele tender documentatie
- Review contracten en contract bijlagen
- Review strategie en bedrijfsplannen
- Review programma- / projectplannen
- Review interne security/compliance/inkoop/ /MVO beleid en richtlijnen
- Monitor relevante operationele performance metrics/program dashboards

Resultaten en deliverables

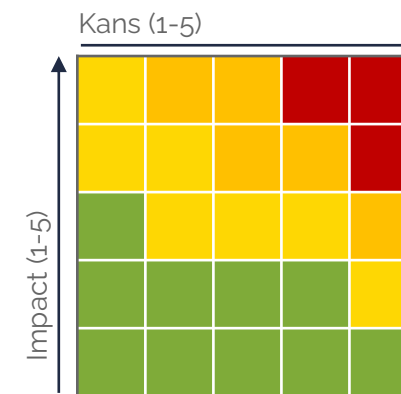
- Programma specifiek Quality Assurance Framework
- Een baseline assessment (oftewel nulmeting)
- Periodieke Quality Assurance rapportage incl.:
 - Beoordeling of de doelen, zoals gesteld in het Quality Assurance Framework, zijn/worden gehaald
 - Beoordeling in hoeverre aanbevelingen zijn opgevolgd
 - Mitigerende maatregelen en verbeteringen (risico zijn beoordeeld aan de hand van onze Kans vs Impact matrix (zie figuur 1).



Risico Matrix

Dit model wordt gebruikt om risico's te beoordelen met betrekking tot:

- kwaliteit
- kosten
- tijd



Figuur 1. Kans x Impact matrix

WILT U MEER WETEN?

Neem contact op met:



Reinout Dotinga
Managing Partner

reinout@qaconsulting.nl
+32 (0)6 42 48 36 36



Jan Willem van den Bos
Managing Partner

janwillem@qaconsulting.nl
+31 (0)6 51 91 18 71



QA Consulting
House Modernes
Lange Vliestraat 2B
3511 BR Utrecht