

postbus 18607, 2502 EP Den Haag

Aan:
Programma Operatie BPR
De heer C. Franke
Gedelegeerd opdrachtgever

ons kenmerk

H000125

uw kenmerk

-

datum

11 november 2014

bijlagen

-

onderwerp

Afronding initiële review QA Operatie BPR

Geachte heer Franke,

Afgelopen periode heeft PBLQ HEC een initiële serie QA-reviews op het programma Operatie BPR uitgevoerd, conform onze offerte. Wij hebben zoals afgesproken de volgende activiteiten uitgevoerd:

1. Het implementeren van een kwaliteitsraamwerk, gebaseerd op een algemeen erkend normenkader als basis voor de cyclisch uit te voeren QA-activiteiten.
2. Toetsing van de volledigheid van de kwaliteitsproducten –processen in opzet en bestaan.
3. Opstellen van verbetervoorstellen om evt. gebreken in kwaliteit te verhelpen.
4. Het voor de eerste maal monitoren van de oplossing van geconstateerde verbeterpunten.

De resultaten van de activiteiten 1-3 zijn in twee deelrapportages aan u gerapporteerd en besproken in de stuurgroep vergaderingen van mei, respectievelijk juli 2014. Ter afronding van deze initiële fase is afgesproken een korte eindreview uit te voeren waarin wij de opvolging van de gedane aanbevelingen toetsen. Wij hebben door middel van bestudering van de documentatie van de stukken van de stuurgroep en enkele aanvullende interviews deze toetsing, zoals bedoeld onder activiteit 4, uitgevoerd in begin november. Onze bevindingen rapporteren wij hierna, waarmee onze werkzaamheden en de (deel)rapportages voor de initiële QA-reviews zijn afgerond.


In onze beide rapportages hebben wij voor de stuurgroep in totaal een twaalfal aanbevelingen gedaan. Wij hebben geconstateerd dat de aanbevelingen daadwerkelijk zijn voorgelegd aan de stuurgroep, aldaar zijn besproken alsook dat deze besprekingen zijn genotuleerd. De stuurgroep heeft per aanbeveling besloten of en hoe er opvolging aan de aanbeveling wordt gegeven. De gedelegeerd opdrachtgever heeft vervolgens een "Register aanbevelingen Quality Assurance" opgesteld. In dit register wordt per aanbeveling die uit de QA naar voren is gekomen, bijgehouden wat, wanneer besloten is door de stuurgroep, alsook de afhandeling van de aanbeveling met de status en datum gereed.

Daar waar de aanbevelingen niet of ten dele zijn overgenomen, dan wel voor een andere oplossing is gekozen, is beargumenteerd waarom de gedane aanbeveling geen of een andere dan de geadviseerde opvolging krijgt. Eén aanbeveling is niet overgenomen omdat deze buiten het verantwoordelijkheidsgebied van de stuurgroep ligt. Het register met de QA-aanbevelingen wordt tijdens elke vergadering van de stuurgroep geagendeerd en opgevolgd. Tezamen met het eveneens aanwezige register met besluiten van de stuurgroep, concluderen wij dat op deze wijze transparant is wat de status van de gedane aanbevelingen is.

Naast de aanbevelingen voor de stuurgroep hebben beide deelonderzoeken aanbevelingen opgeleverd over het functioneren van het programma en het aanbrengen van verbeteringen daarin. Wij hebben vastgesteld dat ook deze aanbevelingen binnen het programma adequaat zijn opgevolgd.

Bovenstaande constatering leidt ons tot de conclusie dat het programma kwaliteit hoog in haar vaandel heeft staan en de aanbevelingen vanuit onze audits in verbeteringen heeft omgezet. Wij verwachten dat dit mag bijdragen aan het bereiken van de resultaten, het implementeren en gebruiken van de nieuwe Basisregistratie Personen. Wij hopen dat de bereikte resultaten en de effectieve samenwerking ook in de vervolgreviews bereikt kunnen worden.

Met vriendelijke groet,
PBLQ HEC

A handwritten signature in blue ink, consisting of a stylized 'M' followed by a long horizontal line.

Drs. M. de Roos EMIA RO
Lid van het managementteam