

Gemeente Den Haag handhaaft de openbare ruimte met mobiele handhelds



Gemeente Den Haag
Den Haag, Nederland
www.denhaag.nl

Branche:

Lokale overheid

Werknemers:

7.800

Oracle producten & diensten:

Oracle Database
Oracle Spatial
Oracle Database Lite Mobile Server and Client
Oracle Fusion Middleware:
Oracle WebLogic Server
Oracle Service Registry
Oracle SOA Suite
Oracle JDeveloper
Oracle Application Development Framework 11g
Oracle Universal Content Management
Oracle Data Integrator
Oracle Identity & Access Management Suite
Oracle Support

Partner:



Redora bv
www.redora.com

“De handhavingsteams van de gemeente Den Haag - Dienst Stadsbeheer werken hard om de leefbaarheid in de stad te verbeteren. Dat doen ze zeven dagen per week in drie ploegendiensten. Met de standaardoplossing van Redora op basis van Oracle Fusion Middleware- en Database-technologie kunnen de handhavers de uitgeschreven bonnen met mobiele handcomputers veel efficiënter en nauwkeuriger verwerken. Bovendien is ook het gehele backoffice-proces inzichtelijk en goed ingericht.” - Martijn J. Peltenburg, Coördinator operationele zaken bij de afdeling Leefbaarheid en Toezicht, Gemeente Den Haag - Dienst Stadsbeheer

De invoering van de Wet OM-Afdoening beoogt in 2009 de handhaving van de zogenaamde kleine overlastfeiten voor de G4-gemeenten aanzienlijk efficiënter te maken. Zo werken de Buitengewoon Opsporings Ambtenaren (BOA's) van de afdeling Leefbaarheid en Toezicht binnen de gemeente Den Haag - Dienst Stadsbeheer structureel samen met het politiekorps Haaglanden. De BOA's van de afdeling Leefbaarheid en Toezicht hebben een opsporingsbevoegdheid en mogen dus bekeuringen uitschrijven voor overtredingen in de openbare ruimte op het gebied van afval, wrakken, hondenbeleid, reclame, horecavergunningen, verkeer en parkeren.

Voor de invoering van de Wet OM-Afdoening werden alle bonnen op papier uitgeschreven. In de nieuwe situatie werken de gemeente Den Haag en het Centrale Justitieel Incasso Bureau (CJIB) aan een volledig digitale aanlevering van bonnen op basis van Elektronisch Berichten Verkeer (EBV). Van het uitschrijven van de bon op straat tot en met het invoeren van de bon bij het CJIB komt er in de toekomst dus geen papier meer aan te pas. Om dit proces efficiënt te ondersteunen, zocht de afdeling Leefbaarheid en Toezicht een robuust en schaalbaar informatiesysteem. Dit systeem ondersteunt het gehele proces van het digitaal uitschrijven op een handheldcomputer, controle, verwerking tot de afhandeling richting het CJIB. Met haar

Voordelen:

- Een gestructureerd back-office-proces bespaart tijd en voorkomt fouten
- Handhavers worden optimaal ondersteund bij de efficiënte uitvoering van hun werk
- De kwaliteit van informatie is gegarandeerd en het systeem is optimaal beveiligd
- Het verloop en de status van het verwerkingsproces is volledig inzichtelijk
- Optimale aansluiting en gegevensuitwisseling met externe organisaties, zoals het CJIB
- Software-as-a-service biedt Den Haag maximale functionaliteit tegen minimale ICT-inspanningen
- Geen afhankelijkheid van de beschikbaarheid van mobiele netwerken. De handhelds zijn altijd online en bonnen kunnen altijd uitgeschreven worden

‘solution-as-a-service’ op basis van Oracle-technologie kon Oracle business partner Redora de gemeente Den Haag in zeer korte tijd een compleet werkend informatiesysteem leveren. Peltenburg: “Met name de korte tijdspanne was voor ons de grootste kritische factor. De keuze moest hierdoor per definitie al vallen op een techniek die zich al bewezen heeft.”

