

## **Quick Response: versie 3.2**

### **Trigger**

Een interne of externe ontwikkeling die vraagt om een gerichte en spoedige reactie in de vorm van een beleidsadvies of een andere specifiek resultaat, en die van strategisch of tactisch of operationeel van belang is voor Nictiz en het GIS. Quick Response (QR) kan ook een dringend verzoek zijn vanuit VWS.

### **Opdracht**

De opdracht wordt verstrekt door een MT-lid (interne-opdrachtgever), waarin de kernvraag en verwachte output expliciet worden vastgelegd. Indien verzoek vanuit VWS komt, in nauwe afstemming met VWS.

### **Output**

Een beleidsadvies of specifiek resultaat, zoals een presentatie, sessie, rapport beleidsnota of impactanalyse.

### **Processtappen**

#### **1. Signaleren aandachtspunt (indien intern signaal)**

- **Verantwoordelijke:** Medewerker Nictiz
- **Omschrijving:**
  - Medewerker signaleert een mogelijk QR-onderwerp en bespreekt dit met een MT-lid. Eigen team, coördinator of teamlead kan voorafgaande aan deze bespreking een adviserende rol spelen.
  - Als het verzoek extern komt (bijv. vanuit VWS-externe vrager), wordt deze stap overgeslagen en start het proces bij stap 2.

#### **2. Bevestigen urgentie en prioriteit**

- **Verantwoordelijke:** MT
- **Omschrijving:**
  - MT-leden beoordelen de urgentie en prioriteit op basis van strategische relevantie, toekomstige ontwikkelingen en de meerwaarde voor Nictiz.
  - Het MT beslist of iets een QR is en waarom.
  - De uitleg waarom een QR wordt gestart en dus wordt geprioriteerd boven bestaande werkzaamheden, ligt bij het MT.
  - Indien urgent, wordt het onderwerp opgenomen op het MT-Obeya-board en wordt een verantwoordelijk MT-lid aangewezen.

#### **3. Aanwijzen trekker en QR-team**

- **Verantwoordelijke:** MT-lid
- **Omschrijving:**
  - MT-lid neemt contact op met of Strategisch Productmanager of een Strategisch Adviseur als trekker.
  - In overleg waar relevant een andere medewerker, als trekker.
  - Bij aanwijzing wordt gekeken naar inhoudelijke kennis én projectmanagementvaardigheden.

#### **4. Samenstellen QR-team en tegen-lees-team**

- **Verantwoordelijke:** MT-lid en trekker
- **Omschrijving:**
  - MT-lid en trekker stellen samen een QR-team (1e ring) en een tegen-lees-team (2e ring) samen.
  - Bezetting, benodigde capaciteit en prioritering worden besproken.
  - Note: Het MT-lid en de teamleads (POB / S&A) hebben het totaaloverzicht op werkbelasting en prioriteiten binnen teams, terwijl medewerkers inzicht hebben in hun eigen taken en capaciteit. Gezamenlijk bepalen zij per medewerker (teamlid en trekker) welke werkzaamheden tijdelijk minder prioriteit krijgen en daarom worden aangepast, opgeschort, overgedragen of komen te vervallen. Hierbij wordt tevens gekeken naar de gevolgen voor de activiteiten waar het teamlid bij

betrokken is, en of deze tijdelijk op een lager pitje gezet kunnen worden, dan wel dat een vervanger nodig is voor bepaalde taken.

