

**Nederlandse
Voedsel en
Waren
Autoriteit**

CLIENT Beheer



CLIENT

Continu optimaliseren van administratieve exportprocessen voor landbouwgoederen op juistheid, tijdigheid en efficiëntie.

CLIENT Governance NVWA

Benno Slot, 2013

Inhoudsopgave:

Aanleiding	3
Overzicht	5
Wat is Functioneel Beheer	6
Uitgangspunten	7
Publiek-Privaat Partnership	8
Besturing	8
Kernteam	8
Definities	9
Proceseigenaar	10
Coördinerend Proceseigenaar	10
Systeemeigenaar	10
Gegevensmodelbeheer	11
Functioneel Applicatiebeheer	11
Vulling	12
Sjablonenbouw	13
Helpdesk	13
Financiën	14
Communicatie	15
DICTU	15
Dienst Regelingen	15
Matrix	16
Direct Betrokkenen binnen de NVWA	18

Aanleiding

In 2005 is het toenmalige Ministerie van Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit gestart met het programma CLIENT Export. Waar in de voorafgaande jaren, vanaf 2001, het CLIENT programma in het teken stond van het optimaliseren van de administratieve en logistieke processen rondom de import van agrarische producten, lag vanaf dat moment de focus op de optimalisatie van toezicht en administratie van de *export* van agro-producten (landbouwgoederen) vanuit Nederland naar landen buiten de EU (de zogenaamde derde landen).

De toenmalige werkwijze bij exportcertificering werd zowel door LNV als door bedrijfsleven als niet optimaal ervaren. De historisch gegroeide werkwijze kenmerkte zich door:

- dubbel vastleggen van gegevens binnen verschillende overheidsorganisaties (ook binnen voormalig ministerie van LNV)
- op papier geënte werkwijze die optimalisatie door de inzet van nieuwe ICT in de weg stond
- verkokerde uitvoering, hetgeen bij het bedrijfsleven het 'kastje-muur'-gevoel opriep
- niet uniforme toepassing van de eisen die derde landen stellen en de manier waarop getoetst werd of aan die eisen werd voldaan

Het voormalige ministerie van LNV en het bedrijfsleven sloegen de handen in elkaar om gezamenlijk te komen tot een betere dienstverlening rondom exportcertificering voor bedrijfsleven en effectiever toezicht voor de toezichthouders.

Met de afronding van CLIENT Export beschikken de Nederlandse Voedsel- en Warenautoriteit, NAK, Naktuinbouw, KCB, BKD, COKZ, Rijksdienst voor Ondernemend Nederland (RVO, voormalig DR) en de agro-exporterende sectoren over een nieuwe werkwijze die:

- hergebruik van reeds bestaande digitale informatie sterk stimuleert,
- het aanvraag-, behandel- en afgifte proces daar waar mogelijk digitaal ondersteunt
- meer transparant is in de uitvoering
- eisen, dekkingen en toetsing daarop op uniforme wijze toepast.

In sommige gevallen – onder meer bij de export van Zuivel Humane Consumptie en Groente & Fruit – verloopt het aanvraag- en behandelproces vrijwel volledig geautomatiseerd. Bovendien is in combinatie met eCert (CLIENT Internationaal) – digitale certificering voor agro-producten naar China, Chili, USA en Zuid-Korea ook het afgifte en verstrekkingproces volledig gedigitaliseerd. Doorlooptijden van een tiental seconden zijn nu binnen handbereik! Naast China en Zuid-Korea kent de CLIENT beheerorganisatie samenwerking met Kenia, Australië, Turkije, Argentinië, Brazilië, IPPC en de UNCTAD.

Met CLIENT Export, de voorlopige resultaten van eCert de ambities van het ministerie van Economische Zaken aangaande de topsectoren, is de toekomst voor volledige digitale exportcertificering een stevige stap dichterbij gekomen, hetgeen de kwaliteit en betrouwbaarheid verhoogt van de certificaten en de efficiëntie van de dienstverlening van de gezamenlijke toezichthouders.

CLIENT Export is daarmee voor heel veel organisaties / bedrijven een bedrijfskritische en tijdskritische ketentoepassing.

Om CLIENT stabiel te exploiteren is het niet alleen van belang het aanbod in ICT te managen, maar de grote uitdaging is de aansluiting tussen de informatievoorziening en de bedrijfsprocessen te managen.

CLIENT Export is daarin niet uniek, maar het bedrijfsproces is wel meer dynamisch, meer complex en daardoor met meer risico's. Voor een duurzame exploitatie is het noodzaak om proces, systemen en de facilitaire organisatie optimaal met elkaar te verbinden. Dit maakt in voorkomende situaties een afwijkende inrichting en werkwijze ten opzichte van de standaard businessprocessen binnen de NVWA noodzakelijk. Immers omvat CLIENT (veel) meer dan ondersteuning van het toezicht op de export van landbouwgoederen door de NVWA.

Bij 'verbinden' gaat het om fundamentele samenhang en niet om 'de knip' tussen systemen, processen of organisatie. Essentieel is waar zaken elkaar raken, hoe ze elkaar beïnvloeden, dus hoe ze samenhangen. Zonder verbinding vallen ze uit elkaar. Dat betekent dat de CLIENT beheerorganisatie de mogelijkheid moet bieden om die wezenlijke verbinding met de omgeving te maken; dat CLIENT dienstverlenend is aan de missie en doelen van de NVWA, de medetoezichthouders en het agro-exporterende bedrijfsleven en dus optimaal verbonden is met de organisatieprocessen van de gebruikers binnen en buiten de NVWA.

