

Think big, act small

WAP-pilot van CMG bij de gemeente Delft

De gemeente Delft zocht een pilotproject om te laten zien dat ze een technisch vooruitstrevende gemeente zijn. In samenwerking met CMG werd dat een WAP-portal, waarvoor gebruikt gemaakt werd van 9iAS. Het leverde een uitgebreid gesprek op, onder meer over overheidsprojecten en de consequenties van beleidsvoornemens van minister Van Boxtel.

Rob Olde Heuvelt is adjunct directeur van de business unit e-government bij CMG Public Sector B.V. en was verantwoordelijk voor het project. Volgens hem was de reden voor het project nogal extern georiënteerd: Delft wilde zich graag profileren als een gemeente waar veel gebeurt op het gebied van techniek.

Olde Heuvelt: 'Dat wilde de gemeente niet alleen beweren, maar het ook bewijzen. In die context past het heel goed, wanneer Delft als één van de eerste gemeenten iets met WAP gaat doen. Het idee was: "Nergens anders in Nederland kan dit nu, het is nog pril, maar wij willen toch één van de eersten zijn". Vanuit die gedachte zijn we in gesprek geraakt en hebben we

"Het product gaat pas meerwaarde opleveren voor de burger als je de relatie front- en back office hebt geregeld"

de opties overwogen. Delft zocht naar een goede balans tussen externe profilering aan de ene kant, zonder aan de andere kant een zeer zwaar veranderingstraject op te moeten starten met alle consequenties qua kosten en complexiteit die daarmee samenhangen.'

Besloten werd de WAP-content te beperken tot die gegevens die de gemeente al via internet beschikbaar stelde.

Olde Heuvelt: Daarmee was dus niet alleen bepaald dat je iets met het mobiele internet zou willen doen, maar daarmee was ook meteen richting gegeven aan de content. De aan te bieden content zou dus heel laagdrempelig zijn, en ons vrij weinig extra werk opleveren. Dat betekent ook dat heel ambitieuze zaken, bijvoorbeeld diensten aanbieden op het gebied van mobiel parkeren of het peilen van meningen, waarbij mensen in Delft op een stelling mogen reageren, nog even niet zijn meegenomen in deze fase van de pilot.'

Bij de planning van dit project is er wel aan gedacht dat dit soort dingen mogelijk in de toekomst ingevoerd zullen gaan worden?

Olde Heuvelt: 'Vooral de verantwoordelijke wethouder in Delft is op dit gebied ambitieus. Hij ziet dit als een heel duidelijke eerste stap, maar heeft ook uitgesproken dat het hier niet bij moet blijven. Zo wil hij dingen op WAP gaan aanbieden die nog interessanter zijn voor de burger dan wat nu aangeboden wordt. Dat zijn de voorbeelden die ik net noemde, parkeren, dat vinden mensen echt prettig wanneer dat via WAP/SMS betaald zou kunnen worden, je krijgt dan het effect dat je gewoon parkeert, je hoeft dat niet te betalen via een betaalautomaat, je loopt vervolgens de stand binnen en tien minuten voordat je parkeertijd afloopt krijg je een SMS-je: je parkeertijd loopt af, je moet nu of naar de auto terug of bijbetalen anders gaat er iets mis, krijg je een wielklem. Dat zijn natuurlijk heel leuke toepassingen en dat zit er nu in sommige gemeenten aan te komen. Er vinden proeven plaats in verschillende gemeenten waarbij CMG betrokken is, maar het is nog erg pril. Delft is ook een gemeente die zegt: daar willen wij ook wel aan mee doen.'

Mobiel Internet

Delft en CMG willen niet alleen de aan te bieden content voor WAP uitbreiden, men wil ook verder gaan dan WAP.