- Daarnaast wordt gekeken welke consequenties de QR heeft op reeds geplande activiteiten en deze worden indien nodig on-hold gezet of MT neemt besluit tot inzet van extra resources, zodat de geplande activiteit normaal doorgang kan hebben.
- Laatste afstemming S&A vindt plaats in eerst volgende S&A coördinatieoverleg.
- Bestaande Nictiz thema-teams benutten: Indien mogelijk, worden bestaande teams uitgebreid met relevante expertise. Externe deelnemers kunnen worden toegevoegd.
- Teamleads (POB of S&A) stellen QR team vast en zorgen voor communicatie naar collega's  
Bij vragen t.a.v. QR heeft de trekker van de QR (SPDM/SA) de focus op realisatie van de opdracht, teamleads regelen/bespreken de consequenties van de QR inzet met de andere Teamleads/PDM/PO's indien van toepassing.
- Indien QR plaatsvindt in opdracht van Walter (POB) is het de wens van de SPDM/SA dat er in de 1<sup>e</sup> ring altijd een SA aanwezig is.
- Indien QR plaatsvindt in opdracht van Tim (Strategie) is het de wens van SPDM/SA dat er in de 1<sup>e</sup> ring optioneel een SPDM aanwezig is, afhankelijk van het onderwerp. SPDM wordt altijd geïnformeerd over de lopende QR.
- Indien nodig, wordt communicatie vooraf geïnformeerd over de verwachte oplevering en nodige ondersteuning op de lay-out en formulering van de verhaallijn.

## 5. Opdrachtformulering en Tijdslijn

- **Verantwoordelijke:** MT-lid en trekker
- **Omschrijving:**
  - Opdracht en proces worden afgestemd (Definition of Done):
    - Welke vraag/vragen moet(en) worden beantwoord?
    - Wat is de exacte vorm van het resultaat (rapport, beleidsnota, impactanalyse)?
    - Welke criteria voor controle kwaliteit / gereed voor afronding?
    - Wat is de tijdslijn en de deadline voor het resultaat?
  - Intern of extern? Bepalen of het resultaat intern of extern wordt uitgebracht (bijv. aan VWS of andere partijen).
  - Deze opdrachtformulering, aanpak en vorm van resultaat wordt met vrager (bv VWS afgestemd).
  - MT-lid en trekker stellen contactpersoon aan de vragende kant vast.
  - MT-lid en trekker spreken beoogde planning en contactmomenten af.

### Planning en samenwerkingsruimte direct regelen:

- Kick-off sessie
- Wekelijks afstemming met VWS of opdrachtgever
- Wekelijks overleg tussen MT-lid en teamlead
- Weekstart met QR-team, meerdere afspraken per week
- Reviewmomenten met tegen-lees-team en MT
- Teams-plek en OneNote aanmaken voor gezamenlijke documentatie en vragenbeheer
- Dagelijkse afsluiting: actie trekker: mail sturen naar kernteam met de belangrijkste onderwerpen/besluiten/acties van die dag.

## 6. Uitdiepen vraag en informatie verzamelen

- **Verantwoordelijke:** Trekker en QR-team. Trekker wordt genoemd als verantwoordelijke maar focus ligt op “als team samenwerken”.
- **Omschrijving:**
  - De vraag wordt verder gespecificeerd (wat wordt er nu echt gevraagd?).
  - Relevante data en inzichten worden verzameld via interviews, workshops of literatuuronderzoek.
  - Werk wordt verdeeld binnen het QR-team.

### AI aandachtspunt:

- Het is toegestaan en kan helpen om verschillende vormen van AI, zoals CoPilot, ChatGPT of Claude, in te zetten om bijvoorbeeld het uitdiepen van de vraag en/of het verzamelen van informatie verzamelen te versnellen. Bij gebruik van AI dit expliciet benoemen.
- Er is een standaardtekst beschikbaar voor referentie naar AI-gebruik in interne en externe adviezen. Toevoegen van onderstaande tekst is voldoende.  
*“QR team heeft ervoor gekozen om sommige taken uit te laten voeren door ChatGPT. Dit besluit is bekrachtigd door het MT van Nictiz. Inzet ChatGPT betaalde versie is gebruikt om bestaande openbare documenten samen te vatten en te rangschikken. Vanaf dat punt is een medewerker van Nictiz begonnen aan de analyse. Alles wat ChatGPT opleverde, werd door twee medewerkers van Nictiz onafhankelijk van elkaar kritisch bekeken”.*

## 7. Structureren en uitwerken conceptversies

- **Verantwoordelijke:** Trekker en QR-team. Trekker wordt genoemd als verantwoordelijke maar focus ligt op “als team samenwerken”.
- **Omschrijving:**
  - Alle input wordt samengevat en omgezet in een concept resultaat.
  - Verdeling van taken hangt af van de complexiteit en inhoud van de opdracht.