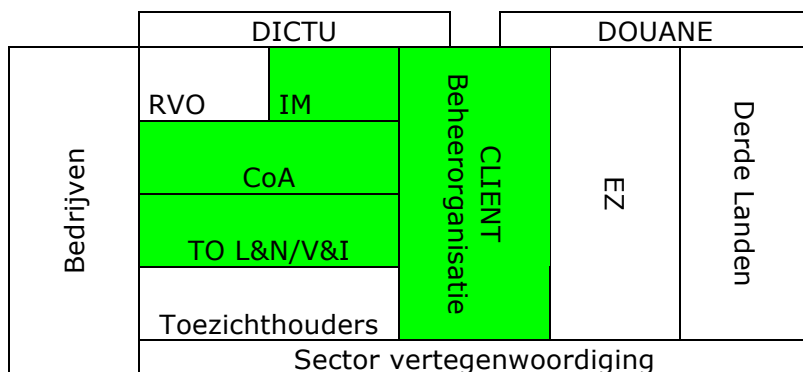
Door de medefinanciering en medebesluitvorming door derde partijen is er bij het beheer en doorontwikkeling van CLIENT sprake van een publiekprivate samenwerking.

CLIENT is geen doel op zich, maar staat ten dienste van verbeterd toezicht op exportwaardigheid met minder mensen en vermindering van administratieve en financiële lasten voor het exporterend agrarisch bedrijfsleven.

Hoewel deze NOTA zorgvuldig is geschreven blijft het een min of meer "levend document". Daarom verdient het de aanbeveling deze minstens jaarlijks in het verderop benoemde kernteam te beoordelen op actualiteit en volledigheid.

Overzicht

Het onderstaande overzicht geeft inzicht in de complexiteit van de gehele CLIENT omgeving. De onderliggende relaties zijn niet expliciet in het overzicht uitgewerkt, maar het geeft een goed overzicht van het aantal actoren en de relatieve positie.

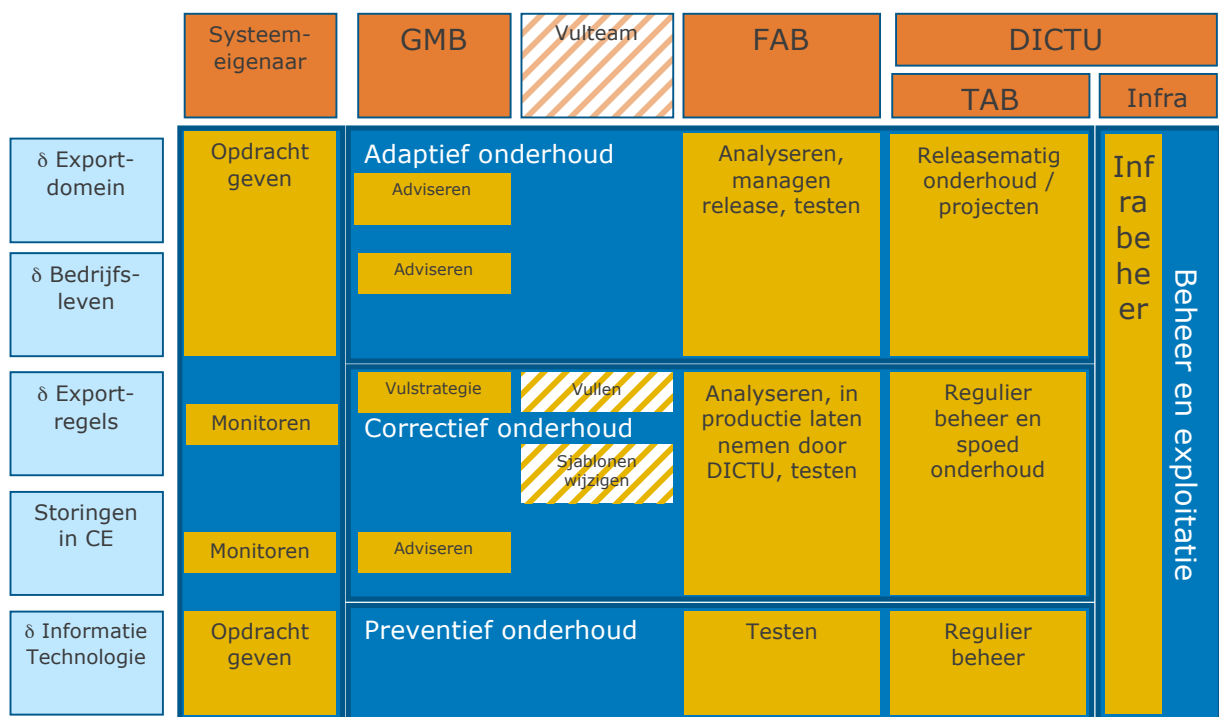


Deze nota CLIENT Export Governance NVWA beschrijft de betrokkenheid van het groene hart van het overzicht bij CLIENT. Voor het optimaal presteren van het dynamische complex ten behoeve van het geformuleerde resultaat is echter elk onderdeel van het geheel van evenveel waarde.

De in de externe stuurgroep CLIENT afgestemde en goedgekeurde nota CLIENT Export beheer beschrijft de externe relaties en verantwoordelijkheden evenals de externe financiering en het financiële beheer door de NVWA.

Volgend overzicht geeft schematisch de taakverdeling weer van de actoren die direct betrokken zijn bij het beheer en doorontwikkeling van CLIENT Export en daarmee bijdragen aan de kosten. In de verschillende paragrafen van deze nota zal op afzonderlijke delen¹ worden ingegaan.

¹ DICTU, Douane en RVO zullen vanwege de zelfstandige positie buiten de NVWA beperkt worden behandeld.