De nieuwe werkwijze levert een enorme efficiencyverbetering op. Peltenburg: “Voorheen werden bonnen voor bijvoorbeeld overtredingen van het hondenbeleid op papier uitgeschreven. Eenmaal op kantoor werden de bonnen door speciale administratieve medewerkers verwerkt. De handmatige verwerking was noodzakelijk voor het genereren van managementinformatie en voor verzending naar ketenpartners zoals het CJIB en het politiekorps. De papieren bonnen werden door de ketenpartners ingevoerd in de systemen die binnen de justitieketen zorgen voor sanctionering en berechting. Doordat de bonnen handgeschreven waren, was het proces omslachtig en foutgevoelig. Bovendien waren er aan het papier geen ‘business rules’ toegevoegd, waardoor verplichte velden soms leeg bleven. Verder was het lastig om structureel inzicht te krijgen en te houden in de status van specifieke bonnen en de totale productie. In Den Haag wilden we dat proces efficiënter en gebruiksvriendelijker maken voor de handhavers. Maar het werkt ook richting de burger. We kunnen meer sturen op de kwaliteit van het proces. En dat is in het kader van de rechtszekerheid en de rechtsgelijkheid goed voor de burger, die in feite een onvrijwillige klant van onze organisatie is.”

Snelle ontwikkeling

De afdeling Leefbaarheid en Toezicht had diverse uitdagingen bij het invoeren van het nieuwe systeem. Allereerst was er de tijdsdruk. Peltenburg: “De oriëntatie startte september 2008 en de streefdatum voor implementatie was 1 januari 2009. Ondanks deze tijdsdruk wilden we geen concessies doen aan de robuustheid, schaalbaarheid, beschikbaarheid en veiligheid van het systeem. Verder stond de functionaliteit voor de gebruikers centraal. Zij moeten op straat snel kunnen werken en toegang hebben tot relevante gegevens. Dus ook de connectiviteit was cruciaal. Aan de achterkant moest de administratieve verwerking goed geregeld worden, inclusief de mogelijkheid data gestructureerd aan te leveren bij het CJIB.” Oracle business

“De gemeente Den Haag beschikt nu over alle benodigde functionaliteit binnen een geïntegreerde oplossing die volledig voldoet aan de eisen op het gebied van beveiliging, schaalbaarheid, veiligheid, connectiviteit met diverse externe systemen. De optimale afstemming van Oracle-oplossingen en het gebruik van open standaarden zijn daarvoor de basis.”

Martijn J. Peltenburg
 Coordinator operationele zaken
 Afdeling Leefbaarheid en Toezicht
 Dienst Stadsbeheer
 Gemeente Den Haag

partner Redora kwam Den Haag op al deze vlakken tegemoet met een ‘solution-as-a-service’ op basis van Oracle-technologie. Deze standaardoplossing ondersteunt het complete proces inclusief workflows, mogelijkheden voor dossieropbouw en controlemiddelen voor de datakwaliteit en integriteit.

Software-as-a-service

Redora nam de gemeente het gehele technische traject voor de oplossing uit handen, zodat zij zich kon toeleggen op de organisatorische kant van de invoering van de wetgeving. Dat was mogelijk omdat het informatiesysteem een standaardoplossing is dat geleverd wordt als service. De oplossing wordt op verzoek van de gemeente Den Haag gehost via Gemnet in de eigen beheeromgeving die zij daar ook als een service afneemt. Daardoor heeft de gemeente op ICT-vlak geen omkijken naar de oplossing. “Door de keuze voor de op Oracle-gebaseerde oplossing van Redora en Gemnet beschikken we over een goed functionerend geheel. Bovendien hebben we hierdoor een driedeling gemaakt in presentatielaag (handhelds), mid- en backoffice (Oracle) en databeheer en dataconnectivity via Gemnet. Zo zijn we zeer flexibel ten aanzien van onze partners. We kunnen altijd per laag de beste oplossing kiezen, want als professionele organisatie willen we onze medewerkers de beste middelen bieden”, aldus Peltenburg.