Olde Heuvelt: 'We hebben het nu over het wireless application protocol, en dat is heel erg beperkt in zijn interface. Het is ook

bepert in de hoeveelheid data die je ter beschikking kunt stellen. Voor Delft is de verbindende factor echter niet WAP, maar het mobiele internet. We hebben het dan ook niet als WAP-pilot gepositioneerd, maar als een pilot met betrekking tot mobiele communicatie, of met mobiele datacommunicatie. Het gaat er in Delft veel meer om: we doen nu ervaring op met wat je moet doen om dat mobiel te ontsluiten, we leren van die ervaring en straks komt GPRS en UMTS en je hebt gewoon plezier van het feit dat je er al mee bezig bent geweest. Dat zijn wat contextoverwegingen die bij Delft spelen. Als je dan kijkt hoe je zo'n pilot en de manier waarop je die ondersteunt kunt inrichten, dan zijn er zoals altijd veel opties. Je kunt dat in een maatwerkoplossing doen, je kunt iets bouwen op basis van verschillende platforms. De gemeente Delft heeft gezegd: "Wij hebben Oracle als installed base, en dat mag je als uitgangspunt beschouwen. Het is daarom misschien goed om in het kader van deze pilot ook een Oracle oplossing te kiezen." Dus zijn we met die Oracle 9iAS wireless oplossing gekomen.'

Firewall

Er was al een internetportal op basis van Oracle Application server 8i, en ook verschillende Oracle databases op verschillende plaatsen in de gemeente. Het upgraden en uitbreiden van de Oracle software verliep probleemloos en ook de WAP-portal werkte snel, al was er aanvankelijk een probleem met de firewall.

Olde Heuvel: 'De installatie van 9iAS was een kwestie van een of twee dagen. Er is nog wel een tijdje een complicatie geweest, waarvan we nu achteraf weten dat die met de firewall te maken had. Binnen de firewall waren WAP gegevens altijd beschikbaar. Zo gauw we door die firewall moesten, waren er problemen met betrekking met stabiliteit: de gegevens waren soms wel en soms niet aanwezig. Dat heeft wel een paar weken geduurd. Pas nadat het stabiel was zijn we ook naar buiten gegaan, hebben we een persconferentie gegeven en zijn de eerste burgers naar die WAP-site gegaan. In ieder geval was Delft heel tevreden

"Dit is eigenlijk geen WAP-pilot, maar een pilot met betrekking tot mobiele datacommunicatie"

want zelfs met die periode waarin we even naar de oorzaak moesten zoeken, is het toch vrij snel gegaan. De gehele doorlooptijd is ongeveer vier weken geweest. Daarbij is de meeste tijd

in het firewallprobleem gaan zitten, zeker niet in de installatie en ook niet in het ontsluiten van die data, dat is vrij eenvoudig geweest. Nu zit Delft dus in een periode waarin ze de situatie nog even kunnen laten zoals die is, maar waarbij ze ermee bezig zijn om vervolgstappen te identificeren. Welke gegevens gaan we nu nog aanbieden? Gaan we nu misschien het criterium loslaten, dat die gegevens al op het Internet beschikbaar



Olde Heuvel: "De rijksoverheid heeft veel ambities, maar de werkelijkheid van alledag vertoont nog veel gaten".

moeten zijn? Dat zou mooi zijn, want dan heb je plotseling een veel grotere keuze, anders beperkt je dat toch behoorlijk. Daarin is die wethouder wel een sturende factor, omdat die wel ambities heeft om die belofte dat hij meer gaat doen ook in te lossen. Ik denk dat hij het voor de verkiezingen wel leuk vindt wanneer er net iets meer dan nu beschikbaar is.'

Geen maatwerk

Waarom juist deze oplossing en bijvoorbeeld geen maatwerk? Olde Heuvel: 'Ten eerste denk ik dat andere aanbieders op basis van de wens om aan te sluiten bij de standaard installed base bijna per definitie buiten de boot vielen. Daarnaast had bij de afweging maatwerk versus 9iAS as wireless, die laatste oplossing twee voordelen. Ten eerste zouden we, als we voor maatwerk hadden gekozen, bij uitbreidingen van de functionaliteit steeds weer opnieuw maatwerk hebben moeten maken. Dan blijf je steeds maatwerkoplossingen op maatwerkoplossin-

gen bouwen. Naarmate het ambitieniveau stijgt en daarmee het aantal mutaties en het aantal gegevens dat moet worden aangedragen, wordt die complexiteit wel erg groot. De tweede reden was, dat die 9iAS wireless veel meer functionaliteit in zich bergt dan er nu wordt gebruikt. Daarmee heb je een product geïntroduceerd waarin nog een stuk overcapaciteit zit. Je kunt er veel meer mee dan nu gebeurt en dat past heel goed in die gedachte van die wethouder, want die wil nog verder. Zijn hoofd ICT redeneerde: "Als ik voor 9iAS wireless kies, dan kan ik ook multichannel werken, dan kan ik straks transacties doen via WAP, en dan maak ik een keuze die misschien op de korte termijn een stukje overkwalificatie in zich heeft, maar op de langere termijn wel alle randvoorwaarden biedt om nog te kunnen groeien."

