Inhoud

[Introductie 2](#_Toc187915016)

[Doel van de Scan 2](#_Toc187915017)

[Structuur van de Plateaus 2](#_Toc187915018)

[Heading 1: Plateaus 2](#_Toc187915019)

[Heading 2: Perspectieven 2](#_Toc187915020)

[Beschrijving van de structuur 3](#_Toc187915021)

[1. Plateau 1: Fundament 4](#_Toc187915022)

[1.1. Organisatie en Management 4](#_Toc187915023)

[1.2. Systemen en Faciliteiten 5](#_Toc187915024)

[1.3. Mensen en Cultuur 6](#_Toc187915025)

[1.4. Processen en informatie 7](#_Toc187915026)

[2. Plateau 2: Pro actief 10](#_Toc187915027)

[2.1. Organisatie en Management 10](#_Toc187915028)

[2.2. Systemen en Faciliteiten 11](#_Toc187915029)

[2.3. Mensen en Cultuur 12](#_Toc187915030)

[2.4. Processen en informatie 13](#_Toc187915031)

[3. Plateau 3: Innovatief 16](#_Toc187915032)

[3.1. Organisatie en Management 16](#_Toc187915033)

[3.2. Systemen en Faciliteiten 18](#_Toc187915034)

[3.3. Mensen en Cultuur 19](#_Toc187915035)

[3.4. Processen en informatie 20](#_Toc187915036)

[4. Bijlage Voorspelbaarheid monitoren 23](#_Toc187915037)

[5. Bijlage Leverbetrouwbaarheid monitoren 24](#_Toc187915038)

# Introductie

## Doel van de Scan

De Haags Werken Scan helpt multidisciplinaire teams (MDT's) van de gemeente Den Haag om hun volwassenheid te beoordelen en te verbeteren. De scan biedt duidelijke criteria en richtlijnen voor het bereiken van een hoger volwassenheidsniveau, in lijn met de gemeentelijke doelen en digitaliseringsambities.

# Structuur van de Plateaus

Dit document is gestructureerd volgens de volgende indeling:

# Heading 1: Plateaus

Plateau 1: Reactief

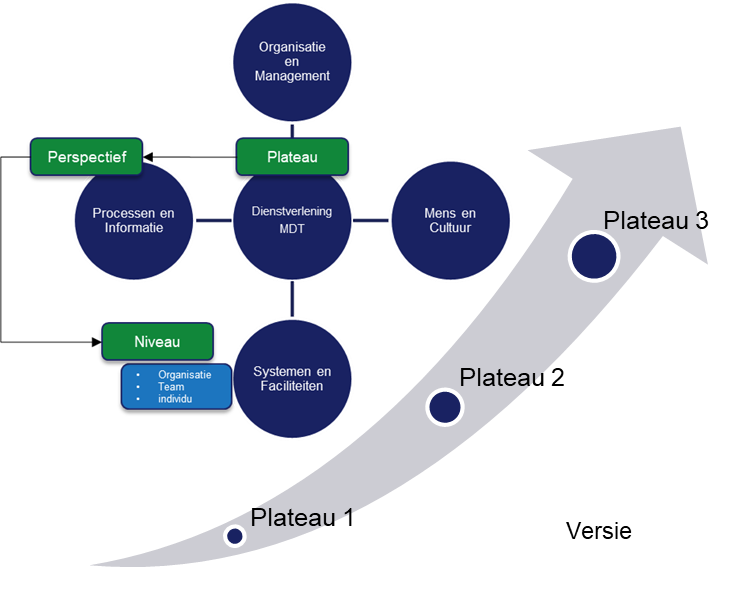
Plateau 2: Pro actief

Plateau 3: Innovatief

## Heading 2: Perspectieven

1. Organisatie en Management
2. Systemen en Faciliteiten
3. Mensen en Cultuur
4. Processen en informatie

### Heading 3: Drie Niveaus

1. Organisatieniveau
2. Team niveau
3. Individueel niveau

# Beschrijving van de structuur

De plateaus zijn gebaseerd op de volgende uitgangspunten.

###### Plateau 1: Reactief

##### Teams leggen een solide basis voor samenwerking en werkwijzen voor Haags Werken.

* Volwassenheidsniveau Scrum Master en People Manager minimaal plateau 2
* Volwassenheidsniveau Product Owner en teamlid minimaal plateau 1

###### Plateau 2: Proactief

De organisatie en teams anticiperen op veranderingen, werken met gestructureerde processen en zetten in op continue verbetering.

* Volwassenheidsniveau Scrum Master en People Manager minimaal plateau 3
* Volwassenheidsniveau Product Owner en teamlid minimaal plateau 2

###### Plateau 3: Innovatief

De organisatie en teams zijn wendbaar en innovatief, gericht op waarde creatie en aanpassingsvermogen aan een dynamische omgeving.

* Volwassenheidsniveau Scrum Master en People Manager minimaal plateau 4
* Volwassenheidsniveau Product Owner en teamlid minimaal plateau 3

De vier perspectieven zijn:

##### Organisatie en Management

Dit perspectief richt zich op de rollen en verantwoordelijkheden van Product Owner (PO), Scrum Master (SM), en management binnen MDT’s. Het bevordert samenwerking, dienend leiderschap, en governance die Haags werken ondersteunt.