Bron: Herijking tarief CLIENT Export en beoordeling doelmatigheid beheer, Insparit BV 2012

Wat is Functioneel Beheer?

Het brede veld van beheersen, besturen en bijsturen en alle daartoe behorende activiteiten vallen onder het domein van functioneel beheer. Onder deze noemer vallen dus niet alleen de werkzaamheden van de operationele functioneel applicatie beheerders.

Functioneel beheer omvat ook de werkzaamheden van de systeemeigenaar, proceseigenaar, contractmanager en het informatiemanagement. Binnen de NVWA is het functioneel beheer uit algemene organisatiebrede doelmatigheidsoverwegingen voor CLIENT versnipperd georganiseerd.

Functioneel beheer is dus geen onderdeel van de IT-organisatie; functioneel beheer maakt een onlosmakelijk deel uit van de gebruikersorganisatie. Functioneel beheer is namens de gebruikersorganisatie verantwoordelijk voor de instandhouding van CLIENT. Vanuit het perspectief van de gebruikersorganisatie richt functioneel beheer zich op de informatievoorziening die het bedrijfsproces ondersteunt. Het functioneel beheer van de informatievoorziening en de ICT is te belangrijk om de regievoering erover uit handen te geven aan de ICT organisatie of niet proces uitvoerende afdelingen. Zeker daar waar functioneel beheer buiten de business wordt belegd, is het risico hoog dat men gaat acteren als ware men een serviceorganisatie (zoals een reguliere ICT-organisatie)².

Om die reden heeft het de sterke voorkeur om voor CLIENT alle delen of in ieder geval zoveel mogelijk de delen van functioneel beheer onder één verantwoordelijke lijnmanager te organiseren.

- Ten eerste speelt CLIENT voor het COKZ, NAK, Naktuinbouw, BKD, KCB, RVO en de NVWA een cruciale rol in het toezicht op exportwaardigheid van zendingen naar derde landen.
- Ten tweede is CLIENT de sleutelapplicatie voor het exporterend bedrijfsleven voor een doelmatige aanvraag van de benodigde exportcertificaten en aanverwante documenten.

² BISL 2008, van Haren Publishing

- Ten derde is CLIENT een sleutelapplicatie voor de mesttransporten en de bijbehorende boekhouding door de Rijksdienst voor Ondernemend Nederland.

Omdat CLIENT een systeem is dat de keten ondersteunt, heeft het een meerhoofdige procesverantwoordelijkheid (CLIENT ondersteunt verschillende processen binnen en buiten de NVWA bij verschillende toezichthouders en binnen de NVWA bij verschillende divisies en een directie) is de keuze van een effectieve positionering van de coördinatie van het functioneel beheer van groot belang voor het dragen van de verantwoordelijkheid voor de exploitatie.

Uitgangspunten voor de inrichting

Om de doelstellingen (pagina 3 kader) voor alle betrokken partijen te realiseren, is het zaak de inrichting van de functioneel beheerorganisatie zo te kiezen dat de beheersing en besturing effectief en doelmatig gebeurt, met optimale transparantie naar de kostendragers.

Gelet op de cruciale rol en de grote belangen in en rond het CLIENT complex in verbinding met de bovenstaande verbeterpunten is het verstandig de werkzaamheden meer op het gemeenschappelijke resultaat in een werksysteem te organiseren.

Het werksysteem CLIENT Functioneel Beheer draagt bij aan de stabiliteit en samenwerking, is gebonden op het behalen van het gestelde resultaat (effectiever en efficiënter toezicht met optimale doelmatigheid voor bedrijfsleven). Binnen het werksysteem kan het beheer optimaler gepland worden en vanuit het werksysteem kan de communicatie naar DICTU door IM gevoed worden.

Om een intensievere samenwerking en kennisdeling binnen het werksysteem CLIENT Functioneel Beheer te faciliteren is het noodzakelijk om:

- duidelijke en korte lijnen te organiseren,
- samenwerking te stimuleren,
- een sterkere coördinatie van de werkzaamheden te organiseren,
- een heldere escalatielijn vast te leggen.

De deelnemers aan het werksysteem blijven bijna allen hiërarchisch onveranderd georganiseerd.

Navolgend worden de verschillende rollen/functionarissen en gremia beschreven.

Publiek-Privaat Partnership (PPP) CLIENT Export

Omdat het beheer en de doorontwikkeling door het exporterend bedrijfsleven door een additionele opslag wordt gefinancierd en het exporterend bedrijfsleven directe sturing uit oefent op de doorontwikkeling, is er sprake van een publiek-privaat partnership.

Deze verbijzondering maakt de noodzaak tot transparantie groter en leidt tot een grotere verantwoordelijkheid van de NVWA. Het PPP omvat de exploitatie (Infrabeheer) en alle vormen van het onderhoud aan de applicaties, gericht op het in stand houden en doorontwikkelen van die applicaties. Deze omstandigheid rechtvaardigt een stevige positie met voldoende bevoegdheden voor de systeemeigenaar als operationeel bestuurder van het PPP.

Besturing CLIENT Export

De besturing van het PPP CLIENT Export is belegd bij de Gebruikersraad CLIENT en wordt uitgevoerd door de NVWA zoals in deze nota en in de Nota CLIENT beheer v2.0.a is beschreven.

Het (financiële) beheer van CLIENT Export zal binnen de NVWA gesegregeerd worden.