En als je naar het kostenaspect kijkt, hoe ziet het er dan uit? Je betaalt nu al voor een oplossing die veel meer potentie in zich heeft dan je op dit moment nodig hebt.

Olde Heuvel: 'Ja, dat klopt. Voor Delft speelt eigenlijk dat, afgezien van het feit dat ze die 9iAS wireless gebruiken voor de WAP pilot, die nog een ander doel dient. Ze zijn nu met de intentie iets met WAP te gaan doen overgegaan van 8iAS, naar 9iAS, maar die overgang heeft ook nog andere voordelen in zich dan alleen de WAP-mogelijkheden: je bent weer gewoon helemaal bij. Dus zij hebben dit ook gepositioneerd binnen Delft als een ontwikkeling die ook om andere redenen wenselijk is. De jongste, meest actuele versie van Oracle software is ook handig binnen de gemeente. Je kunt in dit geval wel stellen dat Delft de drijvende factor is geweest achter de Oracle oplossing. CMG is onafhankelijk van Oracle of van welke andere leverancier dan ook. We werken wel heel prettig samen met een heleboel partijen zoals Oracle, maar als Delft had gezegd het moet niet met Oracle maar op een andere manier, was dat voor ons geen reden geweest het gesprek te beëindigen.'

Think big, act small

Larry Ellison zegt: wanneer je voor een oplossing van ons kiest, dan heb je een kant-en-klare oplossing die eenvoudig te installeren en te onderhouden is. De marketinginspanningen van Oracle zijn ook gericht op het uitdragen van die boodschap. Bij dit project lijkt dat wel te kloppen.

Olde Heuvel: 'Daar ben ik het mee eens. De relevantie van zo'n opmerking van Ellison moet je wel plaatsen in een context. Hij heeft helemaal gelijk als je dit voorbeeld project erbij haalt. De reden daarvoor is: deze pilot speelt zich af binnen de gemeente Delft, in een redelijk geïsoleerde omgeving, waarbij een ICT-afdeling bepaalde gegevens toch al voor het Internet ontsloot en dat nu ook op WAP doet.

Het is niet zo, dat de manier van werken binnen Delft verandert. De kennis hoeft niet anders te worden verdeeld, er is geen verandering van bevoegdheden en verantwoordelijkhe-

den, dus het is redelijk low impact. In zo'n geval denk ik dat de stelling volledig opgaat. Als een onderwerp als dit in een ander ambitieniveau wordt gegoten, als je zegt: we willen nu transacties via Internet gaan doen, zodat je straks je paspoort, je rijbewijs en dat soort zaken kunt aanvragen via WAP, dan ga je plotseling de relatie leggen tussen frontoffice, in dit geval WAP, en de backoffice van de gemeente Delft. Dan is het niet meer geïsoleerd en confined tot zo'n afdeling ICT, dan raakt het reeks de primaire processen van de dienst burgerzaken, een dienst stadsbeheer of de belastingdienst. En dan neemt de complexiteit kwadratisch toe. Ellison's stelling is dan misschien nog wel even waar, want dan kan het product wel meteen werken, maar dan heb je niks.

