

Alle diensten aan één e-loket

Gemeente Dordrecht bouwt beste website

Wie in Simpelveld, Wormerland of zelfs Hengelo woont, heeft pech. In Dordrecht daarentegen hoeft de burger die iets van de gemeente wil de deur niet meer uit: de eenloket-gedachte is daar al digitaal gerealiseerd. Opmerkelijk is, dat dit gebeurd is op basis van een in eigen beheer geschreven applicatie, voor een groot deel gebaseerd op Oracle procedures. Optimize sprak met de makers.

Corné Dekker is ict-adviseur e-government van de gemeente Dordrecht. Ton Raaijmakers is web-ontwikkelaar e-government.

Paars mag dan puinhopen achtergelaten hebben, I(C)T is onder Paars wel flink gestimuleerd. E-government is daardoor dan ook binnen een paar jaar van utopie tot aarzelende werkelijkheid geworden, onder de regie van de nu oud-minister Van Boxtel. De overheid publiceert dan ook sinds enige tijd een continu bijgestelde ranglijst van de kwaliteit van gemeentewebsites op www.advies.overheid.nl. Deze loopt van 99.1 punten (Dordrecht, eerste plaats) via 7.0 punten (Winschoten), 480ste plaats tot 0.0 punten: er zijn ook nog steeds 42 gemeenten zonder website. Waarom is de applicatie in eigen beheer gebouwd en hoe komt een gemeente als Dordrecht nu op de eerste plaats?

E-team

De eerste vraag bleek vrij simpel te beantwoorden: geen enkele leverancier leverde wat Dordrecht wilde. Er is door het landelijk projectbureau OL2000 aan gemeenten wel software beschikbaar gesteld (VIND, momenteel door VNG Uitgeverij en Sdu Uitgevers onderhouden), maar die blijkt maar een fractie van de functionaliteit te bieden die nu in Dordrecht in gebruik is. De vraag over het hoe van de eerste plaats, was iets minder gemakkelijk te beantwoorden.

Corné Dekker: 'Wij hebben een vrij ambitieus bestuur, dat wilde dat Dordrecht flink zou stijgen op de gemeentelijke monitorranglijst. Toen het projectteam opgestart werd stonden we op nummer 190. De gemeentesecretaris stelde als eis: "de nul moet eraf", en het blijkt dat wanneer je er wat energie in steekt dat je een behoorlijke inhaalslag kunt maken.'

De mogelijkheid van maatwerk is ook overwogen, maar omdat er al verschillende webtoepassingen zelf ontwikkeld waren, werd besloten zelf te gaan ontwikkelen.

Corné: 'Ons projectteam e-government, genaamd e-team, bestaat uit een vaste kern van mensen die hier in dienst zijn. Daarnaast huren we mensen in voor specifieke taken als het toegankelijk maken van de website voor slechtzienden en voor specifieke adviezen. Wanneer we een webformulier maken, wordt het achter liggende proces meteen beschreven, en ook die beschrijvingen worden door externe mensen gemaakt.'



De beginpagina van het E-loket.



Bijzonder handig is het zoeken op levensgebeurtenis.

Het eerste project waarbij webtechniek en Oracle ingezet werd, was een zoektool. Het complete intranet is nu geïndexeerd met Oracle intermedia. Het zijn inmiddels 65.000 geïndexeerde documenten en werkt heel snel. Voor ieder document wordt ook aangegeven tot welke omgeving het hoort, zodat ook binnen een bepaalde omgeving gezocht kan worden.

Corné Dekker: 'Ik was als Unix/Oracle/netwerkbeheerder gewend om alle documentatie op het intranet te zetten, en de zoektool was aanvankelijk alleen voor eigen gebruik gebouwd. Andere afdelingen zagen echter al spoedig de voordelen ervan in. Zo is het uitgegroeid.'

Het tweede project van de gemeente was een digitaal factuurarchief. Alle facturen zijn ingescand en op de webserver gezet. Met een webinterface kan men vanuit de financiële systemen een overzicht krijgen. Het financiële systeem is overigens een 7.3 database, die via een 8.x database benaderd wordt, in verband met http packages.

