



VIER STAKEHOLDERS AAN HET WOORD

# APPLICATIELANDSCHAP GEMAPT VOOR GEMEENTE HAARLEMMERMEER

De gemeente Haarlemmermeer heeft hoge ambities op het digitale vlak en de dienstverlening naar burgers en bedrijven. Bij het opstellen van de visie voor de aspiraties, bleek dat er een hiaat zat tussen willen en kunnen. Dat kwam deels doordat er weinig inzicht was in welke applicaties er waren, welke werden gebruikt en hoe de onderlinge samenhang was. De gemeente stapte over naar BlueDolphin, kreeg inzicht en bleek met ruim honderd applicaties minder toe te kunnen.

TEKST: KIM LOOHUIS BEELD: FOTOPERSBURO DIJKSTRA

**D**e gemeente Haarlemmermeer heeft ongeveer 145.000 inwoners en zo'n duizend ambtenaren. Binnen afzienbare tijd staat er een gemeentelijke herindeling op stapel met de gemeente Haarlemmerliede en Spaarnwoude. Om de dienstverlening naar burgers en bedrijven te digitaliseren, is het nodig een overzichtelijk portaal te hebben waar inwoners digitaal contact kunnen zoeken met de gemeente. Om dat voor elkaar te krijgen, en te zorgen voor meer inzicht in het applicatielandschap, startte de gemeente Haarlemmermeer met het project 'Beheer op Orde'. Natuurlijk hield de gemeente wel bij welke applicaties er werden aangeschaft en draaiden, maar dat werd gedaan in een typische architectuurtool die alleen door de informatie- en applicatie-architect werd gebruikt en daarnaast nog eens in een configuration management database (CMDB)-applicatie, die door technisch applicatiebeheerders werd onderhouden. Bovendien was dat geen dynamische omgeving. Was de informatie eenmaal ingevoerd, dan werd die niet meer automatisch bijgewerkt, met als gevolg dat er beheerders aan

een applicatie waren gekoppeld, die allang uit dienst waren.

Bovendien was de onderlinge relatie tussen de applicaties niet inzichtelijk. Op het moment dat er wijzigingen of vernieuwingen werden doorgevoerd, werd er zo goed en zo kwaad als dat ging in kaart gebracht waar die wijziging effect zou kunnen hebben. Het was vervolgens niet ongewoon dat er na het doorvoeren van de wijziging alsnog iets omviel binnen het applicatielandschap van de gemeente. Het landschap was gefragmenteerd, mede omdat de architectuurprincipes onvoldoende sturing gaven.

Doordat er werd gewerkt met BiZZdesign Architect (met als architectuurtaal ArchiMate) was alleen de informatie- en applicatie-architect in staat de overzichten en rapportages te lezen. Voor de rest van het it-team was dat lang niet eenvoudig, laat staan voor de medewerkers in de business, voor wie het zelfs totale abracadabra was.

De gemeente Haarlemmermeer kwam in contact met ValueBlue, de ontwikkelaar van BlueDolphin, het systeem dat op een dynamische, organische en begrijpelijke manier het applicatielandschap in kaart brengt, inclusief alle onderlinge afhanke-

lijkheden en relaties. Het systeem werd uitgerold en ingericht en biedt de gemeente nu veel meer grip op het applicatielandschap. Dat levert niet alleen meer inzicht op, maar bespaart ook kosten, doordat licenties van ongebruikte applicaties niet verlengd worden en nu wel vooraf duidelijk is welke effecten een wijziging op de rest van het landschap heeft. Ook verwacht de gemeente dat de herindeling straks op it-gebied eenvoudiger verloopt, doordat BlueDolphin een mogelijke overlap in het landschap blootlegt.

Zowel BlueDolphin als de gemeente Haarlemmermeer blijven zich ontwikkelen. Zo is het sinds kort mogelijk om ook alle processen in BlueDolphin helder te krijgen. Iets dat de gemeente Haarlemmermeer hoog op haar verlanglijstje heeft staan. Op die manier kan de gemeente namelijk nog beter en sneller innoveren. En dat sluit weer aan bij de digitale ambitie in Haarlemmermeer.

## JAN TEN KATE

INFORMATIE- EN APPLICATIE-ARCHITECT,  
GEMEENTE HAARLEMMERMEER

Tot een paar jaar geleden hadden we de registratie van onze applicaties in verschillende systemen zitten. Het was incompleet, niet actueel en stond los van elkaar. De administratieve vastlegging stond in TopDesk en de architectuur in BiZZdesign, en zodra er een nieuwe applicatie kwam, werd die wel genoteerd, maar niet meer onderhouden. En die informatie hadden we juist zo hard nodig voor ons traject 'Beheer op Orde'. We wilden weten wat we in huis hadden en hoe de keten van applicaties in elkaar zit.

