

Korte voorstelling van het pannel:

- **HCP Dirk Allaerts, beleidsmedewerker DGJ, gewezen gerechtelijk directeur FGP Asse; gebruiker van ISLP-admin-PPP**
- **HCP Marc Snels, korpschef Noorderkempen; GET-gebruiker**
- **CP Danny Vanraemdonck, Afdelingschef HRM PZ Antwerpen; gebruiker van ISLP-admin-PPP**
- **CP Dominique VR : Diensthoofd zeevaartpolitie Brugge (SPN); gebruiker van ISLP-admin-PPP**
- **Jo Coussens, projectchef ISLP-Admin-PPP versie 4.0; DST**
- **HCP Wim Geens; nationale coach telematica VCLP; Hoger adviseur bij DGS; gewezen afdelingshoofd interventies, recherche en openbare orde bij PZ Leuven**

Waarom heeft u voor ISLP-admin gekozen?

1. Dirk:

- Wij hadden als Fed Pol weinig keuze. Niet zozeer omdat het van bovenuit werd opgelegd, maar eerder omdat wij de budgettaire ruimte niet hebben om eigen ontwikkelingen te starten, zoals de lokale politiezones.
- De redenen voor onze keuze lagen evenwel voor de hand: greep krijgen op de personeelsinzet i.f.v. beleidsopvolging: “ Waar was de beschikbare capaciteit naartoe gegaan?”
- Vandaag is ISLP-admin Versie 3 niet veel meer dan enkele jaren terug. Het dekt wel 80 tot 90% van onze behoefte op vlak van personeelsadministratie.

2. Danny:

- De bestaande privéapplicatie was een lopende rekening waarbij al het grote werk toch bij de zone zelf bleef liggen: functionele analyse, vertaling van statuten en telregels, voortdurende aanpassingen en change requests.
- Onze eigen privé-applicatie was een spaghetti geworden waaruit niemand nog wijs geraakte. Bovendien was het eenheidsstatuut niet eenvoudiger dan het eigen lokale statuut. De integratie van het eenheidsstatuut ipv het bestaande eigen statuut zou onze spaghetti niet vereenvoudigen. Erger, de combinatie van alle statuten na de integratie maakte deze opdracht voor één zone bijna onmogelijk.
- De statuutwijzigingen en de invoering van het eenheidsstatuut was voor ons het moment om de inspanning die we toch binnen de eigen applicaties te moeten doen, gezamenlijk te doen binnen een geïntegreerd platform en de investeringen te laten lonen voor iedereen.

1. Dominique:

- Als federale partner golden voor ons dezelfde argumenten als voor de gerechtelijke zuil.

Marc, waarom hebben jullie voor een privéapplicatie en een eigen ontwikkeling, los van DST gekozen?

1. Marc Snels (GET):

- Bij de opstart van de integratie was niets beschikbaar. PPP voldeed niet aan onze lokale behoefte, die veel fijnmaziger maar ook minder complex zijn dan een bovenlokaal en zelfs nationaal model. We wilden snel een minimale behoefte dekken met quick-wins op lokaal niveau.
- We hoorden wel iets ronken van ISLP-admin, maar het was toen al duidelijk dat we nog lang op een concreet resultaat zouden moeten wachten.
- Als kleine zone moet je heel polyvalent werken. De verschillende functionaliteiten van de basispolitiezorg overstijgen bij ons de strikte organisatie-indeling in de aparte diensten. We moesten als kleine zone dus toch sowieso een zware denkoefening doen

omdat het aanbod van de fed pol op een andere organisatiemodel was gericht zoals groter korpsen.

- Wij kregen een demo te zien waarvan de interface naar de eindgebruiker toe zeer knap en doorzichtig was, in het bijzonder wat het beheer van overuren betrof. Wat we nu hebben opgebouwd op vlak van een ergonomische interface, willen we ook niet graag verliezen. We willen dit voordeel wel met de anderen delen.
- We willen evenmin op ons eentje of met enkelen, dieper ingaan op de nog dieper in de backbone van het personeelsbeheer ontwikkelen. Voor ons volstaat de interface wat planning betreft, de integratie van de tijdsregistratie en de aanmaak van het model 9 bis. Voor de verdere ontwikkelingen zouden wij wel graag terug aansluiten op de geïntegreerde ontwikkeling van ISLP-admin-PPP.

Hoe lang bent u met project bezig?

1. Dirk:

- Het is een evolutie. Gelukkig heeft hij PPP destijds mee ontwikkeld en hij is tevreden van het resultaat. De huidige versie is inhoudelijk niet veel geëvolueerd tov PPP, maar is zeker stabiel en ze dekt vandaag minstens 90% van de gedecentraliseerde behoefte.