Corné: 'De leveranciers van gemeentelijke software voorzien zelf niet in zoiets eenvoudigs als dit. Het zijn geen voorlopers als je het hebt over moderne technieken. Terwijl dit iets is wat je in een paar dagen maakt en waaraan je als organisatie heel veel aan hebt.'

Aardige bijkomstigheid is, dat degene die het initiatief hiertoe genomen heeft, nu de projectleider van het e-team is.

Smoelenboek

Vervolgens zette Dordrecht een soort digitale personeelsadministratie op, IPS genoemd.

Corné: 'IPS was meer iets serieus, omdat hier ook gegevens gemuteerd worden. Het was eigenlijk ontstaan omdat gegevens over medewerkers, zoals inlogcodes en telefoongegevens, in nogal veel verschillende systemen voorkwamen. We wilden eigenlijk een systeem gebaseerd op Oracle waarin al die gegevens zouden samenkomen. Dat zou dan als basis kunnen dienen voor weer andere systemen, die informatie over medewerkers nodig hadden. Want met al die verschillende systemen was dat wel erg moeilijk. IPS is in eerste instantie een telefoonboekje, je kunt zoeken binnen de organisatie. Er is ook een kamer met een webcam waar mensen zelf hun foto kunnen maken, zodat het personeel zelf hun foto kan actualiseren. Het is de verantwoordelijkheid van de afdelingen om IPS bij te houden en het bevat ook alle tijdelijke medewerkers, stagiaires et cetera. Als je niet in IPS staat, krijg je ook geen inlogcode en geen sleutel.' Het invoeren blijkt heel simpel in zijn werk te gaan, waarbij – overigens net als op andere plaatsen in de software – veel zaken op een slimme manier hergebruikt worden. Er kan gewerkt worden volgens een ingang 'als opvolger van', of 'als uitbreiding van', waarbij er meteen kamernummers ingevoerd worden, inlogcodes worden aangemaakt, en zelfs meteen een pc aangevraagd kan worden.



Vervolg vraaggericht zoeken.

Ton: 'Wat heel erg leuk is: Corné en ik hebben het gemaakt maar het is vervolgens heel erg uitgedragen door de gemeente. Je moet mensen ook zo ver krijgen dat ze het gaan gebruiken en dat is soms best moeilijk. Alles wordt overigens realtime uit de Oracle database gegenereerd. Zo kunnen we ook een organigram genereren, op basis van alle records in IPS. Je ziet dan alle diensten; klik je daarop zie je alle afdelingen, en zo verder. Er kan ook tekst ingevoerd worden, en op basis daarvan wordt de - dus ook steeds actuele - 'wie doet wat' pagina gemaakt, een soort smoelenboek.'

Geen grappen

Corné: 'IPS is heel belangrijk geweest om tot het besef te komen dat we - als er geen leverancier is die dit soort zaken kan leveren - het ook zelf zouden kunnen maken. De gemeente heeft altijd gezegd: wij ontwikkelen niet zelf. Ik sta daar best wel achter in die zin, dat een gemeente niet zelf ingewikkelde programmatuur moet gaan maken die afhankelijk is van wetgeving. Maar voor kleinere intranettoepassingen denk ik dat het helemaal niet verkeerd is om er energie in te steken. Vaak zie je dat je in een of twee dagen iets maakt dat zoveel tijd bespaart.'

Corné: 'We hebben gekeken naar een algemeen aangeboden applicatie (VIND, DdM). Daarin was alleen raadplegen mogelijk gemaakt via een webbrowser, maar niet het muteren. Wij willen dat de afdeling zelf productinformatie bijhoudt, en wij willen niet dat op vele pc's software moet worden geïnstalleerd. Dat zou betekenen dat we weer terug in de tijd gaan. Als je moderne technieken wilt promoten door zo'n e-loket, dan moet je daar zelf in meegaan, vinden wij. Dus alles via een webinterface, dus ook muteren.'