Voor de meer strategische ontwikkelingen is ten behoeve van de CLIENT Beheerorganisatie voorzien in een Gebruikersraad CLIENT (GR-CLIENT, verder de Raad). De Raad is de vertegenwoordiger van alle bij CLIENT Export betrokken ketenpartners. De CLIENT Beheerorganisatie geeft met de installatie van de Raad invulling aan vier belangrijke kenmerken:

- Transparant; weet duidelijk inzicht te geven in strategie, procedures, bestedingen en outcomes,
- Adaptief; past zich aan de wensen en eisen van de gebruikers aan,
- Effectief: weet de gewenste effecten te bereiken,
- Efficiënt: gebruikt zo weinig mogelijk middelen om de gewenste effecten te bereiken.

Inrichting

De deelnemers aan de Raad zijn gemandateerde vertegenwoordigers van hun sector, de kosten voor deelname zijn voor rekening van de vertegenwoordigde partij.

De inrichting is als volgt:

- één/twee vertegenwoordiger(s) voor de veterinaire sector,
- één/twee vertegenwoordiger(s) voor de fyto-sanitaire sector,
- één/twee vertegenwoordiger(s) van de toezichthouders (BKD, COKZ, evt. Douane, KCB, NAK, Naktuinbouw en NVWA)
- onder voorzitterschap van de coördinerend proceseigenaar (NVWA directeur KCDV) met assistentie van de systeemeigenaar (NVWA).

De Raad vergadert minimaal één keer per jaar.

De systeemeigenaar maakt in de Raad de benutting van het (adaptief) sectorale onderhoudsbudget en de prestaties van het CLIENT Export systeem inzichtelijk.

De Raad beslist in consensus over het strategieadvies voor de doorontwikkeling van CLIENT.

Alle onderwerpen die verband houden met het continu optimaliseren van administratieve exportprocessen voor landbouwgoederen op juistheid, tijdigheid en efficiëntie kunnen door de Raad worden geagendeerd.

Gelet op de aard van de certificering en de beleidsmatige verantwoordelijkheid daarvan staat de Raad onvoorwaardelijk onder voorzitterschap van de NVWA.

Hoewel de adviezen van de Raad zwaarwegend zijn, zijn zij niet bindend voor de CLIENT Beheerorganisatie.

Kernteam CLIENT

Het kernteam verzorgt de operationele coördinatie van de werkzaamheden van het werksysteem.

Het werksysteem staat onder leiding van de systeemeigenaar voor de afronding van de implementatie agenda, exploitatie en doorontwikkel agenda. Naast de systeemeigenaar zijn deelnemers aan het kernteam: de teamleider(s) verantwoordelijk voor de vulling, teamleider functioneel applicatie beheer, teamleider fyto en als agendalid een DICTU vertegenwoordiger en specialistisch adviseur. Het kernteam vergadert elke vier weken.

Definities

Voor de nadere beschrijving en invulling van de begrippen wordt naar de verschillende paragrafen verwezen. De functies zijn zo aansluitend mogelijk bij het BISL-model gekozen en beschreven. Het is mogelijk dat de beschrijvingen onvolledig zijn: in dat geval zal het kernteam over de invulling beslissen. In deze nota wordt onder de navolgende begrippen ten minste het volgende bedoeld:

Functioneel Beheer: alle werkzaamheden van de coördinerend proceseigenaar, systeemeigenaar, contractmanager en het informatiemanagement gericht op de huidige en toekomstige instandhouding van de applicatie.

Proceseigenaar: De proceseigenaar is eindverantwoordelijk voor een juiste procesgang. De proceseigenaar is zodoende verantwoordelijk voor de inhoud en de vorm van de certificaten.

Coördinerend Proceseigenaar: verzorgt in opdracht van de primaire divisies de coördinatie van het functioneel beheer en is het aanspreekpunt voor het finale presteren van het CLIENT complex (Vz Raad)

Systeemeigenaar: De systeemeigenaar is verantwoordelijk voor de prestaties, integriteit en doorontwikkeling van de CLIENT systemen. Hij is in de volle omvang verantwoordelijk voor de governance en de financiën van CLIENT beheer en (internationale) doorontwikkeling. Hij is operationeel bestuurder van het PPP CLIENT Export en daarmee de opdrachtgever van het wijzigingsproces. De systeemeigenaar is bevoegd de uit de opslag CLIENT gecreëerde budgetten in te zetten om de noodzakelijke of benoemde resultaten te boeken.

Gegevensmodelbeheer: De gegevensmodelbeheerder bewaakt de consistentie van het gegevensmodel, analyseert wijzigingsverzoeken ten behoeve van impactanalyses, ondersteunt Functioneel Applicatiebeheer bij complexe verstoringen en complexe bevestigingen van het systeem.

Functioneel Applicatiebeheer: Functioneel applicatiebeheer (FAB) is operationeel verantwoordelijk voor de instandhouding en documentatie van CLIENT, is de tweedelijns helpdesk, beheert de koppelvlakken met andere applicaties en de berichtenboeken. Functioneel applicatiebeheer is verantwoordelijk voor call-beheer en coördineert het wijzigingsproces.

Vulling: De vulling omvat alle activiteiten die noodzakelijk zijn om de verklaringsteksten in de tabel "eisen en dekkingen" vast te leggen en die vulling te presenteren in het voorgeschreven certificaatmodel.

Sjablonenbouw: het vervaardigen van het juiste template certificaatmodel.

Helpdesk: De helpdesk CLIENT is gedurende de openingstijden van de NVWA het contactpunt voor het agro exporterend bedrijfsleven waarvan de NVWA de toezichthouder is. De helpdesk ondersteunt de gebruikers in het bedrijfsleven en de certificerende ambtenaren bij het gebruik van de specifieke sectortoepassingen.

