

Belanghebbenden

Bruno van Hoek

Joost Hendricksen

Marc Bitter

Harm van den Brink

Inhoud

- § Definitie
- § Vier algemene belanghebbenden
- § Praktisch voorbeeld
belanghebbenden
 - § Koppeling theorie met praktijk
 - § Tegenstrijdige belangen en omgang hiermee

Belanghebbende

Definitie

“Een belanghebbende of stakeholder is een persoon of organisatie die invloed ondervindt (positief of negatief) of zelf invloed kan uitoefenen op een specifieke organisatie, een overheidsbesluit, een nieuw product of een project.”

Belanghebbenden in de digitale wereld

Bouwheer

De bouwheer is een opdrachtgever die een bouwwerk wil hebben voor het liefst zo weinig geld met de hoogste kwaliteit.

Aannemer

De aannemer is een persoon of bedrijf die het bouwwerk gaat bouwen, waarvoor hij het liefst zoveel mogelijk geld wil ontvangen en zo weinig mogelijk hoeft uit te geven.

Gebruikers

De gebruikers moeten het systeem uiteindelijk op een zo makkelijke en efficiënt mogelijke manier kunnen gebruiken. Waarbij tijdens de bouw rekening is gehouden met hun wensen.

Locatie

Mensen die in de omgeving van het bouwwerk leven hebben er baat bij dat de bouw van het bouwwerk hun leven niet verstoort.

Architect

Spin in het web

Architect

- § Rekening houden met belangen
- § (Noodzakelijke) compromis voorleggen

Praktisch voorbeeld belanghebbenden

“Landelijk betaalsysteem OV”

Bouwheer Overheid

Aannemer TLS

Gebruikers Direct: Reizigers

 Indirect: Vervoersmaatschappijen

Locatie “De digitale systemen”

Landelijk betaalsysteem OV

Bouwheer - Overheid

Wie is de bouwheer

- § Initiatief: overheid tezamen met OV-branche
- § Verantwoordelijkheid overheid is tariefstelling
- § Verantwoordelijkheid OV-branche is ontwikkeling en invoering OV-chipkaart
- § Is OV-branch daarmee bouwheer?
- § In relatie tot theorie architecten rol; daar staat de overheid in dit geval ver vanaf

Landelijk betaalsysteem OV

Bouwheer - Overheid

Hoe komt het tot stand

1999 - Intentieverklaring tot studie ov-chipkaart (Minister, IPO, SkVV en Mobis). Doel: nieuwe tariefstructuur met gebruikmaking van chiptechnologie)

2000 - Businesscase van 3 vervoerders is positief

2000 - Minister stelt vast dat vervoerders verantwoordelijk zijn voor ontwikkeling en invoering

2001 - TLS is opgericht door 5 vervoerders (NS, RET, GVB, HTM, Connexxion)

2002 - Rijksoverheid en decentrale overheden (19) stellen eisen en wensen tav functionaliteit

2003 - TLS heeft opdracht verstrekt aan consortium East- West voor het leveren en opzetten van het centrale elektronische systeem

Landelijk betaalsysteem

OV

Eisen en wensen overheid □ 2002

(centraal en decentraal)

Bouwheer - Overheid

1. Kaart: biedt de mogelijkheid van in- en uitstap registratie
2. Kaart: kan de gemeenschappelijke tariefstructuur van de overheden faciliteren
3. Kaart: kan verschillende klantproposities faciliteren
4. Kaart: moet tenminste een pre-paid betaalmogelijkheid kennen
5. Kaart: mag contante betaling niet onmogelijk maken
6. Systeem: moet allocatie van opbrengsten mogelijk maken
7. Systeem: moet allocatie van subsidies mogelijk maken
8. Functie: verwerking en uitwisseling van data op een kaart moet mogelijk zijn
9. Functie: privacy van reiziger moet beschermd zijn
10. Kaart: moet multi - modaliteit bieden
11. Functie: moet multifunctionaliteit kunnen bieden
12. Systeem: moet eenvoudig toegankelijk zijn voor alle vervoerders
13. Functie: moet gemakkelijk te verkrijgen zijn voor de reiziger

Landelijk betaalsysteem OV

Bouwheer – Overheid

Belangen overheid

- § Regelgevend
- § Conditioescheppend
- § Beter openbaar vervoer
- § Veiligheid voor reizigers
- § Meer reisgemak en kwaliteit
- § Overheid is consessiehouder van de NS
- § Overheid verantwoordelijk voor nationaal vervoersbewijs

Landelijk betaalsysteem

OV

Opdrachtgever en architectuur
Bouwheer - Overheid

- § Overheid zoals gezegd ver van architectuur
- § Invloed op de aanbesteding. Wie mag het doen.
- § Controle en verantwoording !!
- § Aannemer TLS als opdrachtgever besteedt uit aan East-West.
 - Ligt hier dan de feitelijke invloed op de architectuur?

Landelijk betaalsysteem

OV

Volgens Hanno Wupper:
Aannemer - TLS

“De aannemer is een persoon of bedrijf die het bouwwerk gaat bouwen, waarvoor hij het liefst zoveel mogelijk geld wil ontvangen en zo weinig mogelijk hoeft uit te geven.”