##### Mensen en Cultuur

Dit perspectief richt zich op teamdynamiek, psychologische veiligheid, en een cultuur van leren en verbeteren.

##### Systemen en Faciliteiten

Dit perspectief richt zich op de technische infrastructuur en tools die MDT's ondersteunen bij hun werk

##### Processen en Informatie

Dit perspectief richt zich op werkprocessen, datastromen, en de efficiëntie van processen. In deze dimensie is ook de borging van de ITIL-processen opgenomen.

###### KPI’s

Bij ieder plateau zullen een aantal KPI’s worden gedefinieerd voor:

1. Klanttevredenheid Business Owner
2. Leverbetrouwbaarheid op Sprint niveau
3. Leverbetrouwbaarheid op Epic niveau
4. Beschikbaarheid van de functionaliteit in %
5. Incidentbeheer (oplostijd en reductie) binnen de norm in %
6. % incidenten als gevolg van een change
7. % gevulde velden in softwarekaarten per team binnen de norm: 50% (T3 2024), 75% (T1 2025) en 95% (T2 2025).

# Plateau 1: Reactief

Plateau 1 legt de basis voor multidisciplinair teamwork, Agile werkwijzen (enablement) en ITIL-procesmanagement. Teams werken binnen duidelijke kaders en gebruiken eenvoudige hulpmiddelen en processen. Rollen zoals Product Owner (PO) en Scrum Master (SM) zijn gedefinieerd, maar nog in ontwikkeling. Samenwerking is functioneel georganiseerd, met beperkte interactie tussen disciplines. Processen zijn gedocumenteerd en worden gevolgd, maar er is weinig ruimte voor flexibiliteit of innovatie. Er is een basis voor relevante ITIL-processen door gestandaardiseerde registratie, basale werkprocessen, en eenvoudige rapportage te implementeren. Feedback, review en retrospectives worden geïntroduceerd, maar zijn nog niet geadopteerd. Technische systemen bieden stabiliteit voor dagelijkse activiteiten, maar missen integratie en schaalbaarheid. Dit plateau richt zich op het creëren van duidelijkheid, structuur, en minimale middelen om teams operationeel te maken.

KPI’s:

1. Klanttevredenheid Business Owner, minimaal 6
2. Leverbetrouwbaarheid op Sprint-niveau, minimaal 60%
3. Beschikbaarheid binnen norm, min
4. Oplostijd incidenten binnen de norm: 80% (T2 2024), 85% (T3 2024), en 95% (T3 2025)
5. Reductie aantal incidentmeldingen minimaal 5%, norm 10%.
6. Probleem management: % incidenten als gevolg van een change
7. Configuratie management: % gevulde velden in softwarekaarten per team.

## Organisatie en Management

1. MDT richt zich op backlogbeheer en afstemming met opdrachtgevers.
2. Het MDT wordt ondersteund bij het verwijderen van impediments en basis Agile-events worden gefaciliteerd.
3. Management biedt basisrichtlijnen voor teams om zelfstandig te functioneren.
4. Governance richt zich op helderheid en transparantie in besluitvorming.
5. Teams hebben toegang tot middelen en richtlijnen.

### Organisatieniveau

#### Product Owner en Scrum Master rollen zijn gedefinieerd in de organisatie en toegewezen aan teams met een mandaat van de BO. Eén PO (min. 0,5 FTE) en één SM (min. 0,3 FTE) voor MDT.

#### Effectief bestuur zorgt voor duidelijke kaders en fundamentele richtlijnen, waardoor teams gestructureerd en doelgericht kunnen functioneren (governance).

#### Management biedt structurele communicatie over teamdoelen en prioriteiten.

#### Domein overkoepelende besluitvormingsprocessen zijn vastgelegd en gedeeld met alle betrokkenen.

### Teamniveau

#### Teams werken volgens een vaste cadans die aansluit bij het voortbrengingsproces en is afgestemd met de organisatie.

#### Er zijn vastgelegde afspraken binnen het team over rollen, samenwerking, en verantwoordelijkheden.

#### Het team bespreekt en prioriteert werk in overleg met de Product Owner.

#### Scrum Master ondersteunt het team bij het volgen van relevante Agile-events.

#### Het team is transparant voor management over voortgang en obstakels.

### Individueel niveau

#### Teamleden begrijpen de basisprincipes van Haags werken en hun eigen rol binnen het team.

#### Teamleden stemmen hun werkzaamheden met elkaar af.

#### Teamleden voelen zich ondersteund door de Scrum Master bij het oplossen van impediments.

#### Teamleden nemen verantwoordelijkheid voor (sprint) backlogitems binnen de afgesproken tijd.

#### Als teamlid draag je actief bij aan team overleggen en gezamenlijke besluitvorming.

## Systemen en Faciliteiten

1. Teams hebben toegang tot basis tools voor taakbeheer (denk aan Jira en Topdesk).
2. Technische systemen ondersteunen dagelijkse teamactiviteiten.
3. Basis samenwerkingsruimten zijn beschikbaar voor teams (fysiek en digitaal).
4. Teams gebruiken een backlogstructuur voor prioritering.