Proceseigenaar

De proceseigenaar is eindverantwoordelijk voor een juiste procesgang. De proceseigenaar is zodoende verantwoordelijk voor de inhoud en vorm van de certificaten die met behulp van CLIENT worden vervaardigd. Formeel is de IG/plv IG eindverantwoordelijk en dus de overall proceseigenaar voor Import en Export. De operationele verantwoordelijkheid voor het domein export is in het organisatiebesluit bij nagenoeg alle primaire divisies belegd.

Gelet op de onvervreembare verantwoordelijkheid van de primaire divisies en de medetoezichthouders voor deze juiste procesgang is er voor het optimaal presteren van het CLIENT complex behoefte aan een coördinerend proceseigenaar voor het functioneel beheer van het CLIENT complex ten behoeve van die verantwoordelijkheid.

Coördinerend Proceseigenaar

De directeur KCDV is de coördinerende proceseigenaar. De coördinerend proceseigenaar is de eigenaar van het CLIENT beheerproces en is het interne en externe aanspreekpunt voor het finale presteren van de CLIENT applicaties.

De coördinerend proceseigenaar stemt af met het lijnmanagement van alle betrokken primaire divisies, de relevante beleidsdirecties, de vullingverantwoordelijke en de systeemeigenaar.

Daarnaast beslist de coördinerend proceseigenaar CLIENT Beheer over de vestrekking van gegevens en sluit daartoe met de externe partijen gegevensleveringsovereenkomsten af.

Onder verantwoordelijkheid van KCDV vinden ook de activiteiten Vulling, Helpdesk en Certificeren op Afstand plaats. Voor Certificeren op Afstand is CLIENT de bedrijfskritische applicatie.

De coördinerend proceseigenaar is tevens voorzitter van de Gebruikersraad CLIENT.

Systeemeigenaar

De systeemeigenaar is verantwoordelijk voor de prestaties, integriteit en doorontwikkeling van de CLIENT systemen.

Hij is in de volle omvang verantwoordelijk voor de governance en de financiën van CLIENT beheer en doorontwikkeling. De belanghebbende marktpartijen financieren de beheerorganisatie CLIENT Export en de doorontwikkelingen door een additionele opslag voor het gebruik van de applicatie(s). De systeemeigenaar is als budgethouder aangewezen en verantwoordelijk voor de doelmatigheid enerzijds en kostendekkendheid anderzijds. De systeemeigenaar is daarmee de verbinder naar de directies van de toezichthouders, de bestuurders van de sectorvertegenwoordigingen voor de werking van het CLIENT systeem en de internationale competente autoriteiten op het gebied van elektronische gegevensuitwisseling. De systeemeigenaar initieert, beheert en evalueert daartoe Service Level Agreements en initieert per toezichthouder een Dossier Afspraken en Procedures (DAP). De systeemeigenaar neemt deel aan de Gebruikersraad CLIENT zoals beschreven in de nota CLIENT Export Beheer versie 2.0 De systeemeigenaar beslist of door Functioneel Applicatiebeheer voorgestelde wijzigingsverzoeken voor impactanalyse worden uitgezet en beslist na analyse of deze worden gegund. De systeemeigenaar is dus de budgethouder voor exploitatie en doorontwikkeling en bevoegd de uit de opslag CLIENT gecreëerde budgetten in te zetten om de noodzakelijke of benoemde resultaten te boeken .

De systeemeigenaar stemt issues met betrekking tot het systeem af met sectorvertegenwoordigingen, toezichthouders, partners aan de buitengrens de relevante beleiddirecties van de ministeries, internationale competente autoriteiten, proceseigenaar, gegevensmodelbeheerder en FAB. In acute situaties en bij onvoldoende voortgang escaleert de systeemeigenaar zelfstandig naar de directie van DICTU. De systeemeigenaar rapporteert en legt verantwoording af aan de coördinerend proceseigenaar als voorzitter van de Gebruikersraad.

Gegevensmodelbeheer

De gegevensmodelbeheerder bewaakt de consistentie van het gegevensmodel, analyseert wijzigingsverzoeken ten behoeve van impactanalyses, ondersteunt Functioneel Applicatiebeheer bij complexe verstoringen en complexe bevragingen van het systeem.

De gegevensmodelbeheerder verzorgt (on)gevraagd inhoudelijke en managementrapportages over de CLIENT systemen ten behoeve van sturing van de systemen en de ontwikkeling en evaluatie van het toezicht bij de export en import van landbouwgoederen.

Voorts verzorgt gegevensmodelbeheerder interne en externe rapportages.

De gegevensmodelbeheerder is verantwoordelijk voor de complexiteit en de documentatie van de vulling.

De gegevensmodelbeheerder stemt af met de vullers, functioneel applicatiebeheer, IM architecten en systeemeigenaar. Gegevensmodelbeheer zorgt voor beheersing van de risico's van toenemende complexiteit in de sjablonen en de lage voortgang als gevolg daarvan. Gegevensmodelbeheer zorgt voor beheersing van de risico's van matig beheerde additionele intelligentie in de sjablonen.

De gegevensmodelbeheerder legt verantwoording teamleider CoA. De teamleider CoA legt verantwoording in het kernteam af aan de systeemeigenaar.

Functioneel Applicatiebeheer (FAB)

Functioneel applicatiebeheer is operationeel verantwoordelijk voor de instandhouding en documentatie van CLIENT, Functioneel Applicatiebeheer ziet daartoe toe op het geplande en gepleegde onderhoud door DICTU. Daarnaast functioneert Functioneel Applicatiebeheer als functioneel tester, tweedelijns helpdesk en verzorgt zij het call-beheer. Tevens zijn de coördinerende en uitvoerende taken van het change/releasemanagement onderdeel van Functioneel Applicatiebeheer. Functioneel Applicatiebeheer beheert de elektronische berichten en geautomatiseerde koppelingen met andere systemen.

