

# Geen project maar een proces

## Applicatie voor MegaBanenMarkt

*De Sociale Dienst Amsterdam (SDA) is de afgelopen jaren vaak negatief in het nieuws geweest. Op de Banenmarkt, een project om langdurig werklozen in kaart te brengen en mogelijk aan werk te helpen, werd door de pers dan ook niet onverdeeld positief gereageerd. Als IT-project was het echter wel degelijk een succes. Optimize sprak met Léon Jansen (Transfer Solutions) en met Hans Eggels (Sociale Dienst Amsterdam).*

De MegaBanenMarkt werd geboren uit de noodzaak iets te doen aan de situatie, dat ondanks een sterk afnemende werkloosheid, de langdurige werklozen in Amsterdam bleven wat ze waren: langdurig werkloos. Wethouders sneuvelden daarop, ministers bemoeiden zich ermee, maar allemaal zonder veel succes. In een tijd waarin werkloosheid door niet weinigen gezien werd als een soort Oblomoviaanse zelfvervulling was het misschien niet zo erg, maar in de pragmatische eerste jaren van het nieuwe millennium kon dat niet meer. Deze situatie vormde ook de voorname reden van de slechte naam die de SDA in de pers had.

### Informatiesysteem

De financiële administratie van de uitkeringen was wel goed geregeld, al had de bouw van dat systeem (Nieuw Uitkering Systeem, NUS) wel zeer lang (acht jaar) geduurd. Maar omdat de nieuwe bijstandswet ook reïntegratie als taak bij de Sociale Dienst neerlegde, was het bijhouden van de financiële gegevens alleen niet langer afdoende. Er ontstond behoefte aan een informatiesysteem dat behulpzaam zou zijn bij het beantwoorden van vragen als waarom iemand nu langdurig werkloos was en wat er gedaan zou kunnen worden om zo iemand aan het werk te helpen.

In juli 2001 kwam wethouder van sociale zaken van Amsterdam, Van der Aa, daarom met het idee van de MegaBanenMarkt, waarbij alle langdurig werklozen opgeroepen zouden worden. De gedachte daarachter was een poging te doen deze mensen alsnog aan het werk te krijgen, naast het inwinnen van informatie die inzicht zou kunnen verschaffen in de redenen waarom deze cliënten langdurig werkloos waren. Natuurlijk was het ook een

signaal: hier gebeurt echt wat om fraudeurs aan te pakken. Dat heeft dat ook effect gehad: ongeveer tweeduizend mensen zijn uit het bestand verdwenen, omdat ze niet kwamen opdagen, of hun uitkering spontaan opzegden.

### Scenario's

Het systeem dat de gegevens verwerkte, die de MegaBanenMarkt opleverde, werd gemaakt door Transfer Solutions. Aanvankelijk zou het Cliënt Volg Systeem gaan heten, uiteindelijk werd dat Banenmarkt Volg Systeem (BVS). Voor het Banenmarkt Volg Systeem zijn aanvankelijk allerlei scenario's bedacht.

Léon Jansen: 'Zo is er ook de vraag gesteld: "Kunnen we dit niet in het NUS maken?"' De release cyclus van het NUS was echter veel te lang, dus er moest een andere oplossing worden verzonden. De meest uiteenlopende oplossingen werden overwogen, van het aanschaffen van pakketten tot volledig op papier, zelfs spreadsheets inkloppen werd overwogen.

Eggels: 'Er is ook een compleet papieren variant uitgewerkt als back-up scenario. Uiteindelijk werd besloten uit te gaan van een vergelijkbaar systeem dat Transfer al had gebouwd voor een van partners van de Sociale Dienst Amsterdam.'

Jansen: 'Wij hebben daar in januari 1998 een systeem genaamd M2000 afgeleverd aan Maatwerk dat de toen nieuwe W.I.W. regeling (wet inschakeling werklozen) uitvoerde. (Maatwerk is een soort uitzendbureau voor langdurig werklozen, DdM.) Het is gemaakt in Designer, destijds 1.3.2. Er zijn een heleboel dingen bijgebouwd, zoals een salarissysteem en een financieel systeem (Exact). Ook produceert M2000 alle standaardbrieven. Hun hele primaire proces draait op dat systeem.'

Voor Maatwerk was het eigenlijk een cliënt-volgsysteem.

Het systeem moest aansluiten op een salarisadministratie, maar daarnaast ook zaken bijhouden als iemands historie, werkervaring, het werk dat door Maatwerk aan de cliënt bemiddeld was, iemands beperkingen, de scholingsmodules die iemand gaat volgen of gevolgd heeft. Het systeem leek dus sterk op hetgeen de Sociale Dienst nodig had. De koppeling was ook snel gemaakt, omdat Maatwerk ook onder de gemeente Amsterdam valt.