### Organisatieniveau

#### Jira is beschikbaar gesteld door de organisatie en wordt actief gebruikt.

#### Samenwerkingsruimtes (fysiek of digitaal) zijn ingericht voor teamgebruik.

#### Management zorgt voor duidelijke richtlijnen over het gebruik van beschikbare tools.

#### Technische infrastructuur ondersteunt het uitvoeren van basistaken zonder verstoringen.

#### Er wordt gewerkt aan initiatieven voor innovatie van toekomst bestendige tooling.

### Teamniveau

#### Teams gebruiken eenvoudige hulpmiddelen zoals een digitale backlog voor taakbeheer.

#### Gegevens worden gedeeld via SharePoint site, gedeelde documenten en MS Teams.

#### Samenwerking vindt plaats in toegewezen fysieke of virtuele ruimtes.

#### Het team documenteert werkprocessen en resultaten in SharePoint.

#### De basisrichtlijnen worden gevolgd voor het beheren van technische middelen.

### Individueel niveau

#### Teamleden begrijpen hoe zij basis tools gebruiken voor hun dagelijkse werk.

#### Teamleden volgen instructies en richtlijnen voor het gebruik van tools.

#### Teamleden dragen bij aan het documenteren van hun eigen werkzaamheden.

#### Teamleden delen impediments met het team

#### Teamleden nemen verantwoordelijkheid voor het efficiënt gebruik van toegewezen tools.

## Mensen en Cultuur

1. Teams werken volgens de inrichtingsprincipes.
2. Teamleden staan open voor feedback.
3. Retrospectives worden geïntroduceerd voor reflectie op proces, houding en gedrag.
4. Dashboard Happiness wordt getest voor inzicht in tevredenheid.
5. Teamleden weten wat het Haagse werken inhoudt.

### Organisatieniveau

#### Er zijn basistrainingen beschikbaar om teams kennis te laten maken met het Haagse werken.

#### Management bevordert een cultuur waarin feedback over persoonlijke ontwikkeling welkom is.

#### Dashboard Happiness is beschikbaar en wordt besproken op domein niveau.

#### Domeinen zijn ingericht om peer-learning mogelijk te maken.

#### Organisatie ondersteunt teams met het maken van een duidelijk ontwikkelplan.

### Teamniveau

#### Retrospectives worden geïntroduceerd als reflectiemiddel en leiden tot verbeteracties.

#### Teamleden werken binnen de inrichtingsprincipes en zijn transparant.

#### Het team neemt deel aan trainingen over het Haagse werken.

#### Samenwerking wordt gestimuleerd door wederzijds respect en duidelijke communicatie.

### Individueel niveau

#### Teamleden staan open voor individuele feedback en passen dit toe in hun werk.

#### Teamleden dragen actief bij aan het succes van teamdoelen.

#### Teamleden tonen respect en ondersteuning naar elkaar in gezamenlijke taken.

#### Teamleden reflecteren op hun prestaties en stellen persoonlijke verbeterdoelen.

## Processen en informatie

1. Processen zijn gestructureerd en geborgd.
2. Metrieken worden ingezet om team voortgang transparant te maken.
3. Individuen acteren reactief op informatiestromen.
4. De manier van werken is gebaseerd op de Haagse werkwijze.
5. Prioritering gebeurt op basis van waarde en impact.

### Organisatieniveau

#### Teams worden actief gefaciliteerd om deel te nemen in het voortbrengingsproces.

#### De business partner vraagt actief naar voortgangsrapportage.

### Teamniveau

#### Teams werken met een vastgesteld werkproces voor het plannen en uitvoeren van taken (Scrum, Kanban etc.).

#### Backlog items worden door het team besproken en prioriteiten worden bepaald in overleg met de Product Owner.

#### Er is een eenvoudige Definition of Done en Definition of Ready vastgesteld voor alle backlogitems.

#### Het team gebruikt metrieken naast de reguliere KPI’s, zoals velocity en cycle time, om de voortgang te volgen.

#### Scrum master legt de nadruk op facilitator, teacher, impediment remover en manager (gebaseerd op de 8 stances van een scrum master).

### Individueel niveau

#### Teamleden houden zich aan de vastgestelde werkprocessen en deadlines.

#### Teamleden documenteren hun werk en maken dit toegankelijk voor het team.

#### Teamleden stemmen hun voortgang af met het team.

#### Teamleden dragen ideeën aan voor procesverbetering tijdens retrospectives.

### ITIL-management

1. Er is een solide basis voor incidentbeheer, probleembeheer, configuratiebeheer en wijzigingsbeheer door gestandaardiseerde registratie, basale werkprocessen, en eenvoudige rapportage.
2. Handmatige processen waarborgen consistentie en teams zijn vertrouwd met de kernprincipes van ITIL-processen.