Het functioneel applicatiebeheer is binnen de divisie bedrijfsvoering in de afdeling informatiemanagement belegd. De afdeling informatiemanagement kent twee teams Functioneel Applicatiebeheer; alle applicaties die (het toezicht op) de internationale handel ondersteunen zijn geclusterd in één team. Functioneel Applicatiebeheer CLIENT Export heeft momenteel 2 fte en deze zijn belegd in het cluster Import/Export. Functioneel Applicatiebeheer CLIENT wordt uit het door de systeemeigenaar geïnde opslag gefinancierd. Functioneel Applicatiebeheer stemt de werkzaamheden met de systeemeigenaar af, onderhoudt afstemming van de voortgang over incidenten en wijzigingen met georganiseerd bedrijfsleven, toezichthouders en DICTU. Functioneel Applicatiebeheer levert jaarlijks een exploitatie forecast op aan de systeemeigenaar.

Functioneel Applicatiebeheer informeert de teamleider Functioneel Applicatiebeheer over verstoringen en blokkeringen in relatie tot de productie die geëscaleerd moeten worden naar DICTU en geeft feed back ten behoeve van het service level management.

De teamleider Functioneel Applicatiebeheer is gemandateerde om namens de systeemeigenaar preventieve en correctieve onderhoudsopdrachten te verstrekken aan DICTU. Alle onderhoudsopdrachten met financiële consequenties voor de exploitatie worden vooraf met de systeemeigenaar besproken en na zijn instemming gegund.

De teamleider Functioneel Applicatiebeheer informeert de systeemeigenaar over de status van wijzigingsverzoeken en de voortgang van de implementatie van gegunde wijzigingsverzoeken.

Het cluster Functioneel Applicatiebeheer legt verantwoording af aan de teamleider Functioneel Applicatiebeheer.

De teamleider Functioneel Applicatiebeheer legt verantwoording af aan de voorzitter van het kernteam.

Het hoofd informatiemanagement is verantwoordelijk voor de kwalitatieve en kwantitatieve bezetting van het CLIENT complex, het fingerende service level management en de aansturing van DICTU.

Vulling

De vulling omvat alle activiteiten die noodzakelijk zijn om de verklaringsteksten in de tabel "eisen en dekkingen" vast te leggen en de vulling te presenteren in het voorgeschreven certificaatmodel.

De vulling van alle sectortoepassingen, fytosanitair en veterinaire, is bij CoA belegd. CoA heeft daarvoor 5 fte. Naast de NVWA draagt ook het COKZ verantwoordelijkheid voor een deel van de CLIENT vulling; dat deel van de vulling wordt door het COKZ zelfstandig verzorgd.

- De veterinaire bindende verklaringsteksten worden door V&I TO import & export beoordeeld en gevalideerd, veterinaire verzoekteksten worden in gelijke omstandigheden door CoA hergebruikt.
- De fytosanitaire vulling wordt door L&N TO Fyto gevalideerd. De fytosanitaire vulling voor de KCB wordt onder verantwoording (beoordeling en validatie) van Divisie L&N door CoA gedaan.

In situaties waarin de content niet volgens het opgestelde handboek kan worden vastgesteld, nemen de vullers het initiatief tot afstemming. De vullers beoordelen de door sjablonenbouw opgeleverde templates en accepteren deze als het template na test tegen de relevante vulling het afgesproken resultaat oplevert. De inhoudelijke afstemming gebeurt met V&I TO import & export en L&N TO Fyto. Indien de vulling aanpassingen aan de vulstrategie vergt, nemen de vullers contact op met de gegevensmodelbeheerder. Een bijzonder aandachtspunt is de mate van detail waarin de vulling wordt vastgelegd. Gewaakt moet worden dat er disproportioneel tijdsbesteding plaatsvindt ten opzichte van gerealiseerde handelstromen.

De vullers informeren bij beëindiging, wijziging en toevoegingen van verklaringsteksten, eisen en/of dekkingen de helpdesk, de betrokken TO teams en de sjablonenbouwer.

De teamleiders CoA zijn verantwoordelijk voor de inhoud van de vulling en daarmee voor de juiste werking van dat deel van het systeem dat middels vulling gestuurd wordt (Eisen & Dekkingen en sjablonen). Zij bewaken de voortgang en afstemming en zij zien toe op de toepassing van de voorgeschreven vulstrategie. De vullers leggen verantwoording af aan de teamleider CoA. De teamleider CoA legt verantwoording in het kernteam af aan de systeemeigenaar.

Sjablonenbouw

Onder sjablonenbouw wordt het vervaardigen van het juiste template certificaatmodel bedoeld. In het sjabloon moeten de partijgegevens en de verklaringsteksten op de juiste overeengekomen of gestandaardiseerde wijze worden gepresenteerd. Publicatie van het certificaat door middel van elektronisch certificeren gebeurt door middel van het internationaal gestandaardiseerd bericht. Sjablonenbouw heeft een sterke doelmatigheidsparadox, enerzijds is er een behoefte aan minimale beheerlasten en anderzijds is er behoefte aan complexiteitsreductie.

De sjablonen worden door een externe inhuurkracht (1,0 fte) vervaardigd, de NVWA gaat deze dienst in eigen beheer bij CoA beleggen.