## Softwaremakelaar

*Bijzonder bij dit project was, dat Transfer optrad als software makelaar.*  
 Jansen: 'We hebben samen met Maatwerk de Sociale Dienst aangeboden, de eerder voor Maatwerk gemaakte modules te gebruiken. Daaraan was wel de voorwaarde verbonden, dat Maatwerk de mogelijkheid kreeg om hetgeen de Sociale Dienst erbij bouwde ten eigen nutte te mogen gebruiken. Dat concept hebben we vaker toegepast, en in onze filosofie werkt dat heel erg goed. Wij zijn dan geen pakkettenleverancier, maar meer een softwaremakelaar. Gemeenten hebben vaak min of meer dezelfde werkprocessen, moeten dezelfde regelingen uitvoeren en lopen vaak tegen dezelfde problemen aan. Wij zijn er in zo'n geval dan voorstander van, dat de gemeente die zo'n applicatie om niet of tegen een zeer kleine vergoeding gebruikt en er weer iets bijbouwt, dat weer doorsluisst naar de eigenaar.'



*Hans Eggels (Sociale Dienst Amsterdam) en Léon Jansen (Transfer Solutions)*

*Die werkwijze vertoont sterke gelijkenis met de open source-gedachte.*  
 Eggels: 'In ieder geval is het een win-winsituatie.'

Jansen: 'Als je nu achteraf gaat kijken, dan was een ontwikkeltijd van augustus tot en met november. In dat tijdsbestek is alles gedaan: de hardware, de softwarelicenties, en de ontwikkeling zelf. In het begin was er nog helemaal niets. Er was geen werkproces, er was niet bekend wat er op de banenmarkt gedaan moest worden. Alles is in die korte periode gedaan.'

*In zeer korte iteraties werd de applicatie aangepast, uitgaande van het steeds veranderende werkproces.*

Eggels: 'Toen in grote lijnen duidelijk werd hoe we zouden gaan werken, werd er op meerdere sporen tegelijk gewerkt, er was een groep bezig het proces te bedenken van wat er op de banenmarkt zou moeten gebeuren, dat moest ter plekke uit-

gedacht worden, op een gegeven moment was een deel van dat proces uitgekristalliseerd en voorzien van een handtekening van de directie en dan ging het vrijwel meteen door naar Léon (Jansen, DdM) om ervoor te zorgen dat dat onderdeel vervolgens werd aangepast in BVS.'

## Binnenkomen en doorlopen

*De werkwijze werd niet zozeer bepaald door de vraag welke gegevens geadministreerd moesten worden, maar meer door de vraag op welke wijze er gewerkt zou gaan worden.*

Eggels: 'We moesten bedenken hoe dat op die banenmarkt zou gaan gebeuren. Iemand komt binnen, wat doe je dan met hem? Hij moet zich melden, hij wordt geregistreerd, hij wordt uitgenodigd, hij zal een film gaan bekijken en er moet een gesprek van drie kwartier komen. Welke gegevens wil je daar meteen al beschikbaar hebben? Vervolgens gaat het erom welke gegevens je tijdens dat gesprek weer ingevuld wilt zien, enzovoorts. Dat moest allemaal in dat systeem natuurlijk, en dan heb ik maar een deel opgenoemd, want er is ook nog een vervolgtraject. Misschien rolt er wel een baan uit, misschien niet, iemand brengt ook een bezoek aan het Centrum voor werk en inkomen, en daar speelde weer een soortgelijk verhaal.'

*Welke dingen zijn er nog bij het testen eruit gekomen?*

Jansen: 'Zaken met betrekking tot de werkwijze. Een voorbeeld: bij de intake-hal wil je weten wie er binnen is gekomen. Bij het testen bleek dat er mensen waren die wel binnenkwamen maar helemaal niet doorliepen naar die hal. Die gingen meteen weer terug. Hoe registreer je dat dan? Je krijgt allerlei excepties, het bleek uiteindelijk dat je een extra handeling wilt hebben om te registreren dat iemand daar is geweest. Los van het standaardwerkproces wat in eerste instantie wel goed werd doorgedacht, krijg je allerlei excepties eromheen. Uiteindelijk hebben we een hele uitbreiding gemaakt voor de eindcontrole.'

## Geen project maar een proces

Jansen: 'Iemand zei een tijdje geleden: "het is eigenlijk geen project geweest, maar een proces". Vijf weken geleden dachten we dat de wereld er zo uitzag en een maand later hoorden we dat die er toch wat anders uit zag. Mensen bleken andere dingen te doen dan gedacht werd. Dat hele systeem is een jaar lang doorlopend aangepast aan nieuwe inzichten, waarbij de laatste vooral uit de regio kwamen.'

Eggels: 'Inmiddels waren er in de regio follow-up units gekomen, vooruitgeschoven posten, een beetje de link tussen de MegaBanenMarkt van zo'n regio en de regio zelf. De regio nam zo'n dossier in ontvangst en zorgde ook voor de verdere verwerking, want ze hadden ook toegang tot het BVS. Die ontdekten dan ook wel zaken die niet helemaal goed zaten, je systeem moet weer aangepast om zo'n controleslag goed mogelijk te maken, om aan te geven dat die controle heeft plaatsgevonden

## 'De applicatie hoort het proces te volgen, het moet niet de software zijn die het proces dicteert'

bijvoorbeeld. Zo hebben we een cyclus gehad van een à twee weken met soms kleine soms grote aanpassingen.'