2. Marc Snels (GET):

- Wij zijn met 6 korpsen gestart tijdens de eerste operationele proefprojecten met de geïntegreerde politie in de loop van 2002. De initiatiefnemers waren ondermeer Genk, Oostende en Brugge. We zijn ingestapt als kleiner korps.

3. Danny:

- In 2003 zijn we met DST gaan samen zitten. De specifieke lokale behoefteanalyse werd al in november 2005 gefinaliseerd, door de VCLP gevalideerd en aan de ontwikkelingsploeg van DST doorgegeven. De grote vernieuwingen tov de versie 3 komen pas met de versie 4, die wat ons betreft toch wel zeer lang op zich laat wachten.

Heeft de traagheid van DST met de complexiteit van de applicatie te maken of met de gevolgde ontwikkelingsmethodologie?

Wim: De traagheid van DST en de bureaucratische benadering van de federale overheid en de federale politie, is een vaak gehoorde klacht. Dirk Allaerts, jij hebt de hele evolutie meegemaakt. Wat is jou reactie hierop?

1. Dirk:

- De ontwikkeling van ICT-modules voor personeelsplanning en -beheer zijn inderdaad uitermate complex, zeker als je weet dat de Belgische politie een van de meest complexe en uitgebreide statuten ter wereld kent. We hebben dat vandaag al eerder gehoord. Op zich een goede reden om er niet in je eentje aan te beginnen. Zonder een deskundige ondersteuning van specialisten vanuit het logistieke en personeelsmanagement komt je er nooit uit.
- Uiteraard is men steeds beperkt door de beschikbare analyse- en ontwikkelingscapaciteit. Je moet keuzes maken en niet alles kan in een keer gerealiseerd worden.
- Toch zit er een duidelijk rode draad in het verhaal en gaat de ontwikkeling van het product gestaag verder. We komen initieel uit een klipperomgeving die migreerde naar een Skybase-platform en straks in de versie 4 naar een Caché-omgeving. Die technische conversies vragen op zich ook capaciteit, zonder dat er nieuwe functionaliteiten of statutaire wijzigingen moeten toegevoegd worden. We migreerden van een stand-alone naar een LAN-applicatie en vervolgens naar de huidige WAN-versie. Deze migraties creëerden telkens meer mogelijkheden om binnen de beschikbare bandbreedte meer functionaliteiten te ontwikkelen en te automatiseren, waardoor ook de applicatie zelf steeds intelligenter kan worden, wat dan weer een basisvoorwaarde is voor een effectieve administratieve vereenvoudiging en betere gegevenskwaliteit. Pas nu de WAN-versie klaar is en de belangrijkste

performantieproblemen zijn opgelost, is er een goede basis om nieuwe functionaliteiten te gaan ontwikkelen. Dat verwachten wij allemaal in de volgende versie 4.0.