Via een systeem van heldere webformulieren met een goede en consistente lay-out worden alle denkbare zaken afgehandeld waarvoor je naar een gemeente toe zou moeten. Het systeem was in grote lijnen al na zes weken klaar. De burger krijgt na invulling een web-formulier de een ontvangst-bevestiging.

30: Advertentie Whitehorses



De startpagina begint heel poëtisch met een gedicht van de Dordtse dichter Ed Leeflang (detail; het menu ontbreekt hier).

Tevens wordt men op de hoogte gehouden van de status van de aanvraag. Door de uitgebreide zoekfuncties is geen kennis van de gemeentelijke organisatie nodig om een relevant webformulier te vinden, wat in sommige gevallen ongetwijfeld een groot voordeel is. Voor deze zoekfunctionaliteit op basis van synoniemen wordt gebruik gemaakt van Oracle Text.

De webformulieren komen tot stand via een generator. Daardoor is consistentie gegarandeerd. Ook voor de afdelingen is het mogelijk zeer snel en eenvoudig webformulieren aan te passen



Voor veel webformulieren is identificatie middels een pincode vereist.

of te maken. Er wordt ook gebruik gemaakt van identificatie. Corné: 'Dat is voor een gemeente erg belangrijk. Je wilt zeker weten dat er geen grappen worden uitgehaald. Voor bepaalde formulieren moet dus eerst een pincode worden aangevraagd. Die brieven met pincodes komen er volledig geautomatiseerd uit, zelfs de enveloppen gaan er automatisch omheen.'

Functionaliteit

Het werken met de webformulieren blijkt op een aantal punten efficiënter te zijn dan de papieren werkwijze. Allereerst is er natuurlijk het voordeel dat de burger niet naar de gemeente toe hoeft, en dat er geen gegevens op basis van handgeschreven

of mondeling verstrekte informatie ingevoerd moeten worden. Webformulieren die werken met identificatie, hebben als bijkomend voordeel dat de naw-gegevens altijd kloppen. Die gegevens komen uit het GBA-systeem. Ze hoeven dus niet nog eerst gecontroleerd te worden, wat vroeger de eerste handeling was. Daarnaast wordt de voortgang van een intake met kleuren nauwgezet bijgehouden: hoe dichterbij de uiterste verwerkingsdatum, hoe roder. De voortgang is ook centraal bij te houden, er zijn velden waar constraints aan gekoppeld kunnen worden, en er is versiebeheer.

Programmatuur en lay-out zijn van elkaar gescheiden.

De benadering van een formulier via intranet en internet levert een iets andere lay-out op. Op het intranet staat een foto van de behandelend ambtenaar, die voor de burgers gezichtsloos blijft, maar de functionaliteit is precies hetzelfde. De intake wordt als XML-document in de database opgeslagen. Op het moment dat je hem opvraagt wordt het weer vertaald naar HTML. Er is een koppeling met IPS, dus je ziet wanneer, maar vooral wie aan de verwerking van een formulier gewerkt heeft of de status veranderd heeft.

Wat is er nu in feite geschreven, hoeveel is bijvoorbeeld op de database gelegd, hoeveel is HTML of Javascript?

Ton: 'Je moet het zo zien: achter iedere pagina die je ziet, zit meestal een procedure, stand-alone of uit een package, en de procedures zijn klein, ze passen meestal op een A4-tje, maximaal op twee.'

Corné: 'Door de packages is elke pagina op dezelfde manier opgebouwd. Op het moment dat je de functie wis.htmlopen oproept, geef je drie parameters mee, dat betekent dat hij de titel maakt en een kop in een bepaald formaat plaatst. Dat wordt altijd op dezelfde manier gedaan. Op deze manier komt de lay-out ook helemaal los van de procedures te staan. Wanneer we de lay-out willen aanpassen moeten we hooguit iets in een package te veranderen. Hiervoor geldt dus, hoe langer je bezig bent met het ontwikkelen, hoe sneller het gaat, want je kunt steeds weer componenten hergebruiken.'