## 8. Review en bijstelling conceptversies

- **Verantwoordelijke:** Trekker, QR-team en MT-lid. Trekker wordt genoemd als eind verantwoordelijke maar focus ligt op “als team samenwerken”.
- **Omschrijving:**
  - Eerste versies van het resultaat worden beoordeeld en feedback verwerkt.
  - iteratief bijgesteld op basis van inzichten en afstemming met opdrachtgever en MT en op vooraf afgestemde momenten met de vrager
  - Wekelijkse afstemming met trekker en MT-lid om iteratief bij te sturen op resultaat.
  - Regelmatige afstemming met externe vrager, interne opdrachtgever (MT-lid) en trekker is essentieel.

## 9. Evaluatie proces

- **Verantwoordelijke:** Trekker, MT-lid en externe vrager.
- **Omschrijving:**
  - Wekelijkse afstemming met trekker en MT-lid om iteratief bij te sturen op het proces.
  - Regelmatige afstemming met externe vrager, interne opdrachtgever (MT-lid) en trekker is essentieel.
  - De gevolgen van wijzigingen in de oorspronkelijke vraag, de Definition of Done, de tijdlijn of andere relevante aspecten worden besproken aan de hand van de aandachtspunten uit stappen 4 en 5.

## 10. Review door tegen-lees-team

- **Verantwoordelijke:** Tegen-lees-team
- **Omschrijving:**
  - Niet vrijblijvend – review is namens de afdeling en vanuit eigen expertise.
  - Het team fungeert als kwaliteitscontrole.
  - Daarna is er geen andere afstemming ivm snelheid.

### 11. Review door MT-lid

- **Verantwoordelijke:** MT-lid
- **Omschrijving:**
  - MT-lid beoordeelt het resultaat en toetst dit op timing, impact en gevoeligheden.
  - Impact op Nictiz wordt meegewogen.

### 12. Verwerken reviews

- **Verantwoordelijke:** Trekker en QR-team. Trekker wordt genoemd als verantwoordelijke maar levert ook inhoudelijke verdieping, focus ligt op “als team samenwerken”.
- **Omschrijving:**
  - Alle feedback wordt verwerkt in de definitieve versie.

### 13. Lay-out en eindredactie

- **Verantwoordelijke:** Specialist Communicatie. Trekker wordt genoemd als verantwoordelijke maar focus ligt op “als team samenwerken”.
- **Omschrijving:**
  - Indien van toepassing; Opmaken in de huisstijl en controle op consistentie en spelfouten.

### 14. Uitbrengen en communiceren advies

- **Verantwoordelijke:** MT-lid of trekker
- **Omschrijving:**
  - Advies wordt formeel uitgebracht.
  - Afstemming over verspreiding en opvolging, zowel in- als extern.

### 15. Evaluatie en geleerde lessen

- **Verantwoordelijke:** MT-lid en trekker
- **Omschrijving:**
  - Retrospectieve met QR-team om verbeterpunten vast te leggen.
  - Documentatie en evaluatie in OneNote of Teams. Indien aanpassingen in huidige QR-procesbeschrijving noodzakelijk afstemming met QA-Verkennen proceseigenaar.

---

## **Rollen en taken**

### **1. MT-lid (interne opdrachtgever)**

- Prioriteert en bepaalt of iets een QR is.
- Wijst trekker en in overleg met teamlead (POB – S&A ) teams toe.
- Houdt regie op de uitvoering en reviewt het resultaat.
- Heeft de eindverantwoordelijkheid (accountable).

