



**SOLVITEERS**

WHATEVER IT TAKES



# Het kán wel: 6 tips om succesvol software te ontwikkelen voor het publieke domein



# Het kán wel: 6 tips om succesvol software te ontwikkelen voor het publieke domein

Zomaar een nieuwsbericht: “Een groot it-project bij Defensie dreigt te mislukken, nog voor het goed en wel van de grond komt. Het is niet voor het eerst: vaak duren projecten langer, pakken ze duurder uit en is men achteraf toch niet helemaal tevreden.” Nou hebben we het hier over een project van het Rijk, maar ook binnen de lokale overheid gaat er veel mis bij de ontwikkeling van software. Valt daar echt niets aan te doen? Wij denken van wel. Softwareontwikkeling binnen het publieke domein is een complexe aangelegenheid. Vele factoren spelen een rol bij het al dan niet succesvol afronden van een project. Eén oplossing voor het probleem bestaat dus helaas niet. Wel zijn er praktische handvatten waarmee u rekening kunt houden, zodat de slagingskans wordt gemaximaliseerd. Wij reiken u graag (in willekeurige volgorde) enkele tips aan vanuit onze jarenlange ervaring met complexe ontwikkeltrajecten binnen het publieke domein. Doe er uw voordeel mee!



## Tip 1: Stel de (eind)gebruiker met zijn wensen en eisen centraal

Het centraal stellen van de eindgebruiker heeft allerlei dimensies. De kern is natuurlijk dat je een gebruikersvraag weet te vertalen in een softwareoplossing die écht werkt. Dat betekent: 100% aan deze vraag tegemoet komen. Alleen de eindgebruiker kan die vraag goed stellen en vervolgens beoordelen of de vraag echt wordt beantwoord. Maar het gaat ook om heel belangrijke ‘neven’-aspecten, zoals gebruiksvriendelijkheid en goed werkende software op verschillende apparaten (pc, tablet en smartphone). Want je kunt zulke fantastische spot-on software hebben, als vervolgens de gebruikerservaring achterblijft dan zal je zien dat je toch je doel mist. Tot slot is er de procesdimensie. Betrek de eindgebruikers vanaf het begin bij de ontwikkeling van de software. Dat zorgt niet alleen voor de juiste software en de optimale gebruiksvriendelijkheid, maar ook voor de

eerste ambassadeurs die als ‘fans’ een breed gebruik van de software stimuleren.

Die eerste sessie met eindgebruikers vinden wij van Solviteers Software altijd heel leuk. Eigenlijk ziet het er een beetje ouderwets uit: een eerste processchets van wat de software zou moeten doen op een groot vel papier en vervolgens verschijnen daar gaandeweg het gesprek steeds meer post-its op met wensen of juist bezwaren. Gaandeweg het project houden we dan sessies waarbij het vel papier wordt vervangen door een prototype van de software en vervolgens door de software zelf. Onze ervaring: er zijn áltijd weer eye openers! Nog een ervaring: het is heerlijk om eindgebruikers die vaak helemaal niets met software hebben, enthousiast te zien worden over wat die software voor hen doet.



## Tip 2: Ga uit van de werkprocessen

Het lijkt een open deur: als je software maakt om beter te kunnen wérken, ga dan van de werkprocessen uit. Maar het wordt al anders als je bedenkt dat de werkprocessen zoals een organisatie ze beschreven heeft, vaak in de praktijk net even anders lopen. Dus als je met je software aansluit op zo'n 'papieren werkproces' dan loop je grote kans dat je software in de praktijk in de problemen komt en niet levert wat je ervan had verwacht. De eerste stap is dan ook om de échte werkprocessen boven tafel te krijgen. En bij wie moet je dan zijn?

Precies, bij de gebruiker. Vervolgens kunnen wij daar de software op laten aansluiten. Maar als we het daarbij zouden laten, dan missen we een kans. Want vaak kunnen die werkprocessen, zeker in wisselwerking met de software die we bouwen, nog een stuk efficiënter en prettiger worden. Wij hebben veel ervaring met werkprocessen in het publieke domein en weten ook hoe die kunnen profiteren van de juiste software. Een heel nieuw niveau van werken: dat is de hoofdprijs waar we voor gaan.



## Tip 3: Privacy by Design scheelt veel hoofdpijn

Privacy by Design houdt in dat systemen en procedures vanaf het begin worden ontworpen met privacy borging als uitgangspunt. Publieke instellingen werken vaak met veel vertrouwelijke informatie van en over burgers en de veiligheid daarvan moet natuurlijk gewaarborgd zijn en blijven. Waar sla ja je gegevens op? Wie heeft toegang tot welke data? Welke gegevens mogen er uitgewisseld worden met andere applicaties en bronnen? Allemaal vragen om tijdens de ontwikkeling steeds weer te stellen en te beantwoorden.