We hebben eerst gekeken wat we konden doen in de applicatie Architect van BiZZdesign, maar we kwamen tot de ontdekking dat de administratieve vastlegging niet eenvoudig te realiseren was.

TopDesk bleek voor de technische beheerders niet gebruiksvriendelijk genoeg, omdat het zowel een CMDB als een tool voor incident- en probleemmanagement is. Heel leuk, hoor, als je een incident aan een applicatie kunt koppelen, maar als je die applicatie niet bijhoudt, heeft het weinig waarde.

Op een congres liep ik toevallig Wilko Visser van ValueBlue tegen het lijf. Ik was direct enthousiast over de tool die zij hadden, maar het heeft intern nog wel even geduurd voordat de seinen op groen sprongen. Het mooie aan BlueDolphin is dat het



JAN TEN KATE:

“DE APPLICATIE  
HEEFT EEN HEEL  
LAGE LEERCURVE  
EN INMIDDELS  
GEBRUIKEN ZO'N  
VEERTIG TOT  
VIJFTIG MENSEN  
DE TOOL

maandelijks opzegbaar was; in die zin konden we ons er geen buil aan vallen. Natuurlijk is het wel zo dat wanneer je de boel eenmaal hebt vastgelegd, je er natuurlijk niet heel eenvoudig meer vanaf komt, haha. Maar dat willen we ook niet meer.

In eerste instantie kozen we de applicatie om ons applicatielandschap ook administratief goed vast te leggen. Maar als gauw bleek dat BlueDolphin meer in huis had, namelijk een vertaling van de administratie naar een grafische weergave. En daarmee kwam de toegevoegde waarde van BiZZdesign Architect op losse schroeven te staan, want waarom zou je twee applicaties draaien als het ook in één kan?

Daar begon de rationalisatie van het applicatielandschap eigenlijk al, waarna bleek dat we van 350 applicaties terug konden naar zo'n 225. Ook kwam aan het licht dat niet bij elke applicatie een technisch applicatiebeheerder was aangewezen. Soms stonden er zelfs beheerders vermeld die allang niet meer bij ons werkten. Inmiddels heeft elke applicatie die één nodig heeft een beheerder



toegewezen gekregen. En een beheerder die ook nog steeds bij ons werkt.

In het begin heb ik een paar keer een reclamepraatje voor het systeem gehouden in de organisatie. Daarna heb ik de collega's het gewoon heel veel zelf laten zien en doen. Ze zagen de relaties en wat er gebeurde op de ene plek als ze op een andere plek ergens aan draaiden. Dat maakte duidelijk wat het belang van de applicatie was. Daarna heb ik weinig meer hoeven doen om het systeem intern geadopteerd te krijgen. De applicatie heeft een heel lage leercurve, en inmiddels gebruiken zo'n veertig tot vijftig mensen de tool.

## ERIK VERHAGEN

CLUSTERMANAGER INFO+,  
GEMEENTE HAARLEMMERMEER

In de herfst van 2015 kwam ik bij de gemeente Haarlemmermeer als teammanager van het

ERIK VERHAGE:

“DOOR HET  
GEBRUIK VAN  
BLUEDOLPHIN  
HEBBEN WE NU  
GOED ZICHT OP  
DE AFLOOP VAN  
CONTRACTEN  
EN EEN HEEL  
OVERZICHTELIJKE  
VERVANGINGS-  
KALENDER”

Competence Center binnen de it-afdeling (cluster) Info+. De it-afdeling bestaat op dit moment uit drie onderafdelingen: Bedrijfsvoering, AFAP (Advies, Functioneel Applicatiebeheer en Projecten) en het Competence Center.

In de laatste afdeling zitten de technisch applicatiebeheerders, DBA's, de infra-, systeem- en netwerkbeheerders en tot slot de ict-support-medewerkers. Om een goede borging van onze dienstverlening te garanderen, was ik op zoek naar wie waarvoor verantwoordelijk was. Dat was niet meteen duidelijk, mede door de omvang van het it-landschap, dat bestond uit ongeveer 350 applicaties. Ik had meer inzicht nodig voor de toewijzing van verantwoordelijkheden en om te kunnen bepalen of we het vereiste beheer konden behappen qua kennis en capaciteit. Jan was toen al begonnen met de registratie in BlueDolphin en ik zag meteen het belang van die applicatie.