### **2. Trekker (Strategisch Productmanager of Strategisch Adviseur, of waar relevant een andere medewerker)**

- Verantwoordelijk (responsible) voor proces en inhoud.
- Coördineert en bewaakt planning.
- Houdt afstemming met MT en opdrachtgever.
- Levert inhoudelijke verdieping en verzamelt data.
- Is schrijver.

### **3. QR-team (1e ring)**

- Levert inhoudelijke verdieping en verzamelt data.
- Reviewt en herziet conceptversies.
- Is schrijver.

### **4. Tegen-lees-team (2e ring)**

- Reviewt conceptversies

### **5. Specialist Communicatie**

- Mede formuleren van de verhaallijn
- Opmaken en redigeren van het advies.

## Quick Response sjabloon

(Als sjabloon opnemen in Teams-plek/OneNote)

### Opdracht

- **Externe vrager:** [ Naar extern]
- **Interne opdrachtgever:** [Naam MT-lid]
- **Omschrijving:** [Korte omschrijving: Kernprobleemstelling, Vraag, Resultaat]
- **Output:** [Bijv. advies, rapport]
- **Opleverdatum:** [Datum]

### Deelnemers

- **Trekker:** [Naam]
- **QR-team:** [Leden en rollen]
- **Tegen-lees-team:** [Leden en rollen]
- **Communicatieadviseur:** [Naam]

## Actielijst

(Als sjabloon opnemen in Teams-plek/OneNote)

| Actiepunt               | Verantwoordelijke    | Deadline   | Status        | Prioriteit | Details/Onderdelen                       | Opmerkingen                                  | Datum van Aanmaak |
|-------------------------|----------------------|------------|---------------|------------|------------------------------------------|----------------------------------------------|-------------------|
| Conceptadvies opstellen | Jan Jansen           | 31-01-2025 | In uitvoering | Hoog       | Overleg met team; eerste draft schrijven | Afstemming met kernteam nodig                | 20-01-2025        |
| Feedback verzamelen     | Maria de Vries       | 05-02-2025 | Open          | Middel     | Kernteam en tegenlezers betrekken        | Zorg voor input vóór 05-02                   | 20-01-2025        |
| Eindversie opmaken      | Communicatieadviseur | 10-02-2025 | Open          | Laag       | Lay-out in huisstijl, taalcontrole       | Huisstijl toepassen, nalezen op consistentie | 25-01-2025        |

#### 1. Actiepunt

Een korte en duidelijke omschrijving van wat er moet gebeuren.

#### 2. Verantwoordelijke

Naam van de persoon of het team dat verantwoordelijk is voor het uitvoeren van de actie.

#### 3. Deadline

Specifieke datum waarop de actie moet zijn afgerond.

#### 4. Status

Huidige status van het actiepunt (bijv. "Open", "In uitvoering", "Afgerond").

#### 5. Prioriteit *(optioneel)*

Urgentie van het actiepunt (bijv. "Hoog", "Middel", "Laag").

#### 6. Details/Onderdelen *(optioneel)*

Eventuele aanvullende informatie of sub-acties die nodig zijn voor de uitvoering.

#### 7. Opmerkingen *(optioneel)*

Specifieke aandachtspunten, afhankelijkheden of risico's.

#### 8. Datum van Aanmaak

Om bij te houden wanneer het actiepunt is vastgesteld.

## Projectaanpak document template

(Kan gebruikt worden als proces aanpak verslag)

- Introductie
- Opdracht
  - Opdrachtgever
  - Kernprobleemstelling
  - Vraag
  - Output
  - Opleverdatum
- Deelnemers
  - Trekker
  - QR-team
  - Tegen-lees-team
  - Communicatieadviseur
- Tijdlijn
- Proces
- Disclaimers
- Resultaat

### Tijdlijn