De techniek maakte het weer eenvoudig

De oplossing moest een complex en samenhangend geheel van deelprocessen efficiënt ondersteunen, inclusief gegevensuitwisseling met derden. Dat vereist naadloze aansluiting van alle componenten en het gebruik van open standaarden. Handhavers voeren de bonnen op straat elektronisch in en printen via de mobiele handheld en printer een bon voor de overtreder. Als er onverhoopt geen verbinding is, kunnen handhavers toch bekeuren. De gegevens worden dan lokaal opgeslagen en zodra de verbinding hersteld is, gesynchroniseerd met de backoffice. Met Oracle-technologie heeft Redora binnen zeer korte tijd een complexe keten van functionaliteit ingericht en live gekregen. De Oracle Application Server met meerdere nodes garandeert de schaalbaarheid. Dat is van belang omdat de oplossing in eerste instantie met 100 gebruikers is gestart. Op termijn zullen ook andere diensten het backoffice-systeem gaan gebruiken. De

beschikbaarheid is optimaal door de keuze voor het hosting-model via Gemnet. Aspecten als veiligheid en stabiele mobiele communicatie worden ondersteund door Oracle Identity Manager en Oracle Internet Directory uit de Oracle Identity & Access Management Suite en de Oracle Database Lite Mobile Server en Client. Het proces voor documentmanagement, inclusief gegevensopslag van de bonnen is gebaseerd op Oracle Universal Content Management. Voor de connectiviteit en aansturing van de diverse deelprocessen is gebruikgemaakt van Oracle Enterprise Service Bus, Oracle Data Integrator, Oracle ADF 11g en Oracle BPEL Process Manager. Met Oracle ADF 11g heeft Redora op basis van deze systeemcomponenten een specifieke gebruikersinterface gebouwd. Hierdoor krijgen medewerkers een zeer eenduidige interface voor hun taken. Peltenburg: "Toen we onze technische ambities vertelden, werden deze sceptisch ontvangen door de omgeving. Het was duidelijk al te vaak misgegaan, zeker bij dit soort complexe processen. Juist door te kiezen voor superieure techniek werd onze uitdaging weer eenvoudig."

Waarom Oracle?

De gemeente Den Haag heeft Oracle tot één van de concernstandaarden benoemd. Peltenburg: "We zochten dus een Oracle-partner waar we op konden vertrouwen. Niet in de laatste plaats omdat onze mensen in een buitenfunctie werken. Haperende software kan net het verschil maken tussen wel of geen conflict met een verdachte." De gemeente beschikt nu over alle benodigde functionaliteit binnen een geïntegreerde oplossing die volledig voldoet aan de eisen op het gebied van beveiliging, schaalbaarheid, veiligheid en connectiviteit met diverse externe systemen. De optimale afstemming van Oracle-oplossingen en het gebruik van open standaarden zijn daarvoor de basis.

Implementatieproces

De implementatie verliep zeer soepel omdat de gemeente Den Haag voor de ingebruikname van deze 'software-as-a-service' niets hoefde te doen. Peltenburg: "We zijn al aangesloten op Gemnet. Door de keuze voor een gehoste oplossing konden wij ons volledig concentreren op de organisatorische kant van de zaak. Bijvoorbeeld het trainen van de mensen om te leren werken met de handhelds. Verder moesten de handhavers inzicht krijgen in het verwerkingsproces en het raadplegen van de gegevens. In

eerste instantie startte een team van 10 mensen. Dit aantal is geleidelijk uitgebreid en inmiddels werken ruim 100 handhavers met de handhelds en het backoffice-systeem.”

De gemeente Den Haag is er als eerste gemeente in geslaagd om het mobiele gedeelte en het digitale backoffice-proces voor de uitvoering van Wet OM-Afdoening goed in te richten en uit te voeren. Peltenburg: “We kunnen de toepassingsgebieden in de toekomst verder uitbreiden, bijvoorbeeld voor de handhaving van vergunningen. Maar ook andere toepassingen zijn relatief eenvoudig toe te voegen. Daarbij denken we aan het doorgeven van meldingen openbare ruimte. Deze meldingen kunnen we bijvoorbeeld koppelen met de reinigingsteams die dan meteen aan de slag kunnen. De techniek stelt ons ook in staat om de transformatie te maken van een klachtgestuurd naar een informatiegestuurd proces. Met GPS-technologie op de handhelds gaan we onze handhavers in de toekomst tijdens hun surveillance pro-actief informeren. Als ze nu een terras voorbij lopen, zie je niks aan de buitenkant. Straks geeft de handheld een signaal dat er sinds kort een gewijzigde vergunning voor dat terras geldt. Handhavers voeren dan direct een controle uit en melden de resultaten meteen aan de afdeling die de vergunning verleende. Zo gaan we de papieren vergunning en de werkelijkheid nog dichter bij elkaar brengen. Dit verkleint de kans op overtredingen en verbetert de leefbaarheid. Dat is ons uiteindelijke en enige doel.”