Iets later werd ik clustermanager van Info+ en kwam ook het belang van een gedegen visie naar voren. We willen met onze gemeente naar een moderne en flexibele manier van werken en meer inzetten op digitale en innovatieve dienstverlening naar burgers en bedrijven. In mijn nieuwe functie was mijn eerste zorg om organisatorisch en it-technisch voldoende op orde te zijn om de visie en bijbehorende ambities waar te kunnen maken. Het verder op orde krijgen van het beheer maakte daar deel van uit en was zonder een goede registratie van het applicatielandschap onmogelijk.

De strategie die we hebben gekozen, is dat we een deel van de innovatie zouden toepassen via de applicatie-vervangingskalender. Dus was het belangrijk om inzicht te hebben wat er aan staat te komen. Door het gebruik van BlueDolphin hebben we nu goed zicht op de afloop van contracten en een heel overzichtelijke vervangingskalender. Ook kunnen we nu inhoudelijk toetsen of een applicatie nog voldoet aan de gewenste functionaliteit en architectuureisen. Door die inhoudelijke ranking is eveneens te bepalen welke zaken we het eerst gaan aanpakken. Op deze manier hebben we meer grip op het applicatielandschap en is duidelijk waar we behoefte hebben aan koppelingsmogelijkheden of juist ontkoppeling. Zo blijven we in staat om de verdere digitalisering van onze gemeente optimaal te blijven faciliteren.

Natuurlijk hebben we bespaard doordat we na de inventarisatie en registratie in Blue Dolphin meteen een reductie konden realiseren in het aantal applicaties dat we draaien. Ook het onderhoud en het actueel houden van het systeem gaat eenvoud-

diger. Maar het effect zit veel meer in de toegevoegde waarde van de applicaties. Als je geen zicht hebt in je applicatielandschap ben je blind als er veranderingen en wijzigingen plaatsvinden. We hebben nu ook een veel beter gecontroleerd veranderingsproces, want we zien direct waar de onderlinge relaties en de risico's zitten. We willen nu graag ook nog de processen die daarbij horen, in kaart brengen. Dit jaar gaan we nog forse stappen maken om futureproof te zijn, zodat we straks in één samenhangende portal alle benodigde diensten en data naar burgers en bedrijven op een eenduidige wijze kunnen ontsluiten.

## WILKO VISSER

DIRECTEUR VALUEBLUE

De tool BlueDolphin is eigenlijk ontstaan uit een probleem waar wij als enterprise-architecten van ValueBlue bij klanten tegenaan liepen. Er zijn wel architectuurtools, maar die zijn vaak complex en vooral gericht op de architect. Als een organisatie al een architect in dienst heeft, is dat vaak maar één persoon. Die zit vaak in een stafafdeling en houdt zich bezig met de samenhang van het landschap en de planmatigheid en ontwikkeling van het bedrijf. Maar er zijn heel veel andere medewerkers ook bij it betrokken. En die hebben helemaal geen idee hoe het landschap van hun organisatie eruit ziet. Ze weten niet hoeveel applicaties ze hebben en op hoeveel servers die draaien. Als je dat inzicht niet hebt, weet je ook niet wat je doet of moet doen.

We wilden een eenvoudige tool die ook voor andere personen dan de architect toegankelijk zou zijn en die het landschap op een dynamische manier in kaart zou brengen en automatisch zou onderhouden. Die bleek niet op de markt, dus hebben we hem zelf gebouwd. Het is een SaaS-oplossing die geautomatiseerd vastlegt welke applicaties er draaien, wat die applicaties doen, welke functies en processen ze ondersteunen.

Bovendien hebben we een zelflerende component ingebouwd waarbij kennis van de ene klant is te hergebruiken bij een andere klant. Tenminste, als ze daar toestemming voor geven. Vooral voor homogene klanten zoals gemeenten en ziekenhuizen werkt dit goed. De applicaties die een gemeente gebruikt, blijken vrij universeel. Dat scheelt bij de implementatie veel tijd en moeite wat betreft invoer.

Volgens Gartner wordt tachtig procent van de



WILKO VISSER:

“WE HEBBEN EEN ZELFLERENDE COMPONENT INGEBOUWD WAARBIJ KENNIS VAN DE ENE KLANT IS TE HERGEBRUIKEN BIJ EEN ANDERE KLANT”

verstoringen in het it-landschap veroorzaakt door een wijziging. Hoewel bedrijven zoveel mogelijk in kaart proberen te brengen welke gevolgen een wijziging heeft in het landschap, missen ze het overzicht van de onderlinge relaties en afhankelijkheden. Die kan een architect wel uit een complexe architectuurtool halen, maar dat kost veel tijd en is voor niet-architecten onleesbaar.

