Gemeente Amsterdam

Octomore - tussenresultaat en acties

Aan	MT Erfpacht & Uitgifte,
Van	5.1.2e 5.1.2e, RVE Grond & Ontwikkeling, , 5.1.2e @amsterdam.nl
Kopie aan	
Datum	24 oktober 2016

Inleiding

Op de afdeling bestonden er al langere tijd twijfels over de datakwaliteit van Hermes. Omdat deze data cruciaal is om de bedrijfsprocessen optimaal te ondersteunen, een voorwaarde is voor een goede implementatie van de vernieuwing van het erfpachtstelsel en ook voor de uitbreiding van online dienstverlening voor de erfpachter betrouwbaar moet zijn, is er gestart met het project Octomore.

Het project heeft daarbij het volgende doel:
Kwaliteitseisen vastleggen voor de data die in de Hermes database zijn opgeslagen en data die hieraan niet voldoen naar het vereiste niveau brengen. Daarnaast dient er ook een advies gegeven te worden over hoe kwaliteitsmanagement, voor wat betreft de data in Hermes, opgenomen of verbeterd kan worden in de huidige processen, zodat de datakwaliteit in de toekomst op het gewenste niveau blijft.

Hiervoor is afgesproken dat het project de volgende producten oplevert:

- Een set aan kwaliteitseisen voor de datakwaliteit in de Hermes database.
- Een advies over het wel of niet muteren van de benoemde velden en per te muteren dataveld:
    - Analyse op de kwaliteit
    - Een methodiek om de data op het gewenste niveau te krijgen
    - Datamutaties ten behoeve van kwaliteitsverbetering.
    - Markering van datamutaties in Hermes database en schermen.
- Aanbevelingen voor opname in de bedrijfsprocessen om de kwaliteit in stand te houden.

NB: Het project heeft geen aandacht besteed aan de relatiegegevens die in Hermes zijn opgeslagen, omdat gestuurd wordt op het gebruik van de basisregistratie personen. Hiermee wordt beoogd alle fouten in één keer automatisch te kunnen corrigeren. Indien aansluiting op de basisregistratie personen geen doorgang kan vinden, dan zou binnen het project nog specifieke aandacht nodig zijn om de kwaliteit van deze gegevens te verbeteren.

Inmiddels loopt het project al geruime tijd en wordt in deze notitie de balans opgemaakt in verband met overdracht van werkzaamheden. De (tussen-)resultaten van de beschreven producten worden hieronder nader toegelicht

Set kwaliteitseisen – normenkader

Om de kwaliteitseisen te bepalen is een plan van aanpak opgesteld en zijn sessies belegd met medewerkers om het belang van de gegevens in Hermes afzonderlijk vast te stellen. Om het belang te kunnen bepalen is op basis van diverse invalshoeken gevraagd hoe belangrijk een bepaald gegeven is.
Het resultaat van deze sessies is per gegeven(-sgroep) een totaalcijfer dat aangeeft hoe belangrijk een gegeven is. Het management heeft de keuze om het cijfer te laten vertalen naar een norm (%) bewust niet gemaakt. Er is dus wel een prioriteit qua belang, maar of een gegeven nu bijvoorbeeld 98% of 99% juist moet zijn, is niet bepaald. De door het management gekozen strategie is om inzicht te krijgen op welke vlakken verbeteringen mogelijk zijn en om daarbij te bepalen hoeveel inzet er nodig is om dit te realiseren en of deze inzet opweegt tegen de te verwachte kwaliteitsverbetering. Uit de steekproef bleek namelijk duidelijk hoe intensief en tijdrovend het is om een vergelijking tussen gegevens uit Hermes en akten te kunnen maken. Het één op één onderzoeken en corrigeren van gegevens middels akten is een dermate grote inspanning waar, afhankelijk van de aard en omvang van de fouten, niet direct voor wordt gekozen.

Stand datakwaliteit

Inmiddels zijn er al acties uitgevoerd en zijn er MT-besluiten genomen, op basis van de resultaten van de steekproef, om de kwaliteit van de data te verbeteren. In eerdere MT stukken en in de projectdocumentatie valt na te lezen welke dit zijn. De huidige stand van zaken met betrekking tot de datakwaliteit is als volgt:

Veld	Score	VES belang
Algemene Bepaling	99,2%	Ja
Betalingsregime	99,8%	Ja
Canon	97,7%	Ja
Einddatum tijdvak	99,4%	Ja
Bestemming	58,1%	Ja
Afkoopsom	88,7%	Nee
Info afkoopsom	97,2%	Nee
Begindatum afkoopsom	97,0%	Nee

Veld	Score	VES belang
Einddatum afkoopsom	98,8%	Nee
Begindatum tijdvak	97,3%	Nee
Boekwaarde	94,6%	Nee
Basisschaduwgrondwaarde	94,4%	Nee
Begindatum BSGW	99,6%	Nee
Uitgiftedatum	93,8%	Nee
Prolongatiedatum	99,5%	Nee

De eerste vijf velden zijn specifiek van belang voor de vernieuwing van het erfpachtstelsel. Voor de eerste vier velden geldt dat de meeste acties voor verbetering reeds genomen zijn. Er liggen nog een paar kleine acties bij functioneel beheer om geautomatiseerd verbeteringen door te voeren, maar deze zullen geen significante verbeteringen met zich meebrengen. Voor het veld 'Bestemming' is de enige mogelijkheid tot verbetering het doen van akteonderzoek. Hiervan is in een eerder stadium al bepaald dat de tijdsinvestering niet opweegt tegen de resultaten die het zal boeken. Binnen het VES traject is afgesproken dat bestemmingen uit de BAG (GOGIS) en/of WOZ administratie worden gebruikt. Door het VES team is namelijk aangegeven dat de detaillering die Hermes hanteert niet nodig is. Daarmee zijn de acties voor de VES velden zo goed als afgerond en een belangrijke randvoorwaarde voor de overstap gerealiseerd.