De sjablonenbouwer krijgt de specificaties aangereikt van de vullers en stemt nieuwe functionaliteit af met de gegevensmodelbeheerder. De vullers beoordelen de opgeleverde templates en accepteren deze als het template na test tegen de relevante vulling het afgesproken resultaat oplevert. Het inhoudelijk verantwoordelijke TO team valideert het resultaat. Wijzigingen worden pas doorgevoerd na instemming van de betrokken toezichthouder. De sjablonenbouwer legt verantwoording af aan de teamleider CoA. De teamleider CoA legt verantwoording af in het kermteam.

Helpdesk

Ter ondersteuning van de toezichtuitvoering en het bedrijfsleven heeft elke toezichthouder (BKD, COKZ, KCB, NAK, Naktuinbouw en NVWA) een (eerstelijns) helpdesk CLIENT ingericht. De NVWA helpdesk CLIENT is gedurende de openingstijden van de NVWA het contactpunt voor het exporterend bedrijfsleven waarvan de NVWA de toezichthouder is en de certificerende ambtenaren. De helpdesk ondersteunt de gebruikers in het bedrijfsleven en de certificerende ambtenaren bij het gebruik van de specifieke sectortoepassingen. Voor de inhoudelijke vragen verwijst de helpdesk het bedrijfsleven door naar de sectorvertegenwoordigingen (VIP en ZIP) en de certificerende ambtenaren via de hiërarchische lijn naar het TO Team Import & Export of andere betrokken TO Teams. Met name de aansturingslijn via teamleiders TU moet worden aangemoedigd. Voorkomen moet worden dat de helpdesk gebruikt wordt voor operationele certificeringsactiviteiten en daarmee het (in)direct onderdrukken van wijzigingswensen.

De helpdesk functionaliteit is geen nieuwe functionaliteit, maar is een taak die voorheen door de certificerend ambtenaar ter plaatse werd uitgevoerd.

De helpdesk (2 fte) is georganiseerd bij CoA. De helpdesk stemt af met Functioneel Applicatiebeheer en de betrokken TO Teams.

De helpdesk informeert het bedrijfsleven over op stapel staande wijzigingen en communiceert deze, indien van toepassing, via internetsite en andere media.

De helpdesk legt verantwoording af aan de teamleider CoA. De teamleider CoA legt verantwoording af in het kermteam.

Financiën

Uit de financiering van CLIENT Export blijkt duidelijk het publiekprivate karakter van CLIENT Export. Na afronding van de initiële ontwikkelingen financiert het bedrijfsleven door middel van een opslag het beheer en doorontwikkeling.

De systeemeigenaar krijgt maandelijks automatisch overzichten van de aantal opgemaakte certificaten. Na beoordeling stelt de systeemeigenaar de verzamelfactuur op en deze wordt door NVWA debiteurenbeheer verstuurd en geïncasseerd.

De systeemeigenaar verdeelt de geïnde opslag over de verschillende doelen volgens de met de sector overeengekomen methodiek en houdt daarvan een overzicht bij.

De afdeling Concern Controle levert de systeemeigenaar een gespecificeerd overzicht met de bijbehorende IO nummers aan ten behoeve van de onderbouwing van de gemaakte kosten.

Gemaakte kosten ten behoeve van adaptief onderhoud en doorontwikkeling worden door de systeemeigenaar ten laste van de reserveringen gebracht.

De systeemeigenaar stuurt na verwerking periodiek een overzicht van het resterende budget aan de afdeling Concern Controle.

Het beheer van CLIENT Export is als blijkt uit "herijking tarief CLIENT Export en beoordeling doelmatigheid beheer, Inspearit 2012" kostendekkend op basis van het huidige opslag met een jaarlijkse indexatie van 2,7%.

Gezien de verwachte ontwikkelingcyclus van CLIENT Export zal de herijking eens per zes jaar worden herhaald. Om de financiële betrouwbaarheid van de exploitatie te vergroten zal gecalculerd worden op TCO.

De systeemeigenaar is als eerste aanspreekbaar voor de huidige en toekomstige werking van CLIENT. In het DAP staan alle operationele afspraken tussen de sector, de toezichthouder en de beheerorganisatie CLIENT.

De systeemeigenaar fungeert als opdrachtgever naar alle uitvoerende partijen. De systeemeigenaar is verantwoordelijk voor de financiële rapportage aan stakeholders binnen en buiten de overheid.

Communicatie

De communicatie over en rondom CLIENT Export wordt verzorgd middels verschillende (elektronische) media. Voor algemene voorlichting over het waarom, wat en hoe zijn films beschikbaar op DVD en de NVWA (CLIENT)website voor zowel de operationele als technische aspecten van CLIENT Export.

Ontwikkelingen rondom CLIENT worden verspreid via nieuwsbrieven op NVWA website en de relevante websites van (mede)toezichthouders. Daarnaast verzorgt het Veterinair Informatie Punt op verzoek publicaties in de eigen nieuwsbrieven.

Eerst aangewezen verantwoordelijke zijn de betrokken proceseigenaren; daarnaast kan ook de systeemeigenaar items aanreiken.

DICTU

DICTU is verantwoordelijk voor de instandhouding, het beheer, het onderhoud van de technische infrastructuur, toepassingsprogrammatuur en de gegevensverzamelingen. De aansturingrelatie van DICTU is binnen de NVWA in de Divisie bedrijfsvoering bij de afdeling IM belegd. De NVWA is verplicht gebruik te maken van de DICTU dienstverlening. Gezien het tijd- en bedrijfskritische karakter van de CLIENT applicaties is minimaal ondersteuning op basis van basis 24+ noodzakelijk.

De aansturing door NVWA IM gebeurt zakelijk en resultaatgericht. Daarbij is de SLA leidend waarin de afspraken over tijdigheid, prijs/kwaliteit, First time right en andere kwaliteitsparameters SMART³ zijn beschreven.