###### Incidentbeheer

#### Incidenten worden handmatig geregistreerd via de servicedesk of selfserviceportalen.

#### Prioriteiten worden vastgesteld op basis van vastgelegde impactcriteria.

#### Basisrapportages van incidenten worden periodiek gedeeld.

#### Tussentijdse updates naar stakeholders verlopen via afspraken zoals gedefinieerd in het proces incidentmanagement.

###### Probleembeheer

#### Problemen worden geïdentificeerd vanuit terugkerende incidenten.

#### Basisinformatie zoals root cause analyse wordt handmatig vastgelegd.

#### Problemen worden per team afgehandeld, zonder structurele samenwerking.

###### Configuratiebeheer

#### Configuratie-items (CI’s) worden handmatig geregistreerd in een CMDB.

#### De minimale dataset zoals beschreven in de procesbeschrijving wordt gedocumenteerd.

#### Periodieke controles van de CMDB worden uitgevoerd op volledigheid en correctheid.

#### Veranderingen aan CI’s worden geregistreerd zonder formele impactanalyse.

###### Wijzigingsbeheer

#### Wijzigingen worden handmatig geregistreerd en toegewezen aan teams.

#### Wijzigingen worden besproken tijdens reguliere team events.

#### Impact en risico’s worden informeel geëvalueerd.

#### Wijzigingen worden gepland en uitgevoerd met benodigde documentatie.

###### Life Cycle Management

#### [TODO] Procesbeschrijvingen zijn nog niet beschikbaar

# Plateau 2: Pro actief

In Plateau 2 werken teams proactief en nemen verantwoordelijkheid voor hun processen en resultaten. PO’s en SM’s stimuleren samenwerking en continue verbetering, terwijl management autonomie binnen duidelijke kaders faciliteert.

Multidisciplinaire samenwerking en feedback zijn ingebed in de dagelijkse praktijk, ondersteund door structurele retrospectives en ontwikkelingsprogramma’s. Tools en infrastructuur zijn geïntegreerd en ondersteunen geautomatiseerde gegevensstromen en procesverbeteringen. Systematische en proactieve toepassing van ITIL-processen door middel van geavanceerde tools, gestructureerde werkprocessen, en analyse van gegevens om efficiëntie te vergroten en herhaling van incidenten te voorkomen.

Teams gebruiken geavanceerde metrieken en Agile frameworks zoals Scrum en Kanban om voorspelbaarheid en efficiëntie te vergroten. Governanceprocessen zijn multidisciplinair en zorgen voor transparante besluitvorming. Dit plateau legt de nadruk op leren, verbeteren, en het systematisch leveren van waarde.

KPI’s:

1. Klanttevredenheid Business Owner, minimaal 7
2. Leverbetrouwbaarheid op Sprint-niveau, minimaal 70%
3. Beschikbaarheid binnen norm, min 98%
4. Oplostijd incidenten binnen de norm: 80% (T2 2024), 85% (T3 2024), en 95% (T3 2025)
5. Reductie aantal incidentmeldingen minimaal 5%, norm 10%.
6. Probleem management: % incidenten als gevolg van een change
7. Configuratie management: % gevulde velden in softwarekaarten per team.

## Organisatie en Management

1. MDT werkt met een duidelijke productvisie en volgt voortgang op.
2. Het MDT wordt gestimuleerd om continu te verbeteren.
3. Management stimuleert samenwerking over afdelingen heen.
4. Management ondersteunt teams door het faciliteren van autonomie binnen de inrichtingsprincipes.
5. Teams hebben toegang tot middelen en richtlijnen.

### Organisatieniveau

#### Governanceprocessen (voortbrengingsproces) zijn multidisciplinair ingericht en betrekken input van teams bij besluitvorming.

#### Product Owner en Scrum Master worden structureel getraind en ondersteund door de organisatie.

#### Business partner faciliteert teamautonomie binnen de inrichtingsprincipes en biedt strategische begeleiding.

#### People management zorgt samen met Product owner en Scrum master voor de juiste competenties binnen het MDT.

#### People management biedt een vast framework voor teamontwikkeling, inclusief structurele coaching en intervisie.

#### De inrichtingsprincipes beschrijven het beleid voor het systematisch evalueren en verbeteren.

#### De organisatie faciliteert kennisdeling tussen expertises via georganiseerde evenementen en gildestructuren.

#### Proceseigenaren zijn bekend en teams worden gefaciliteerd om feedback te geven.

### Teamniveau

#### Teams werken volgens een vaste cadans en behalen consistente resultaten.

#### Product Owner en Scrum Master werken intensief samen om het team te ondersteunen in prioritering en procesoptimalisatie.

#### Business partner betrekt het team actief bij het opstellen en realiseren van strategische doelen.

#### Teamafspraken worden consistent toegepast, en er is ruimte voor aanpassingen vanuit teamfeedback.

#### Teams worden gecoacht om zelfstandig beslissingen te nemen binnen de inrichtingsprincipes.

### Individueel niveau

#### Teamleden tonen eigenaarschap door actief bij te dragen aan besluitvorming en procesverbeteringen.

#### Teamleden nemen deel aan training en coaching om hun rol beter te vervullen.

#### Teamleden communiceren openlijk met het team over voortgang en impediments.

#### Teamleden dragen proactief ideeën aan voor het verbeteren van samenwerking en resultaten.

#### Teamleden evalueren hun eigen prestaties en stellen verbeterdoelen op in lijn met teamdoelen.

## Systemen en Faciliteiten

1. Gegevens worden gedeeld via geautomatiseerde methoden.
2. Administratie ten behoeve van backlogbeheer is gestandaardiseerd en wordt actief gebruikt.