Lopende acties

Voor de overige velden zijn er specifieke acties benoemd per veld met daarbij het verbeterpotentieel en de noodzakelijke inspanning. Deze acties worden continu bijgehouden en aangepast op basis van gemaakte keuzes en behaalde resultaten. Het MT is telkens de keuze voorgelegd welke verbetermogelijkheden er zijn en zijn afwegingen gemaakt of de inspanning opweegt tegen het verbeterpotentieel. Op basis van de eerder gemaakte keuzes zijn de volgende acties nog lopend:

Handmatig acties:

- *Rechten met een canon groter dan de basisschaduwgrondwaarde.*
  Op dit moment wordt door medewerkers in het beheerteam gecontroleerd welke waarden moeten worden aangepast. Dit zal vervolgens door de bedrijfsadministratie moeten worden gecorrigeerd in Hermes. Bij geconstateerde fouten in de hoogte van de canon zal naast correctie tevens met de betreffende erfpachters contact moeten worden opgenomen over de wijziging van de canon en ook over gedane betalingen in het verleden. De lijst is te vinden via: [redacted 5.1.5]

- *Correcties doorvoeren van fouten gevonden in de steekproef zelf.*
  Deze actie kan worden opgepakt door de bedrijfsadministratie. Hier ligt momenteel een capaciteitsprobleem waardoor dit nu nog niet is gedaan. De lijst is te vinden via: [redacted 5.1.5]

Geautomatiseerde acties:

- *Draaien van FAB query's.*
  Naast het feitelijke onderzoek uit de steekproef zijn ook query's opgesteld om een check te doen op de business rules ten aanzien van de data in hun logische samenhang. Gevonden fouten kunnen met behulp van query' s worden aangepast door FAB. Er is bij FAB zicht op welke query's er gebouwd kunnen worden. Dit zal door FAB in samenhang met CGI moeten worden opgepakt. Sturing hierop is noodzakelijk. De lijsten zijn te vinden via: G:\OGA\A-DB-BE\Hermes\DATAQ

Om automatisch mutaties te kunnen doorvoeren en deze zichtbaar te houden voor de gebruikers, zullen er aanpassingen nodig zijn in de Hermes database. Deze aanpassingen worden doorgevoerd met de VES1.1. release. Deze zou 20 oktober in productie zijn gegaan, maar is uitgesteld vanwege gevonden fouten in andere delen van deze release tijdens het testtraject. Een nieuwe productiedatum is op dit moment nog niet bekend.

Nog te starten acties

Naast bovengenoemde acties moet ook zorg worden besteed aan kwaliteitsborging. Er moet een kwaliteitsmanagementsysteem geïntroduceerd worden om de kwaliteit te borgen voor de toekomst. Hiervoor zal procesmatig iets moeten worden ingericht en wellicht zijn ook systeemaanpassingen noodzakelijk. NB: vanuit VES zal er al gewerkt worden aan procesaanpassingen waarin kwaliteit automatisch wordt meegenomen. Binnen het project Octomore kan de focus daarom liggen op een proces-overschrijdend kwaliteitssysteem.

Mogelijke ingrediënten voor de borging zijn:

- *Fab query's*
  Er zijn bij de afdeling bedrijfsprocessen al een aantal rapportages waarmee de kwaliteit van gegevens wordt gecontroleerd. Naast deze rapportages kunnen ook een aantal query's worden gebruikt die in het huidige project zijn ontwikkeld. Deze zogenaamde 'nulregel' query's kunnen periodiek worden gedraaid. Deze query's moeten geen resultaten opleveren. Een resultaat betekent dat er een bepaald recht niet voldoet aan specifieke datakwaliteitsregels.
- *4-ogen principe*
  In Hermes wordt het 4-ogen principe gehanteerd. Toch sluipen er nog wel eens fouten in Hermes. Het verdient aanbeveling om te onderzoeken wat hier de oorzaken van zijn.
- *Invoerbeperkingen Hermes*
  Hermes is volgebouwd met business rules. Hoewel deze regels hun nut ook wel bewijzen, zorgen ze er ook wel eens voor dat rechten niet volledig kunnen worden ingevoerd. Onderzoek naar mogelijke knelpunten kan leiden tot verbetervoorstellen voor het invoeren van gegevens.
- *Keteninrichting kwaliteit*
  Oorspronkelijk was het de bedoeling om al veel eerder in het proces (bijvoorbeeld al bij uitgifte) gegevens te registreren in Hermes. Nu worden de gegevens pas achteraf ingevoerd. Bijzondere voorwaarden in het begin van het proces kunnen er voor zorgen dat de gegevens uiteindelijk met wat kunst en vliegwerk ingevoerd moeten worden wat de kwaliteit niet ten goede komt. Ook dit verdient nadere onderzoek.
- *Aparte controlemedewerker buiten het operationele proces*
  Om objectief te kunnen oordelen over de kwaliteit van de gegevens verdient het wellicht aanbeveling om iemand specifiek aan te stellen die over de processen heen de kwaliteit gaat bewaken. Nader onderzoek is hiervoor gewenst.