2. Jo:

- Het HR en Logistiek beheer is inderdaad een uitermate complex gegeven. Ik heb ook mee het nieuwe militaire statuut geautomatiseerd, waaraan 6 jaar is gewerkt. Van die ervaring kan de politie nu mee de vruchten plukken, maar een kwaliteitsvol product heeft een minimum aan tijd nodig. Het is belangrijk dat daarvoor een strikte methodologie wordt gevolgd die zeer sterk gefaseerd verloopt van een conceptuele analyse, gevolgd door een functionele en technische analyse. Vervolgens kan er geprogrammeerd worden die ook allemaal moeten getest worden, zowel in labo-omstandigheden alsook in pilootsteden, vooraleer je een dergelijk product in algemene roll-out kan laten gaan. Wachten is frustrerend, maar het is nog meer frustrerend om op het einde van de rit te moeten vaststellen dat je conceptuele fouten hebt gemaakt. Die tijd zou onherroepelijk verloren zijn. We moeten behoedzaam te werk gaan. De methodologie mag echter geen alibi zijn om niet tot concrete resultaten te komen. Zij moet een ondersteuning van het developmentproces zijn en is zeker geen doel op zich. Al deze processen vooraf goed inschatten en op elkaar afgestemd houden, is zeker niet evident en ik begrijp dat dit voor de wachtende klanten zeer vervelend is.
- Ons politieverhaal is op zich bovendien bijzonder complex omwille van de integratie van de verschillende statuten die iemand in zijn carrière heeft opgebouwd die allemaal in rekening moeten worden gebracht. Dat heeft voor gevolg dat er momenteel meer dan 10.000 verschillende combinaties mogelijk zijn van mensen die binnen de lokale politie een carrière opbouwden via allerlei tijdelijke statuten: vb GESCO-statuten, contractuelen, statutaire gemeentelijke personeelsleden en de 589 verschillende gemeentelijke politiestatuten. Dit alles met behoud van de meest uiteenlopende rechten, gecombineerd met tijdelijke verloven, loopbaanonderbrekingen, schorsingen en andere afwezigheden die een impact hebben op de functionele en /of financiële anciënniteitsberekening, de loopbaanplanning enz. Er zijn duizenden verschillende loonschalen die hier of daar te lande nog geldig zijn. Een eenheidmodule zou dat alles in principe transparant moet dat kunnen verwerken.
- Natuurlijk kan je veel tijd winnen als er maar voor één specifiek korps een oplossing op maat moet worden gemaakt, ware het niet dat vroeg of laat ook daar het spook van de statuutwijzigingen en de mobiliteitsproblemen de kop zal opsteken. De 'rekening' zal dan ook in verhouding zijn. We hebben dat in de inleiding al van enkele grote korpsen gehoord. Ofwel gaat men op de ingeslagen weg door, ofwel aanvaardt men dat de reeds gemaakte investeringen verloren zijn. Met een te beperkte groep klanten is dat een zeer risicovolle politiek. Door dit samen met de gespecialiseerde steun van federale partner (DSP en DSM) en DST te ontwikkelen, is dat risico veel meer gespreid en veel beter onder controle.
- De personeelscapaciteit binnen de ontwikkelingsploeg is ook zeer onstabiel geweest. Ik ben de derde analist die op het project is gestart nadat de vorige twee tijdens het project andere wegen zijn uitgegaan. Belangrijk is de documentatie waarop een projectteam kan terugvallen. Ook dat opbouwen vraagt tijd, maar zelfs met een goede documentatie gaat er kostbare tijd verloren bij de wisseling van ontwikkelaars.

3. Dominique:

- Vaak merken wij dat er aan de documentatie toch wat schort, hoewel dat zeer belangrijk is als basis voor de informatie en vorming naar de eindgebruikers toe. Een goed product is niets waard als het niet goed gecommuniceerd en onderricht wordt. Eindgebruikers hebben ook tijd nodig om de tools onder de knie te krijgen en ervaring op te doen. Dit maakt de inbreng van de pilootzones zo belangrijk. Er moet nadien voldoende tijd gereserveerd worden om hun opmerkingen voor de roll-out bij te sturen. Zelf moeten we ook nagaan waar en hoe we onze

praktijkervaring beter kunnen delen en doorgeven. Allen dan maken we er samen een succes van.

Wat vindt de federale politie van ISLP-admin-PPP? Welke behoeften worden nog niet gedekt?

1. Dirk:

- Voor de gerechtelijk zuil blijft de inbreng beperkt tot het administratief beheer en de dienstplanning, waarvan 90% van onze behoeften zijn gedekt.
- Er is echter nog geen integratie met onze gerechtelijke kerntaken zoals het berekenen van de researchekost in bepaalde onderzoeken of bepaalde gespecialiseerde functies. De integratie met FEDIS en ISLP lijken ons wenselijk.

Wim: De behoefte is duidelijk, maar de vraag is natuurlijk ook of dit niet meteen met de nieuwe geïntegreerde pol-office modules moet gebeuren? We gaan daar binnen dit debat niet verder op in.

2. Dominique:

- Onze operationele taken zijn eerder van bestuurlijke aard. In die zin voldoet de huidige applicatie wat de dienstplanning, het prestatiebeheer en de opvolging van de budgettaire inpakt daarvan betreft zeker aan onze behoefte.
- Wij zijn echter sterk vragende partij naar een de logistieke module voor het middelenbeheer in het bijzonder van interventiemateriaal en voertuigen.
- Standaardisatie van de nomenclatuur, onder andere wat de activiteiten betreft en de telregels waar bepaalde taken aan gekoppeld moeten worden, is wel onze grootste vraag. Zonder deze afspraken blijft elke vergelijking of transparantie naar het beleid toe een moeilijke zaak.