### Organisatieniveau

#### Tools zoals Jira of vergelijkbare hulpmiddelen zijn volledig geïntegreerd en ondersteunen teamprocessen.

#### Samenwerkingsomgevingen zijn voorbereid om geïntegreerde dashboards te gebruiken voor alle MDT’s.

### Teamniveau

#### Teams gebruiken geïntegreerde tools en automatisering om werkprocessen en voortgang te beheren.

#### Afhankelijkheden worden inzichtelijk gemaakt op de product backlog.

#### Backlogbeheer wordt actief ondersteund door gestructureerde en effectieve refinements.

#### Teamleden gebruiken realtime dashboards voor inzicht in voortgang en prestaties.

### Individueel niveau

#### Teamleden maken effectief gebruik van geïntegreerde tools om hun werk te plannen en uit te voeren.

#### Teamleden leveren structureel feedback over tools en technologie om verbeteringen door te voeren.

#### Teamleden gebruiken dashboards om hun eigen voortgang en prestaties te monitoren.

#### Teamleden volgen trainingen om optimaal gebruik te maken van technische hulpmiddelen.

## Mensen en Cultuur

1. Teams werken volgens de inrichtingsprincipes en spreken elkaar hierop aan.
2. Feedback wordt structureel gegeven en leidt tot concrete verbeteringen.
3. Retrospectives worden standaard uitgevoerd met concrete actiepunten.
4. Dashboard Happiness wordt actief gebruikt voor teamontwikkeling.
5. Teamleden nemen verantwoordelijkheid voor hun eigen leerproces.

### Organisatieniveau

#### Haags gesprek vindt plaats door people manager mede op teamdoelstellingen en teamfeedback in samenwerking met scrum master en product owner.

#### Dashboard Happiness wordt actief gebruikt om betrokkenheid van team- en teamleden te meten en verbeteren.

#### Teamleden worden gestimuleerd om te leren en kennis te delen door middel van interne trainingen en sessies.

#### Management bevordert een veilige werkomgeving door open communicatie en waardering voor teaminbreng.

### Teamniveau

#### Teams organiseren structurele feedbackmomenten, zoals retrospectives, en zetten verbeterpunten om in acties.

#### Er is een cultuur van multidisciplinaire samenwerking waarin teamleden elkaar ondersteunen bij het behalen van doelen.

#### Teamleden nemen verantwoordelijkheid voor hun bijdrage aan het succes van het team.

#### Retrospectives worden effectief gebruikt om processen, samenwerking en resultaten te verbeteren.

#### Het team neemt initiatief en neemt actief deel aan leermogelijkheden zoals workshops en gezamenlijke trainingssessies.

### Individueel niveau

#### Teamleden nemen actief deel aan feedbacksessies en gebruiken deze om hun werkwijze te verbeteren.

#### Teamleden dragen bij aan kennisdeling binnen het team door ervaringen en inzichten te delen.

#### Teamleden tonen initiatief bij het leren van nieuwe vaardigheden die het team ten goede komen.

#### Teamleden ondersteunen collega’s proactief bij uitdagingen en gezamenlijke doelen.

## Processen en informatie

1. Processen worden regelmatig geëvalueerd en verbeterd.
2. Teams gebruiken een uitgebreide set metrieken.
3. Het team neemt initiatief om proactief te gaan reageren op informatiestromen.
4. Prioritering wordt gestuurd door klantfeedback en strategische doelen.

### Organisatieniveau

#### Management biedt begeleiding bij het implementeren van geautomatiseerde en domein overkoepelende procesverbeteringen.

#### Management coacht teams in efficiënte en effectieve samenwerking en timemanagement.

### Teamniveau

#### Teams werken volgens vastgestelde werkprocessen die regelmatig worden geëvalueerd.

#### Teams gebruiken team specifieke data en metrieken, om prestaties te analyseren.

#### Optimalisatie in het teamproces worden geborgd en gedeeld binnen en buiten het team.

#### Scrum master legt de nadruk op de stances mentor, change agent en coach.

### Individueel niveau

#### Teamleden hebben een proactieve houding ten opzichte van domein overkoepelende procesoptimalisaties.

#### Teamleden hebben een actieve rol in vroege fases van het voortbrengingsproces.

#### Teamleden coachen elkaar om efficiënt én effectief te werken (timemanagement).

### ITIL-management

1. Systematische en proactieve toepassing van ITIL-processen door middel van voorgeschreven tools, beschreven werkprocessen, en analyse van gegevens om efficiëntie te vergroten en herhaling van incidenten te voorkomen.
2. Teams werken samen met andere domeinen om incidenten, problemen en wijzigingen efficiënt en data-gedreven af te handelen en risico’s te minimaliseren.

