

RVO en DICTU met het UPNL aan de frontlinie van de economische crisis: lees de blog van (10)(2e) en

(10)(2e)

• Created by (10)(2e) on 16 jul 2020, last modified by (10)(2e) on 16 jul 2020

Gelukkig hebben de maatregelen van de 'intelligente lockdown' gewerkt. We hebben in Nederland het coronavirus onder controle en de situatie op de IC's is genormaliseerd. De maatregelen zijn versoepeld en de meeste ondernemers kunnen hun activiteiten weer opstarten. Terug bij 'het normaal' zijn we echter nog lang niet. De 1½ meter blijft en voor wat betreft de economische crisis staan we zoals het er nu op lijkt pas aan het begin.



De frontlinie van de economische crisis

Het eerste noodpakket van het kabinet is in juni afgelopen. Omdat de crisis langer aanhoudt dan verwacht heeft het kabinet een tweede noodpakket opgesteld om de Nederlandse economie zo goed mogelijk overeind te houden. Waar het ministerie van EZK de regelingen vormgeeft, staat RVO aan de lat om de uitvoering te verzorgen. Omdat het water veel ondernemers tot aan de lippen staat, moeten zij zo snel mogelijk over de toegezegde financiële ondersteuning kunnen beschikken. Het eerste pakket, waar onder andere de regeling TOGS (Tegemoetkoming Ondernemers Getroffen Sectoren) onderdeel van uitmaakt, moest vanwege de acute nood met stoom en kokend water in elkaar worden gezet. Hoewel de rust enigszins is teruggekeerd moest ook de regeling TVL (Tegemoetkoming Vaste Lasten), die onderdeel van uitmaakt van het tweede pakket, onder hoge druk worden opgezet. Zie ook het eerder geplaatste artikel over dit onderwerp op intranet.

UPNL de Intensive Care van de financiële tegemoetkoming

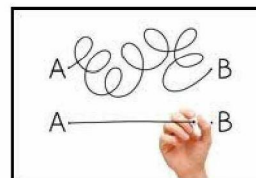
Omdat de regelingen volledig nieuw waren en er enorme volumes en bedragen verwacht werden, moest RVO binnen haar ICT-landschap op zoek naar een platform waarmee zij de ICT-ondersteuning van TOGS en TVL vorm kon geven. Na een korte zoektocht werd besloten UPNL in te zetten voor beide regelingen. Binnen het UPNL-programma is acuut een team 'Crisisregelingen' ingericht, waar medewerkers van RVO en DICTU in nauwe samenwerking aan de slag zijn gegaan om de regelingen te automatiseren en ervoor te zorgen dat ondernemers zo snel mogelijk hun aanvragen konden gaan indienen. Dagelijks werd de voortgang met alle betrokken gemonitord om te zorgen er op alle terreinen voldoende progressie werd geboekt.

Beslissen op basis van 50% van de informatie

Om de ondernemers tegemoet te komen was het noodzakelijk de regelingen zo snel mogelijk open te kunnen stellen. De digitalisering van de uitvoering binnen RVO moest daarom parallel aan de opzet van de regeling binnen EZK worden vormgegeven. Gevolg was dat we bij de inrichting van het systeem besluiten moesten nemen op basis van een deel van de informatie. Diverse vraagstukken moesten daarom scenario-gebaseerd voorbereid en uitgewerkt worden. Zo was het aantal aanvragers waar we rekening moesten houden niet duidelijk. Ging het om 200.000, 600.000 of meer aanvragers en wat als ze allemaal tegelijk zouden gaan aanvragen? Moesten er dan meer servers bij, is de load balancer dan goed ingesteld of moeten we zelfs een 'Sorry-server' inrichten? De ondernemers moesten eenvoudig en veilig hun aanvragen kunnen indienen. Is eHerkenning dan voldoende of moeten ze ook met DigiD kunnen inloggen? En als ze hun aanvragen dan gaan indienen, hoeveel bewijsstukken met welke omvang gaan de aanvragers toevoegen? Is het dan genoeg om de opslagcapaciteit te vergroten tot 500GB of misschien zelfs 5TB? We willen de aanvragen zoveel mogelijk automatisch afhandelen. De kwaliteit van de aanvraaggegevens moet daarom zo goed mogelijk zijn. Moeten we dan geen tennaamstellingscontrole van het bankrekeningnummer inbouwen? Kunnen we betrouwbare gegevens ophalen bij de Belastingdienst en fr Kamer van Koophandel? We willen het liefst digitaal met de aanvragers communiceren, is email voldoende of moeten we wellicht SMS als kanaal toevoegen? Allemaal vraagstukken die we in een periode van enkele weken moesten beantwoorden en invullen.

Teamwork en pragmatiek

Daar waar een gedegen voorbereiding en prioriteiten soms van invloed zijn op de doorlooptijd zorgde deze speciale situatie ervoor dat 'de neuzen' van alle betrokkenen snel dezelfde kant op stonden en alle teamleden met dezelfde focus aan de slag gingen. Ook binnen DICTU werd adequaat gereageerd door een 'Corona-Kernteam' in te richten. Dit Kernteam pakte alle DICTU-specifieke vraagstukken bij de 'kop' en voorzag deze van een oplossing. En daar waar het loket niet direct openging, bleek het toverwoord 'Corona' toch vaak de juiste sleutel. De teamspirit binnen het UPNL-team en het DICTU Kernteam, alsmede binnen diverse andere teams binnen DICTU (o.a. TVS, CSI, Infra) gaven een goede sfeer en brachten de nodig pragmatiek aan het licht.



In control

Door dagelijks de vorderingen in de realisatie van de regeling vast te stellen en alle veranderingen in het applicatielandschap direct mee te nemen in de (performance)testen ontstond continue zicht op de status en de voortgang. Demo's zorgde voor de borging van het draagvlak bij de overige stakeholders en ondernemerstesten toonde het gebruiksgemak van de applicatie aan. Deze aanpak maakte adequate besluitvorming mogelijk en zorgde dat het team het gehele traject 'in control' was.

Applaudisseren voor UPNL

Zowel de TOGS als TVL zijn uiteindelijk conform planning en zonder al te grote technische issues in gebruik genomen. Inmiddels meer dan 500 mln euro uitbetaald via UPNL en voor de TVL zijn inmiddels al meer dan 15.000 aanvragen ingediend. Hoewel het systeem er op was voorbereid is het aantal aanvragen gelukkig veel kleiner dan verwacht. Dit betekent namelijk dat het gelukkig beter gaat met de ondernemers.

Al met al kunnen we terugkijken op een mooi resultaat, waarbij RVO en DICTU in nauwe samenwerking in een zeer korte periode een mooi resultaat hebben neergezet waar we met trots op mogen terugkijken.

(10)(2e) (Projectleider DICTU) en (10)(2e) (Lead architect Zaakgericht Werken DICTU)

DICTU