3. Danny:

- In de PZ Antwerpen zijn we ook al met de statistische module van ISLP-admin gestart die de nodige beleidsinformatie moet aanleveren. Dat loopt, maar op dit vlak is er dringend nood aan standaardisatie van de activiteiten op het niveau 1 en 2. Dat dit volgens de 7 basisfunctionaliteiten moet verlopen, laat ik hier nog in het midden, maar we moeten hier vroeg of laat door. Dat zal dan ook voor onze werkgroep een belangrijke prioriteit worden. Ik nodig de zones uit die hieraan willen meewerken.
- PPP-online wordt bij het personeel zeer goed onthaald. Ook naar technische performantie toe is het een succes. Met PPP-online is ISLP-admin een belangrijk communicatieinstrument naar de basis toe geworden wat betreft de planning en dienstprestaties. Een transparante en snelle communicatie helpt ons veel vergissingen of onvolledigheden recht te zetten vooraleer de eindstaten voor het SSGPI worden doorgestuurd. Ook de onbeschikbaarheden en verlof- of ziektecontingenten worden transparant gecommuniceerd. Het is de eerste omgeving waarbinnen we de eenmalige vating van administratieve personeelsgegevens tot op het basisniveau kunnen doortrekken, vb adreswijzigingen, gezinstoestand ed.
- Als lokale politie wachten wij precies op het luik personeelsbeheer, eerder dan de activiteitenplanning. Dat neemt niet weg dat we vandaag al een heel stuk geholpen zijn, maar onze behoefte reikt verder dan dat. Dat mag blijken uit de lijst aan bijkomende functionaliteiten die we in de versie 4 verwachten ten opzichte van de versie 3. De versie 3.4 gaat nog niet ver genoeg maar is zeker een bijkomende stap in de goede richting. Het grote probleem is dat het zo lang duurt en de korpsleidingen graag een wat sneller resultaat zouden zien.
- Ook de integratie met het centrale luik moet snel uitgeklaard worden. Het SSGPI staat voor een grote uitdaging met de ontwikkeling van haar nieuwe centrale loonmotor voor de geïntegreerde politie tegen einde 2008. Na het debacle van de voorbij 5 jaar met de centrale loonberekeningen is het vertrouwen wel ver onder het vriespunt gedaald. Op het lokale niveau verwachten wij alvast een integratie met ons ISLP-admin platform dat verder gaat dan

een gedecentraliseerde input van de prestatiegegevens en de consultatie van de berekeningsgegevens en boekhoudkundige stukken voor de rekenplichtigen.

- Daarbij moet ISLP-admin zeker de leverancier van de gegevens blijven en de centraal beheerde EPIS-gegevens moeten lokaal kunnen gerecupereerd en verwerkt worden. Enkel de lokale korpschef of dienstchef kan voor zijn personeel de inhoud van de gegevens met kennis van zaken valideren.
- Rekrutering, mobiliteit en vorming zijn de grote uitdagingen voor EPIS. We moeten af van de talloze eilandontwikkelingen vb voor baremische opleidingen of nu de opvolging van de nieuwe opleidingen geweldbeheersing die de GPI 48 ons voorschrijft. Dit is een goed voorbeeld van een plotse top-down opgelegde nieuwe behoefte waar de applicatie binnen de kortst mogelijke tijd een oplossing voor moet bieden.

4. Jo:

- Dat is precies het steeds weer kerende probleem: voldoende tijd krijgen om statutaire aanpassingen of nieuwe onderrichtingen in de applicatie te kunnen implementeren. Eigenlijk zou de applicatie het beheer van de GPI 48 al moeten mogelijk maken, vooraleer deze nieuwe richtlijn werd gepubliceerd of van kracht werd. Met de federale politie hebben we het voordeel dat we via onze partners DSP en DSM aan de beleidsvoorbereiding van nieuwe reglementen kunnen participeren. We moeten dat voordeel maximaal exploiteren.

Marc, Hoe lossen jullie dat met de keuze voor een privéapplicatie op en hoever staan jullie vandaag in de ontwikkeling van jullie behoeften?