###### Incidentbeheer

#### Incidenten en updates worden geregistreerd en toegewezen via Topdesk.

#### Prioriteiten en classificaties worden vastgesteld op basis van vastgelegde impactcriteria.

#### Incidentdata wordt geanalyseerd om patronen te detecteren en door te verwijzen naar probleembeheer.

#### SLA’s worden gemonitord en geëvalueerd.

###### Probleembeheer

#### Problemen worden proactief geïdentificeerd via data-analyse van incidenten.

#### Root cause-analyse wordt systematisch uitgevoerd.

#### Structurele oplossingen worden ontwikkeld en geborgd.

#### Analyses worden gedeeld met wijzigingsbeheer voor implementatie van oplossingen.

#### KPI’s zoals doorlooptijd en oplossingspercentages worden gemonitord.

###### Configuratiebeheer

#### Het CMDB wordt bijgewerkt met monitoringtools (SNOW).

#### Relaties tussen CI’s worden onderhouden en gebruikt voor impactanalyses.

#### CI’s worden gevalideerd en geverifieerd met regelmatige controles.

#### Het CMDB is toegankelijk voor alle betrokken teams.

#### Configuratiebeheer ondersteunt probleem- en wijzigingsbeheer met actuele gegevens.

###### Wijzigingsbeheer

#### Wijzigingen worden beoordeeld aan de hand van de Haagse werkwijze.

#### CAB’s (Change Advisory Boards) beoordelen wijzigingen met hoog risicoprofiel systematisch.

#### Wijzigingen worden gepland en uitgevoerd met minimale impact op operaties.

#### Impactanalyses worden uitgevoerd met behulp van het CMDB.

#### KPI’s voor doorlooptijden en succespercentages worden gevolgd.

###### Life Cycle Management

[TODO] Procesbeschrijvingen zijn nog niet beschikbaar

# Plateau 3: Innovatief

Plateau 3 vertegenwoordigt maximale wendbaarheid en innovatie. Teams functioneren als zelforganiserende eenheden die zich snel aanpassen aan veranderende omstandigheden. PO’s en SM’s fungeren als strategische partners, terwijl management experimenten en innovatie stimuleert. Feedbackcultuur en kennisdeling zijn spontaan en diep ingebed in de werkprocessen.

Technologische tools en data-analyse dashboards ondersteunen real-time besluitvorming en end-to-end automatisering. Processen worden continu geoptimaliseerd met input van klanten en datagedreven inzichten. Governance volgt Lean Portfolio Management en richt zich op strategische prioriteiten en creëren van waarde.

ITIL-processen zijn zoveel mogelijk geautomatiseerd en geborgd in dagelijkse werkprocessen, waarbij voorspellende analyses worden ingezet om waarde te creëren en risico’s te elimineren.

Dit plateau draait om het benutten van het volledige potentieel van teams, gericht op toekomstbestendige oplossingen en maximale impact.

KPI’s:

1. Klanttevredenheid Business Owner, minimaal 7,5
2. Leverbetrouwbaarheid op Sprint-niveau minimaal 85%
3. Leverbetrouwbaarheid op Epic-niveau minimaal 50%
4. Beschikbaarheid binnen norm, min 98%
5. Oplostijd incidenten binnen de norm: 80% (T2 2024), 85% (T3 2024), en 95% (T3 2025)
6. Reductie aantal incidentmeldingen minimaal 5%, norm 10%.
7. Probleem management: % incidenten als gevolg van een change
8. Configuratie management: % gevulde velden in softwarekaarten per team.

## Organisatie en Management

1. Product Owner fungeert als strategisch partner binnen het domein, waarin strategische thema's worden afgestemd.
2. Scrum Master begeleidt het team in zelforganisatie en innovatie (servant leadership).
3. Governance is gericht op Portfolio Management met transparante besluitvorming.
4. Management faciliteert experimenten en stimuleert innovatie.
5. Teams werken en zetten middelen en frameworks dynamisch in zodat ze zich aanpassen aan veranderende behoeften.

### Organisatieniveau

#### Governance volgt Lean Portfolio Management en faciliteert strategische prioritering gericht op maximale waarde.

#### Business partner stimuleert en faciliteert experimenteren en innovatie door teams te ondersteunen in het testen van nieuwe ideeën en technologieën.

#### Product Owner en Scrum Master zijn strategische partners, actief betrokken bij besluitvorming en doorvertaling van de i-visie van de Dienst.

#### People management heeft een strategisch plan aansluitend op lopende en aankomende thema's met betrekking tot noodzakelijke competenties plaatsen in het domein

#### Transparantie in besluitvorming wordt bevorderd door realtime dashboards en visuele managementtools.

#### De organisatie faciliteert kennisdeling tussen teams via georganiseerde evenementen en gildestructuren.

### Teamniveau

#### Teams zijn zelf organiserend in het kader van de inrichtingsprincipes.

#### Product Owner en Scrum Master ondersteunen het team actief in het ontwikkelen en uitvoeren van (innovatieve) initiatieven.

#### Teams leveren meetbare waarde door continue afstemming op strategische doelen.

#### Multidisciplinaire samenwerking is volledig geïntegreerd, zowel binnen het team als met externe stakeholders.

#### Teams nemen verantwoordelijkheid voor het co-creëren van strategische plannen en het leveren van tastbare resultaten.

### Individueel niveau

#### Teamleden fungeren als ambassadeurs van haags werken en zijn mentor in andere teams.

#### Teamleden nemen initiatief voor innovatie en experimenteren met nieuwe methoden en technologieën.

#### Teamleden dragen actief bij aan strategische doelen door eigen expertise en ideeën in te brengen.

#### Teamleden evalueren hun prestaties regelmatig en delen verbeteringen en successen binnen en buiten het team.

#### Teamleden creëren en delen waardevolle inzichten door data-gedreven analyses en praktijkervaringen te delen breed in de organisatie.

## Systemen en Faciliteiten

1. Tools zijn volledig geïntegreerd en ondersteunen end-to-end processen.
2. Data-analyse dashboards geven real-time inzichten voor besluitvorming.
3. Teams maken gebruik van geavanceerde automatiseringsmogelijkheden zoals CI/CD-pipelines.
4. Innovatieve technologieën worden actief geëvalueerd en aangepast

### Organisatieniveau

#### Tools en technologieën zijn volledig geïntegreerd en ondersteunen end-to-end processen.

#### Data-analyse dashboards bieden real-time inzichten voor strategische besluitvorming.

#### Technologische infrastructuur is toekomstbestendig en ondersteunt schaalbaarheid en snelle innovatie.

#### Organisatie evalueert en implementeert actief nieuwe technologieën om teams te ondersteunen.

#### Samenwerkingsruimten zijn flexibel en dynamisch, afgestemd op veranderende teambehoeften.

### Teamniveau

#### Teams maken gebruik van geavanceerde automatiseringsmogelijkheden, zoals CI/CD-pipelines, om werkprocessen te optimaliseren.