Ik kwam Jan twee jaar geleden tegen op een beurs en hij zat met een uitdaging waar BlueDolphin nou juist voor ontwikkeld was. Zij hadden een architectuursysteem, maar de enige die daarmee kon werken, was hijzelf. Verder keek er niemand naar. Hij wilde een samenwerkingstool, zowel aan de kant van it als aan de business. Hij begreep direct wat we leverden. Vervolgens heb ik een aantal demonstraties gegeven aan Jan en zijn toenmalige manager, waarna ze besloten het aan te schaffen. Op dat moment heb ik de klant overgedragen



aan mijn collega Sven die de implementatie heeft gedaan.

## SVEN NAUTA

CONSULTANT VALUEBLUE

Ik heb de implementatie van BlueDolphin bij de gemeente Haarlemmermeer gedaan. De tool die ze hadden, konden we in ongeveer een halve dag overzetten naar het nieuwe systeem. Toen bleek dat er een aantal witte vlekken in het landschap zaten die we konden gaan opvullen, zoals bijvoorbeeld de ontbrekende functioneelbeheerders. We hebben koppelingen gemaakt met TopDesk en SCCM, zodat het systeem automatisch gevoed blijft met de meest actuele informatie.

Als in een organisatie geen inzicht is, gaan medewerkers zelf inzicht creëren. Dat doen ze vaak

SVEN NAUTA:

“IN ONZE TOOL  
BLIJFT DE  
INFORMATIE  
UP-TO-DATE  
DOOR DE  
KOPPELINGEN  
MET ANDERE  
SYSTEMEN”

met spreadsheets waarin ze hun eigen informatie zetten. Deze zaken kunnen we ook inlezen in BlueDolphin, zodat we direct zagen welke zaken elkaar overlaptten. Daarna was het zaak om iedereen aan BlueDolphin te laten wennen, zodat ze niet meer met hun eigen lijstjes werken. In het systeem werden door middel van visualisaties de samenhang en relaties zichtbaar. Jan heeft daarna weinig meer hoeven doen om het systeem te borgen in de organisatie. Iedereen zag vanzelf het belang en de handigheid in.

Nadat we alle bestaande informatie hadden ingelezen, maakte BlueDolphin daar zelf chocola van. We hebben daarvoor technieken ingebouwd die alle bronnen aan de achterkant ontsluiten via een tussenportal die op basis van een bibliotheek inschat welke applicaties er bedoeld worden. Vrij snel hadden we verschillende waarheden ontsloten en tot één waarheid laten landen. Dat was een enorme winst voor de gemeente Haarlemmermeer. Waar voorheen veel verschillende disciplines in de organisatie allemaal met hun eigen overzicht werkten, gebruikt nu iedereen BlueDolphin als waarheid. Op het moment dat we inzicht hadden, zijn we begonnen met het verrijken van het systeem. Welke licenties horen er bij welke applicaties en wat voor contracten hebben we afgesloten? We voegen alle facturen bij in de applicatie en zo houden we het systeem actueel. Dat was het grote probleem met de vorige systemen: direct na het invoeren van de informatie was het al verouderd. In onze tool blijft de informatie up-to-date door de koppelingen met andere systemen.

Na de implementatie zag ik binnen de gemeente ook nieuwe informatiebehoefte ontstaan. Zo zijn we begonnen met het inzichtelijk maken van applicatiefuncties. Een willekeurige medewerker kan naar een lijst met applicaties kijken, maar dat zegt hem niets. Door de functionaliteit inzichtelijk te maken, weet iedereen wat een applicatie doet en oplevert. Met dit inzicht voorkomt de gemeente dat er dubbele functionaliteiten in het landschap zitten en bovendien bij een vraag uit de organisatie vaststellen of de functionaliteit al voorkomt in het landschap of aangeschaft moet worden. Op dit moment zit ik elke maand een dag bij de gemeente Haarlemmermeer om te kijken wat er speelt en hoe ik dingen mogelijk slimmer kan inrichten. Zeker met de ophanden zijnde herindeling met Haarlemmerliede en Spaarnwoude, die elk ook hun eigen applicatielandschap hebben, kan BlueDolphin een grote rol spelen om te zorgen dat de fusie op it-gebied goed verloopt. ■