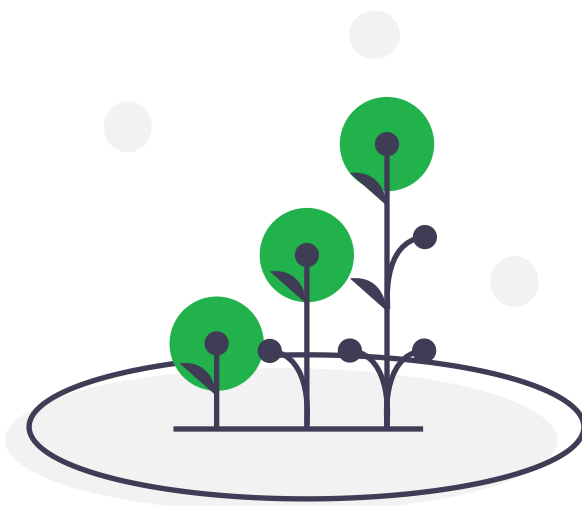
Zo zorg je er niet alleen voor dat de nieuwe ontwikkelde applicatie zelf veilig is, maar ook dat er door de toevoeging van die applicatie binnen uw applicatielandschap geen extra privacyrisico's ontstaan. Wij zien om ons heen regelmatig dat vertragingen ontstaan in het ontwikkelproject als Privacy by Design niet het uitgangspunt was. Of erger nog: dat er gegevens op straat belanden. Goede software lekt niet en behoedt gebruikers voor het maken van menselijke fouten.

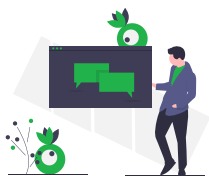


## Tip 4. Ontwikkel Agile

Een Agile-ontwikkelmethodiek zorgt ervoor dat je als klant grip houdt op het resultaat en het proces. 'Agile ontwikkelen' betekent namelijk dat je van tevoren slechts op hoofdlijnen afspreekt wat het product moet opleveren op basis van een (realistisch) budget en doorlooptijd. Dit biedt veel ruimte om gedurende het ontwikkelproces voortschrijdend inzicht en ervaring met het gebruik in de praktijk mee te nemen in ontwikkelkeuzes en resultaat naar wens bij te sturen. De eerste versie die wordt opgeleverd, bestaat uit de minimale functionaliteit die nodig is om live te kunnen gaan (minimal viable product).

Vervolgens start de doorontwikkeling richting een volwaardig product. Hierbij wordt tweewekelijks telkens een nieuw stukje werkende software opgeleverd en voorgelegd aan de klant om te reviewen en te testen. Dit zorgt voor een strakke doorlooptijd en voorkomt dat de software niet aansluit bij wat u als klant nodig heeft. Tegelijkertijd zorgt het ervoor dat er geen grote overschrijdingen in tijd en budget ontstaan.





## Tip 5: Spreek de taal van het domein

Ieder domein heeft zijn eigen jargon. Voor de buitenstaander vaak ontoegankelijk, voor degenen die binnen het domein werken onontbeerlijk om misverstanden uit te sluiten. Dat laatste is heel belangrijk voor software die binnen het domein soepel moet kunnen functioneren met tevreden gebruikers. Daarom is onze tip: stel helemaal aan het begin een begrippenlijst mét uitleg op, zodat iedereen van programmeur tot professional die de applicatie gebruikt weet waar het over gaat.

En heeft de applicatie een 'front office' richting de burger of verschillende soorten gebruikers: zorg er dan voor dat de terminologie daar flexibel is, zodat op de taal van eindgebruiker wordt aangesloten. Wij noemen dat Domain Driven Design.



## Tip 6: Vind je Common Ground

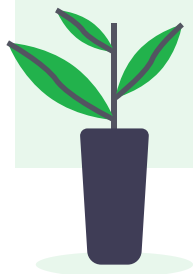
Common Ground, bijna alle gemeenten zijn er mee bezig. De kern van Common Ground is dat de inwoner centraal staat en dat de informatie vanuit die inwoner wordt georganiseerd in plaats van vanuit de eigen organisatiestructuur. Inderdaad: onze Tip 1. Een tweede aspect van Common Ground is dat gemeenten de krachten bundelen waar nieuwe applicaties nodig zijn en hergebruiken wat er al is. Tot slot is een prominent doel het tegengaan van 'vendor lock-in' waardoor je als gemeente vastzit aan je leverancier en jaar in jaar uit de hoofdprijs betaalt. Wij stellen ook altijd de eindgebruiker centraal en hebben een hekel aan vendor lock-in omdat die niet klantvriendelijk is en nodeloos veel publiek geld kost.

Common Ground juichen wij dan ook van harte toe. Sterker nog: wij nemen deel aan verschillende Common Ground projecten. Bijvoorbeeld MijnApp, een 'alles in één' dienstverleningsapp voor de inwoners van o.a. de gemeenten Eindhoven, Den Bosch en Den Haag. Hier kun je als inwoner alles afnemen en vinden, van omgevingsvergunning tot adreswijziging. Heel logisch vanuit de inwoner gedacht, die ziet immers maar één gemeente. Voor een gemeente die zichzelf altijd als verzameling diensten heeft gezien, een hele stap!

## Tijd voor een (online) koffiemomentje?



**Solviteers Software is al meer dan 25 jaar actief binnen de publieke sector en weet dan ook als geen ander wat er speelt en vooral: wat nodig is voor succes. Wij beschikken over veel kennis en kunde om applicaties te ontwikkelen die écht leveren wat nodig is. En natuurlijk weten wij ook wat de valkuilen zijn en hoe die te omzeilen. Graag drinken wij een kopje (virtuele) koffie en bespreken wij uw wensen!**



**Bel ons op: 030-280 36 55 of stuur een e-mail naar:  
[j.vanderent@solviteers.nl](mailto:j.vanderent@solviteers.nl)**