De systeemeigenaar moet door de Teamleider FAB/IM geïnformeerd worden m.b.t. de klantrapportages en alle productieverstorende en blokkerende incidenten.

De tarieven van de DICTU worden jaarlijks door de SG vastgesteld. NVWA is door de SG verplicht de diensten binnen het TAB bij de DICTU af te nemen. Als gevolg daarvan draagt NVWA geen verantwoordelijkheid voor de doelmatigheid van de inzet van de DICTU.

Rijksdienst voor Ondernemend Nederland (RVO)

De webschermen van de CLIENT Export applicaties worden via het DR-loket (het voormalige LNV-Loket) ontsloten. Om gebruik te kunnen maken van het DR-loket verstrekt DR inlogcodes. Voor het verkrijgen van de inlogcodes is de standaard DR procedure van toepassing.

Voor problemen met het DR-loket is er een helpdesk (front-office). Om bedrijven van dienst te zijn, stemt de systeemeigenaar periodiek af met RVO over nieuwe sectoren.

In voorkomende gevallen is er ad-hoc contact.

DICTU verzorgt ook voor de RVO het technisch applicatiebeheer en infrabeheer.

Douane

De douane speelt naast de NVWA een belangrijke rol in het toezicht op de grenspassage van landbouwgoederen. Voor de verdere optimalisatie van die grenspassage is intensieve samenwerking met de Douane een vereiste.

³ Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch, Tijdgebonden.

Bijlage 1:

CLIENT Export		TO V&I PE	TO L&N PE	TO C&V PE	KCDV					BV/IM		DICTU	3
					CPE	SE	GMB	Vu	HD	FAB	IM	€	
Gebruikersbeheer	1-ste lijns gebruikersondersteuning <i>call-beheer, opleiding</i>	A R S			X X				X				
	2-de lijns gebruikersondersteuning	A R S								X X	X		
	vulling	A R S	X	X	X				X X				
	Sjablonenbouw	A R S	X	X	X				X X				
	Beheer bedrijfsinformatie <i>Gegevensmodelbeheer & informatieverstrekken</i>	A R S				X				X X			
	Aansturing DICTU	A R S							X		X X X		
Functionaliteitenbeheer	Specificeren	A R S	X	X	X	X			X X				
	Vormgeven niet automatische IV <i>handleidingen, procedures e.d.</i>	A R S				X				X X	X		
	Implementatie <i>voorbereiden transitie</i>	A R S							X		X X		
	Toetsen en testen	A R S	X	X	X				X X X				
Verbindende processen	wijzigingenbeheer	A R S				X X					X		
	Transistie	A R S				X					X X		
Sturende processen	Planning & Control	A R S				X X X							
	Financieel Management	A R S				X X						X	
	Change advisory Boards	A R S				X				X X			
	Bestuur	A R S				X			X X				
	Servicelevel management	A R S									X X		

CLIENT Export			TO V&I PE	TO L&N PE	TO V&I PE	KCDV				BV/IM		DICTU	3-e	
						CPE	SE	GMB	Vu	HD	FAB	IM	€	
Informatiestrategie	Bepalen ketenontwikkeling	A R S					X X X							
	Bepalen bedrijfsprocesontwikkelingen	A R S				X X X								
	Bepalen technologieontwikkelingen	A R S									X X X			X X X
	Informatie lifecycle management	A R S				X X X								
	Informatie portfoliomanagement	A R S				X X X								
IV Informatiestrategie	Leveranciersmanagement	A R S										X X X		
	Relatiemanagement gebruikersorganisatie	A R S									X X X			
	Ketenpartners management	A R S				X X X								
	Strategie inrichting IV functie	A R S	X X	X X	X X	X X							X	
Richting gevende & Verbindende processen						X X X								

A= Accountable: eindverantwoordelijk voor dit proces i.r.t. CLIENT en draagt zorg voor dat het proces ingericht is en geschiedt.

R=Responsible: verantwoordelijk voor de resultaten als gevolg van het uitvoeren van het proces.

S=Supportive: is uitvoerend/heeft een taak in het proces.

Bijlage 2:

Direct Betrokkenen binnen de NVWA⁴

Rol	Plaats in Organisatie	Naam
Proceseigenaar	Hoofdinspecteur C&V,	Henk de Groot,
	Hoofdinspecteur L&N,	Harmen Harmsma
	Hoofdinspecteur V&I	Nicole Kroon
Voorzitter Gebruikersraad	Directeur Verbeterprogramma	Jan Meijer
Coördinerend Proceseigenaar	Directeur KCDV	Jan Meijer (Martin Boskamp a.i.)
Systeemeigenaar	Staf KCDV	Benno Slot
Gegevensmodelbeheerder	CoA KCDV	Martin Boerma
Teamleider import/export	TO V&I	Joost van Wijk
Functioneel Applicatiebeheer	FAB IM	Marc van Gils
	FAB IM	Marly de Laat
Vulling	CoA KCDV	Janine Primowees
	TO V&I	Lieneke Hoonhorst-Groenewold
	TO V&I	Elseline de Boer
	CoA KCDV	Ruud Botden
	CoA KCDV	Johan Poutsma Extern
	CoA KCDV	Saskia Rouhaan Extern
	CoA KCDV	Robert Rozendaal
	CoA KCDV	Retta Meeuwssen
Sjablonenbouw	KCDV	Ietje Vleeshouwer
	KCDV	Marijke Wisman
	KCDV	Sudesh Bindraban
Helpdesk	CoA KCDV	Eunice Halden
	CoA KCDV	Nico Kales

⁴ Namen en plaats per 1 januari 2014