- § Opdrachtgever kiest de aannemer
- § Gebruikt onderaannemers
- § Toezichthouder tijdens constructiefase

Landelijk betaalsysteem

OV

Overkoepelende organisatie van vervoerbedrijven
Aannemer - TFS

Taken

- § Verrekenen van opbrengsten uit het openbaar vervoer
- § Clearinghouse

Belangen

- § Exploitatie betaalmiddel

Landelijk betaalsysteem OV

Gebruikers - Reizigers

- § Reizigers
- § Vervoerders
- § Beheer en onderhoud

Belangen

- § Reizigers "gedwongen" gebruikers
- § Reizigers willen prettige reiservaring, weinig acties, geen hinder
- § Vervoerders hebben financieel belang
- § Beheer en onderhoud indirect reputatie van bouwheer en aannemer

Landelijk betaalsysteem OV

Gebruikers - Reizigers

Grootste groep eindgebruikers willen:

- § Betaalbare en betrouwbare dienst
- § Dienst moet een verbetering zijn, geen hinder of extra werk veroorzaken

Landelijk betaalsysteem OV

Locatie

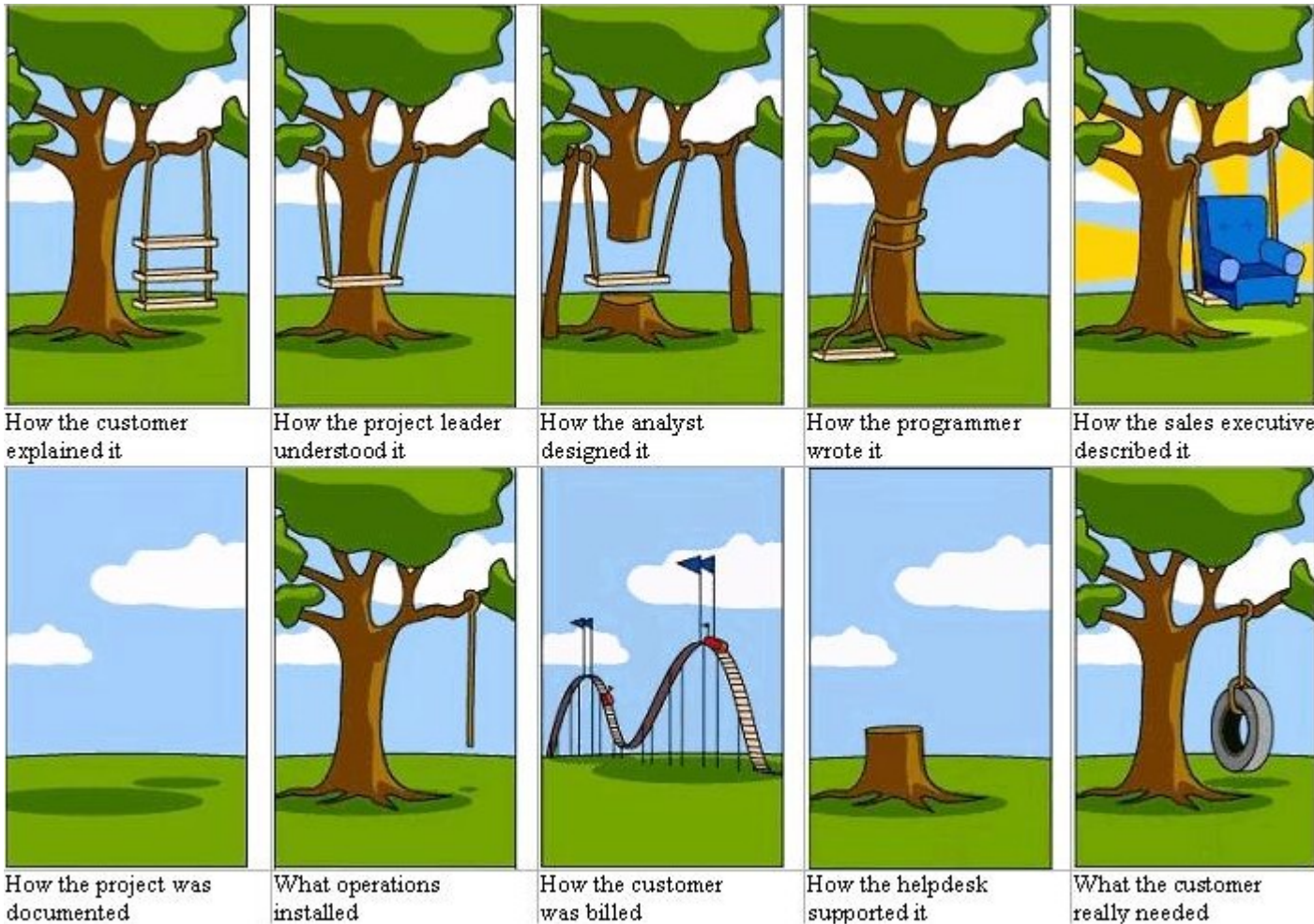
Integratie met andere (digitale)systemen

- § Compatibiliteit
- § Verstoringen en afhankelijkheden

Onderschat belang

- § Koppeling met (verschillende) betaalsystemen
- § Koppeling met overheidssystemen
- § Koppeling met systemen vervoersbedrijven
- § Koppeling met ...

Digitale missers



How the customer explained it

How the project leader understood it

How the analyst designed it

How the programmer wrote it

How the sales executive described it

How the project was documented

What operations installed

How the customer was billed

How the helpdesk supported it

What the customer really needed

Digitale missers

- § Oorspronkelijke doel niet bevredigd
 - § Beperkingen omgeving niet meegenomen in ontwerp
 - § Functionaliteiten niet (goed) beschreven
 - § Eindgebruikers 'vergeten'
 - § ...

Digitale architect

Architect is spin in web

Vertalen wensen en eisen naar systeem

Onafhankelijke domeinexperts belangrijk

Vergaderingen in begrijpelijke taal onontbeerlijk

Architect met 'de rug tegen de muur'

Bouwheer betaalt dus bepaalt

Inhuren gekwalificeerde personen vaak te duur

Eenduidig idee over ontwerp vaak niet aanwezig