#### Data en metrieken worden in realtime gebruikt om beslissingen te ondersteunen en processen te verbeteren.

#### Samenwerkingsruimten, zowel fysiek als virtueel, zijn ingericht om innovatie en co-creatie te faciliteren.

#### Teams implementeren feedbackloops en werken iteratief aan procesverbeteringen.

### Individueel niveau

#### Teamleden experimenteren met nieuwe technologieën en implementeren verbeteringen op teamniveau.

#### Teamleden benutten automatiseringstools om herhalende taken te minimaliseren en zich te focussen op innovatie.

#### Teamleden nemen verantwoordelijkheid voor het beheren en verbeteren van de tools die ze gebruiken.

#### Teamleden leveren proactief feedback aan het management over nieuwe technologieën en systeemintegraties.

## Mensen en Cultuur

1. Teams werken aan een cultuur van vertrouwen en openheid volgens de Haagse waarden.
2. Feedback wordt continu en spontaan gegeven en leidt tot innovatie.
3. Retrospectives worden gebruikt om strategische verbeteringen te implementeren.
4. Dashboard Happiness integreert real-time inzichten en proactieve acties.
5. Teamleden zijn mentoren voor elkaar en bevorderen kennisdeling binnen en buiten het team.

### Organisatieniveau

#### De veilige werkomgeving wordt versterkt door een open cultuur waarin feedback spontaan wordt gedeeld.

#### Organisatie viert successen en bevordert een cultuur van continue verbetering.

#### Dashboard Happiness integreert real-time inzichten voor organisatie brede betrokkenheid.

#### Training en intervisie zijn gericht op het ontwikkelen van leiderschapsvaardigheden binnen teams.

### Teamniveau

#### Teams creëren een cultuur van vertrouwen, waar samenwerking en kennisdeling vanzelfsprekend zijn.

#### Feedback wordt spontaan gegeven en leidt tot verbeteringen en innovatie.

#### Teamleden experimenteren met nieuwe manieren van werken om samenwerking en prestaties te verbeteren.

#### Retrospectives worden ingezet om strategische verbeteringen te implementeren en te delen. (Lange termijn, retrospective op meer dan alleen de sprint)

#### Teams bevorderen kennisdeling door het organiseren van showcases en presentaties.

### Individueel niveau

#### Teamleden nemen een actieve rol in het versterken van teamdynamiek en samenwerking.

#### Teamleden fungeren als mentor voor collega's binnen het team en in de organisatie.

#### Teamleden stimuleren creativiteit en innovatie door ideeën te initiëren en te testen.

#### Teamleden maken gebruik van trainingen en feedback om hun leiderschapsvaardigheden te ontwikkelen.

#### Teamleden werken proactief aan persoonlijke ontwikkeling en delen hun groei met anderen.

## Processen en informatie

1. Processen worden voortdurend aangepast op basis van feedback en data.
2. Teams optimaliseren werkprocessen om maximale waarde te leveren.
3. Real-time datastromen ondersteunen besluitvorming op alle niveaus.
4. Werkprocessen zijn flexibel en schaalbaar om snel te reageren op veranderingen.

### Organisatieniveau

#### Business partner evalueert continu en initieert verbeteringen op basis van klantfeedback en data-analyses.

#### Management geeft autonomie om flexibel te werken binnen gestandaardiseerde frameworks vanuit de inrichtingsprincipes.

#### Informatie-uitwisseling is volledig geautomatiseerd en toegankelijk voor alle betrokkenen.

#### Management werkt zelf met data-gedreven besluitvorming waar teams de input van leveren.

### Teamniveau

#### Teams optimaliseren werkprocessen door realtime inzichten en data-analyse te gebruiken.

#### Processen zijn schaalbaar en kunnen snel worden aangepast aan veranderende omstandigheden.

#### Backlogs worden dynamisch beheerd op basis van waarde, prioriteit, en klantfeedback.

#### Teams monitoren de waardeketen en handelen op basis van metrieken.

### Individueel niveau

#### Teamleden dragen actief bij aan domein overstijgende procesoptimalisatie door feedback en ideeën te delen.

#### Teamleden gebruiken data en inzichten om hun eigen werk te verbeteren.

#### Teamleden identificeren team overstijgende kansen voor innovatie.

#### Teamleden borgen procesverbeteringen en delen deze met andere teams.

#### Teamleden gebruiken beschikbare technologieën (Engage) om informatie en processen toegankelijker te maken.

### ITIL-management

1. ITIL-processen zijn zoveel mogelijk geautomatiseerd en geborgd in dagelijkse werkprocessen, waarbij AI en predictive analytics worden ingezet om waarde te creëren en risico’s te elimineren.
2. ITIL-processen worden strategisch gebruikt om innovatie, continue verbetering, en schaalbaarheid te ondersteunen, met minimale menselijke interventie en maximale impact.