1. Marc:

- Wij focusten ons vooral op de quick-wins in de gebruikersinterface (front-office) en de minimale beleidsstatistieken op korpsniveau zoals:
 - de integratie van boekingsgegevens van de tijdsregistratie en de aanmaak van het formier Model 9 bis voor het SSGPI
 - Verlofaanvragen en validaties
 - Sommige ontwikkelden ook een analysemodule van ziekteverzuim (Genk)
 - Een planningsmodule als basis voor capaciteitsbeheersing.
- Moeilijkheden:
 - Wij moesten zwaar investering in onze bedrijfsprocessen en regels. Onze polyvalente werking waarbij iedereen wel alle functionaliteiten uitvoert, maakt het zeer complex om correcte vergoedingen te koppelen aan de werkelijke prestaties. Een groot korps heeft dit minder gevolgen aangezien de dienstenorganisatie veel homogener taakafbakening heeft. Ondanks die moeilijkheden zijn we er wel in geslaagd om het systeem performant te krijgen.
 - Omwille van die complexiteit willen we ons vandaag dan ook beperken tot de bestaande tijdsregistratie en planning. Het personeelsbeheer (wat verder gaat dat loutere personeelsadministratie) en logistiekbeheer willen we ook meer geïntegreerd binnen een algemeen platform zoals ISLP-admin verder uitwerken.
 - De investeringen in een bijkomende module urenverbijzondering, als tool voor capaciteitsmeting, moet nog geïmplementeerd worden. Momenteel meten we nog altijd manueel en niet geïntegreerd met onze planningsmodule. Het grote probleem is de standaardisatie van de nomenclatuur. Hoe interpreteren de verschillende zones dezelfde taken, vb interventie, onderzoek, wijkwerking, ordehandhaving, enz.?
- Onze sterke punten zijn:
 - De ergonomie van de interface en de flexibiliteit ervan.
 - Zeer laagdrempelig en transparantie voor het personeel, vb aantal verlofdagen, stand van zaken van validatie verlof, situatie overuren en bijzondere prestaties...
 - De geïntegreerde validatiestructuur waarbij het personeelslid afwijkingen of bijzondere prestaties moet verantwoorden en zijn chef zonder tweede vating al dan niet kan valideren.

- Het “On the floor”-support vanuit de privéfirma

Meteen komen we aan de volgende vraag. Welke services worden er door de federale politie aangeboden?

1. Dominique:

- Het valt me op dat er veel operationele terreinkennis in de ontwikkelingsteams ontbreekt. Door de calogisering zijn alle ‘blauwen’ met terreinervaring stelselmatig vervangen door calog-personeel. Dat weegt duidelijk op het eindproduct.

Wim: Maar, hoe zit dat dan met een privé-applicatie die door een privéfirma wordt ontwikkeld?

2. Marc:

- Een goede input van de klant en de begeleidingsgroep brengt de nodige input aan. Tot op heden voldeed dit. Naarmate het de complexiteit van het statuut toeneemt en alle aanpassingen zo snel op elkaar volgen is dat ontegensprekelijk ook een zwakke schakel in ons ontwikkelingsproces.

Reacties of suggesties naar oplossingen?

1. Dirk:

- Ontwikkelingscapaciteit moet maximaal door calogpersoneel geleverd worden, die daar ook specifiek voor zijn opgeleid en over bijzondere technisch profielen beschikken. Politiemensen en operationelen horen in de eerste plaats thuis op het terrein. Het probleem is dat men vaak niet over de nodige documentatie beschikt en men inderdaad veel te weinig tijd krijgt voor de conceptuele en functionele analyses.

2. Danny:

- De terreinkennis moet inderdaad vanuit de gebruikerswerkgroepen komen. Niet alleen wederzijdse transparantie is daarbij belangrijk. Technenuten hebben soms nog te veel de neiging om de operationelen in een technisch keurslijf te forceren, waarbij de behoefte aan het product of het technische platform moet worden aangepast. De grootste moeilijkheid blijft echter het gebrek aan tijd en betrokkenheid van terreindeskundigen bij het beleidsvoorbereidende werk.
- Het beheer van ons personeel, onze activiteiten en onze middelen is intussen zo complex geworden dat dit niet meer zonder ICT-ondersteuning kan. De beleidsverantwoordelijken en onze overheden moeten bij hun verwachtingen rekening durven houden met de beperkingen van de technische platforms. Het is niet verdedigbaar dat de operationele of de interne beleidsverantwoordelijken binnen de politiediensten gevangen zitten tussen enerzijds de beleidsbeslissingen op politiek niveau en anderzijds de uitvoeringsmogelijkheden binnen de organisatie, zonder dat overheden de nodige middelen en tijd daarvoor ter beschikking krijgen.
- Als politiediensten moeten wij wel mee in de ontwikkelingen investeren. Deelnemen aan gezamenlijke werkgroepen en overlegplatforms is daarbij een vereiste. Als PZ Antwerpen geloven wij daarin en onze korpsleiding investeert daar zwaar in, ten behoeve van alle politiediensten. Als iedereen naar eigen vermogen de krachten bundelt en wil rekening houden met de behoeften van de anderen, dan staan we al een heel stuk verder. Ik herhaal daarom nogmaals mijn oproep wil er wil meewerken aan de standaardisatie van de nomenclatuur?

Dit lijkt me een schitterende afsluiter. Ik vat de sterke en zwakke punten nog even samen.