Resultaat van vraaggericht zoeken.



Ontbrekende verkeersborden en dergelijke kunnen gemeld worden via het web intake systeem.

IT-talent

Corné: 'We gaan nu plannen maken voor de komende jaren. We willen in ieder geval een mid-office systeem opzetten, eigenlijk willen we dat alles wat via het inter/intranet benaderd wordt, uit de mid-office komt, in plaats van uit de backoffice. Dat betekent dat we die gegevens eerst als extract uit de diverse systemen halen en dan aanbieden, dat is best een klus, we gaan dan ook met geo-informatie aan de slag. Straks moet het zo zijn dat je bijvoorbeeld een kaartje opvraagt met alle scholen in de buurt op basis van je postcode bijvoorbeeld. We gaan ook het intranet

opnieuw bekijken. Er is al een nieuwsvoorziening die bij het opstarten getoond wordt, maar we willen meer gebruik maken van portal technologie. Daarnaast willen we advanced queuing gaan invoeren, daar zijn we nog niet aan toegekomen.'

Uiteindelijk is de vraag hoe Dordrecht op de eerste plaats terechtgekomen is, nog steeds niet beantwoord. Is er misschien iets meer IT-talent aanwezig dan in andere gemeenten? Corné: 'We hebben vooral een goed projectleider die voor elkaar heeft gekregen, dat we aan de slag konden. De gemeentesecretaris heeft daarbij ook een fantastische rol gespeeld. Je hebt natuurlijk altijd afdelingen die het liefste alles bij het oude willen laten. Maar ja, de wereld gaat verder en je hebt af en toe mensen nodig die een beetje vooruitstrevend zijn.'

Dordrecht is op zoek gegaan naar een marktpartij die zorgdraagt voor de implementatie bij andere gemeenten en voor het beheer en de verdere ontwikkeling van het Web-Intake-Systeem. De inschrijving daarvoor is afgesloten, de resultaten zullen bekend gemaakt worden op <http://www.dordrecht.nl/wis>. Daar vindt u ook meer informatie over het systeem.

Dré de Man

N I E U W S

Vervolg van pagina 20

Merant claimt dat PVCS Change Manager for Oracle het enige product is dat een dermate grondige impactanalyse maakt van patches, nieuwe releases en veranderingen in development. Het tool identificeert iedere regel impacted code en iedere applicatie afhankelijkheid. Hierdoor kunnen developers change-implementatiestrategieën plannen en beheren, de deployment sneller maken en het afbreken van customizations en extensies vermijden. PVCS Change Manager for Oracle 3.7 ondersteunt Microsoft Windows 98/NT/2000/XP clients die draaien op Oracle's Developer software, en ondersteunt alle platforms die draaien op Oracle Applications of Oracle databases. PVCS Change Manager for Oracle 3.7

moet geïnstalleerd worden met Developer 6i en de 8.1.7 of 9i database. PVCS Change Manager for Oracle ondersteunt Developer versies 1.6.1, 4.x, 5.x, 6.x en 6i, Oracle Databases 7.x, 8.x en 9i samen met Oracle Applications 10.7 (SC of NCA), 11.0.3 en 11i. De nieuwe versie biedt een aantal productiviteits- en performance verbeteringen.

Met volledige ondersteuning van de huidige release van het Oracle 9i DBMS, heeft het tool onder meer een automated versioning-feature, dat check-in/check-out mogelijkheden biedt, evenals de mogelijkheid om database objecten een versie-aanduiding te geven binnen de Oracle 9i database. E-mail notificaties zijn ook uitgebreid: het is mogelijk tot twintig voor-gedefinieerde of op maat geformuleerde

boodschappen te ontvangen omtrent applicatieveranderingen. Een meer uitgebreid overzicht van verbeterde features staat op http://www.merant.com/PVCS/products/change_manager/index.html. PVCS Change Manager for Oracle 3.7 is thans leverbaar.