###### Incidentbeheer

#### Incidentmanagement is geautomatiseerd met proactieve detectie via monitoringtools (Dynatrace).

#### Predictive analytics worden ingezet om incidenten te voorspellen en te voorkomen.

#### Incidenten worden real-time afgehandeld via geautomatiseerde werkprocessen.

#### Incidentdata wordt gebruikt voor strategische procesoptimalisatie.

#### Stakeholders hebben toegang tot incidentinformatie via real-time dashboards.

###### Probleembeheer

#### Problemen worden automatisch geïdentificeerd met AI-analyse van incidentdata.

#### Workarounds en bekende fouten worden gedeeld via kennisbanken.

#### Structurele oplossingen worden direct geïmplementeerd via CI/CD-pipelines.

#### Probleembeheer is geïntegreerd met configuratie- en wijzigingsbeheer.

#### Teams gebruiken probleemdata voor innovatie en risicomanagement.

###### Configuratiebeheer

#### Het CMDB wordt real-time bijgewerkt door self-healing scripts en monitoringtools.

#### Relaties tussen CI’s worden gebruikt voor predictive impactanalyses.

#### CI’s ondersteunen lifecyclemanagement en strategische besluitvorming.

#### Configuratiebeheer fungeert als basis voor innovatie en continue verbetering.

#### Het CMDB biedt directe integratie met alle ITIL-processen.

###### Wijzigingsbeheer

#### CI/CD-pipelines worden gebruikt voor implementatie van wijzigingen.

#### Realtime impactanalyses ondersteunen strategische besluitvorming.

#### Wijzigingsbeheer stimuleert experimenten en innovatie binnen veilige kaders.

#### KPI’s en trends worden gebruikt om wijzigingsprocessen continu te optimaliseren.

###### Life Cycle Management

#### [TODO] Procesbeschrijvingen zijn nog niet beschikbaar

# Bijlage Voorspelbaarheid monitoren

Voorspelbaarheid meet hoe goed een team kan inschatten wat ze binnen een bepaalde tijd kunnen opleveren.

###### Sprint Voltooiingspercentage

**Wat het meet**: Het percentage van werkitems dat tijdens een sprint is voltooid ten opzichte van de planning.

**Hoe**:

* Vergelijk het aantal voltooide story points (of taken) met de geplande story points.
* Bereken: (Voltooide Story Points / Geplande Story Points) × 100%.

**Doel**: Een consistent voltooiingspercentage, bijvoorbeeld 80-100%.

###### Velocity Consistentie

**Wat het meet**: Hoe stabiel het aantal voltooide story points is over meerdere sprints.

**Hoe**: Monitor de velocity (gemiddeld aantal voltooide story points per sprint) over 3–5 sprints.

**Doel**: Een consistente velocity zonder grote fluctuaties.

###### Cycle Time

**Wat het meet**: De tijd die het kost om een taak van start tot voltooiing te brengen.

**Hoe**: Meet de tijd tussen het begin en einde van een user story of taak.

**Doel**: Consistente en korte cyclustijden.

###### Planning Accuracy

**Wat het meet**: Hoe goed het team de benodigde inspanning voor taken inschat.

**Hoe**: Vergelijk de oorspronkelijke schatting met de werkelijke tijd of effort.

**Doel**: Nauwkeurige schattingen in lijn met realisatie.

###### Work in Progress (WIP)

**Wat het meet**: Het aantal actieve taken dat tegelijkertijd wordt opgepakt.

**Hoe**: Monitor het aantal actieve user stories in de sprint of Kanban-bord.

**Doel**: WIP-limieten toepassen om te voorkomen dat teams overbelast raken.

# Bijlage Leverbetrouwbaarheid monitoren

Leverbetrouwbaarheid meet hoe consistent teams hun beloften nakomen en werk van hoge kwaliteit opleveren.

###### Percentage Tijdige Levering

**Wat het meet**: Het percentage werkitems dat op of vóór de afgesproken deadline wordt geleverd.

**Hoe**: (Tijdig Geleverde Items / Totaal Geleverde Items) × 100%.

**Doel**: Minimaal 90% van de items tijdig geleverd.

###### Definitie van Done (DoD) Conformiteit

**Wat het meet**: Of werkitems voldoen aan de vooraf gedefinieerde kwaliteitscriteria (DoD).

**Hoe**: Controleer per item of het voldoet aan de DoD-lijst (zoals code-review, tests, documentatie).

**Doel**: 100% conformiteit met DoD.

###### Bug Rates (Defect Density)

**Wat het meet**: Het aantal gevonden defecten na levering, per werkitem of story point.

**Hoe**: (Aantal Bugs / Aantal Geleverde Items)

**Doel**: Minder dan 5 bugs per release of sprint.

###### Net Promoter Score (NPS) van Stakeholders

**Wat het meet**: Stakeholdertevredenheid over de kwaliteit en timing van leveringen.

**Hoe**: Vraag stakeholders om een score van 1-10 en bereken de NPS:  
NPS = % Promoters − % Detractors.

**Doel**: NPS boven 8.

###### Rework Percentage

**Wat het meet**: Het percentage werk dat opnieuw moet worden gedaan vanwege fouten of onvolledigheid.

**Hoe**: (Rework Tijdsduur / Totale Tijdsduur) × 100%.

**Doel**: Minder dan 10% rework per sprint.