*Omdat het BVS politiek vrij gevoelig lag, is er vrij veel controle uitgeoefend op het werk van Transfer.*

Jansen: 'Ik meen dat we in totaal vijf audits hebben gehad in de afgelopen jaar, door allerlei clubs waarvan de laatste het Serc was. Met name in de begintijd speelde dat heel sterk, want sommige partijen dachten dat wij niet in staat waren in zo'n korte tijd een applicatiesysteem te ontwikkelen. Ik geloof dat het nog net niet in de raadskamer is geweest maar alle IT adviseurs van de gemeente Amsterdam hebben er bemoeienis mee gehad. Maar uiteindelijk werd het Serc-rapport ook gebruikt door de Sociale Dienst om hun adviseurs te laten zien: Transfer heeft voor een goede methodiek gekozen en het is een goede club.'

### Architectuur

Technisch gezien is het systeem vrij eenvoudig opgezet: de database draait op Windows 2000 Advanced Server, met datarack raid 5, failover active/active geclusterd met Oracle Failsafe. Daarnaast is er een Citrixomgeving in de lucht met een negental servers. Daarop staat NT4 terminal server, met XPe, wat vervangen wordt door Windows 2000 server met XPe. De applicatie is nog gebouwd is Designer 6.0.

Jansen: 'Wij praten nu over het migreren naar Designer 6i, juist omdat we Forms 6i willen implementeren. Omdat nu het hier op het hoofdkantoor van de SDA draait zal het ook geïmplementeerd moeten worden in deze omgeving. En daarmee haken wij ook in op andere pakketten die hier draaien, wij hebben het nu op Citrix-niveau rechtgetrokken, we willen het op database-niveau rechtekken, zodat het uiteindelijk één architectuur is. Men is hier in principe volledig gestandaardiseerd op Oracle, zodat uiteindelijk alle Oracle spullen in dezelfde versie kunnen draaien, zowel voor de front-end als voor de database.'

*Waarom is er niet gekozen voor iAs en webforms?*

Jansen: 'We hadden maar heel weinig tijd, vanaf augustus tot oktober. We hadden bestaande modules die draaiden in Designer 6.0, en wilden niet nog eens het risico lopen om een nieuwe technologie te introduceren, en dan tegen problemen aan te lopen. Hier draaide het al op Citrix dus de keuze was

heel erg snel gemaakt om diezelfde architectuur te kiezen.' Eggels: 'Waarbij Citrix voor ons ook bekend was, we hadden Citrix-servers in de lucht dus het lag redelijk voor de hand om - denkend over een architectuur die je zou kunnen gebruiken - die kant op te gaan. Je gebruikt uiteindelijk ook heel weinig bandbreedte, en wij wisten natuurlijk wel dat als het een beetje zou gaan lopen, dat er vanuit de regio de wens zou ontstaan om het ook te benaderen. Dan heb je het over een applicatie die je over het wan gaat gebruiken door de hele stad, op vijftieng locaties. Dan weet je dat je het met Citrix in ieder geval kunt tackelen. Dan heb je het beheer centraal geregeld, je hebt het goed in de knip, het is goed schaalbaar en je kunt gemakkelijk groeien. Dat zijn allemaal redenen om voor Citrix te kiezen.'

### Gescheiden

Eggels: 'Niet altijd is een browser de slimste oplossing. Om te beginnen moet dat ding er zijn, in een NUS-omgeving is hij er niet bijvoorbeeld. Zo'n uitkeringsomgeving wil je zo strak mogelijk dicht zetten, daar hangen geen floppy drives aan, er is geen e-mail op mogelijk; wil je dan toch een gaatje maken, dan is zo'n ICA-client een heel overzichtelijk en goed te controleren gaatje. Je kunt er encryptie op zetten, het gaat over één poort, je gebruikt geen bandbreedte. Zo'n browser is toch eigenlijk al een groot gat.'

Eggels: 'Belangrijk was het centrale beheer. We zagen de bui al hangen dat we iedere veertien dagen moesten updaten, dus je wilt iets hebben waarmee je dat kunt testen. De test-, acceptatie- en productieomgeving liepen gewoon naast elkaar, in diverse stadia van gevorderdheid. Die moesten naast elkaar kunnen lopen. Je hebt dan ook nog het voordeel dat het dezelfde database was, waarbij je test op een omgeving die precies is zoals je productieomgeving. Dat is heel goed gegaan, natuurlijk, wanneer honderd man ermee gaan werken dan ontdekken die altijd wel iets wat drie man niet hebben gevonden, maar het is toch verder goed gelopen.'

### Het proces dicteert

Jansen: 'Om je een idee te geven, we hebben in die elf maanden ongeveer 34 releases gehad, bijna elke week een, en de cyclus tussen het inleveren van een change request en het opleveren was ongeveer drie weken, exceptionele dingen daargelaten.'

Eggels: 'Als je terug kijkt heeft het allemaal goed gewerkt, er zijn dingen die aangepast zijn, maar dat is uit het proces naar voren gekomen. Maar zo hoort het, de applicatie hoort het proces te volgen, het moet niet de software zijn die het proces dicteert.'

**Tekst en fotografie: Dré de Man**