De Gemeente Delft maakt al ruim 15 jaar gebruik van Oracle voor haar primaire processen. In het Intranet project dat begin dit jaar is gerealiseerd wordt veelvuldig gebruik gemaakt van Oracle OAS de voorloper van 9iAS. Ook delen van de huidige Internet site van de gemeente maken gebruik van OAS. Begin volgend jaar moet de gemeentelijke intranetsite geheel vernieuwd zijn, waarbij het ook mogelijk moet zijn om niet alleen informatieve diensten aan te bieden maar ook online statusinformatie en interactie. Om dit te realiseren heeft de gemeente gezocht naar een ICT architectuur waarmee het mogelijk is om op een veilige manier interactie te kunnen laten plaatsvinden met de backoffice. Het product Oracle 9iAS is daar uitgekomen als voor ons de beste oplossing om zowel informatie aan te bieden op het nieuwe Internet als mobiel en een platform te hebben waarmee de gemeente de volgende stap kan maken om interactieve en online status informatie diensten te kunnen aanbieden. Voor Oracle 9iAS wordt gebruik gemaakt van twee IBM F80 servers met AIX 4.3.3. Eén binnen de firewall voor het Intranet en één buiten de firewall voor Internet en het mobiele net.

Het product gaat pas meerwaarde opleveren voor de burger als je de relatie front- en back office hebt geregeld, dat impliceert dat je mensen moet instrueren. Er komt een oud proces van dienstverlening naast een nieuw proces van dienstverlening te staan, namelijk afhandeling van aanvragen op de oude manier en op de nieuwe manier, dat betekent al dat we de backoffices onderling moeten gaan integreren, dat is op zich heel ingewikkeld en dan krijg je een project dat gewoon heel veel meer dimensionaal wordt.

Delft is ook wel slim geweest om die complexiteit te vermijden, want het is een pilot en je wilt een signaal naar buiten geven. Het is een beetje in die trend van 'think big, act small'.

Dat plaatje ligt er wel. We willen er in de toekomst nog meer mee doen, maar laten we even met iets beginnen. Dat geeft een stukje momentum, iedereen heeft een succes 'Erlebnis'. Vandaar ga je verder bouwen, je moet niet die maximale complexiteit opzoeken.

Succesfactor

Projecten waarbij dat wel gebeurt, mislukken ook vaak
Olde Heuvel: 'Dat is absoluut waar. De succesfactor van projecten in Nederland is een aandachtspunt. Ik doe e-government voor de hele overheid vanuit mijn afdeling. In de beginfase van projecten zijn we vaak eerst gericht op het komen tot een realistisch ambitieniveau. Dat betekent heel vaak dat het ambitieniveau naar beneden moet worden bijgesteld, omdat de lengte van het veranderingstraject moet worden aangepast. Je ziet vaak op besturingsniveau in de gemeenten en in de rijksoverheid, dat er heel veel ambities zijn. De werkelijkheid van alledag vertoont echter toch nog wel gewoon gaten en op basis daarvan kun je niet verwachten dat je overmorgen resultaten zult hebben. Ook al roept Van Boxtel nog zo hard dat we vijftwintig procent van alle dienstverlening elektronisch moeten hebben.'

Dat is een typisch voorbeeld van een doelstelling die niet reëel is. Maar goed, het is een politieke doelstelling, dus hij roept iets in de hoop dat daarvan een deel in vervulling gaat.

Olde Heuvel: 'Maar hij roept dat ook om inertie te doorbreken. Het zou mij niets verbazen als het hem straks een zorg is, dat het straks twintig procent blijkt te zijn, of achttien. Maar het gaat er natuurlijk om dat hij nu vliegen wil, en hij heeft nu al weer de volgende fase van die uitspraak, namelijk dat het één of twee jaar later vijftig en daarna honderd procent moet zijn. Hij geeft een soort marsroute aan, met name voor gemeenten, maar ik denk dat hij het veel belangrijk vindt dat er wordt gemigreerd naar die context van denken dan dat hij precies die ijkpunten gaat halen.

Dat is meer de filosofie van e-government. Ik zie het feit dat de afstand tussen burger en overheid verkleint via Internet, als een heel relevante ontwikkeling voor de komende jaren. CMG ziet m-government, dus mobiel Internet, als een verschijningsvorm van e-government. Dat wil niet zeggen dat e-government een gepasseerd station is, ik denk dat er nog jarenlang veel effort in moet worden gestoken, maar het is wat mij betreft niet iets wat je eerst moet doen voordat je iets anders mag doen. Je kunt beter parallel aan die mobiele component en aan die internetcomponent werken, en dat zien we bij Delft heel goed.'

Dré de Man

