

# Bullen, journaalposten en bezwaarschriften



Kristien Piersma k.i.piersma@rc.rug.nl  
Frank den Hollander f.j.den.hollander@ub.rug.nl

Fotografie: Gerhard Lugard

## Erwin Douma, unithoofd Applicatie- ontwikkeling

*Op welk gebied vindt deze applicatieontwikkeling plaats?*

Dat is heel breed. Aan de ene kant heb je RUG-brede applicaties. Maar daarnaast ontwikkelen we ook applicaties voor een kleiner aantal medewerkers. In samenwerking met de unit Opleidingen ontwikkelen we kantoorautomatisering-applicaties in bijvoorbeeld Access of met behulp van Word of Excel. Dat is meestal op een bepaalde medewerker of groep medewerkers toegesneden.

**De unit Applicatieontwikkeling van het RC is op 1 september 2002 ontstaan. Daarvoor vond applicatieontwikkeling plaats binnen verschillende afdelingen van het RC. In het kader van de herstructurering zijn de applicatieontwikkelaars bij elkaar gevoegd in de unit Applicatieontwikkeling; Erwin Douma is het unithoofd.**

Een voorbeeld daarvan is de Bullenapplicatie. Deze applicatie hebben wij in opdracht van de Centrale Studenten Administratie (CSA) ontwikkeld in samenwerking met CSA, COWOG en verschillende faculteiten. Een bul wordt vanuit allerlei bestanden samengesteld: de cijferlijst, de bul die een student krijgt en eventuele aanhangsels. Er is nu een verzoek binnengekomen om in het kader van de afspraken in Europees verband ook een Engelsta-

lige bijlage te maken. Wij hebben een programma ontwikkeld waarbij informatie van verschillende faculteiten en vanuit verschillende bestandsstructuren en dergelijke centraal binnenkomt, en daar wordt dan de bul aangemaakt.

*Hoe ging dat vroeger dan?*

Dat ging...wat minder geautomatiseerd (glimlacht). Dan moet je denken aan het overtypen van gegevens en dergelijke.

*Wat zijn RUG-brede applicaties?*

Bijvoorbeeld het systeem Picobello, onder aansturing en projectleiding van Bestuurlijke Informatie Voorziening (BIV) van het Bureau van de universiteit. Dat is een systeem waar de medewerker en student eigenlijk niet direct, maar wel op de achtergrond mee te maken heeft. Het is een database waar in feite alle studenten in staan vanuit ISIS van CSA en ProGRESS van COWOG. Dat wordt gebruikt om



Erwin Douma





op het netwerk ruimte voor studenten te reserveren, hun netwerkaccount aan te maken. Daar kan in de toekomst ook het centrale RUG-e-mailaccount vanuit gegenereerd worden. Dat geldt nu voor de studenten, maar datzelfde gaat ook voor de medewerkers gebeuren. Het is een tussensysteem, middleware wordt het ook wel genoemd. Het is eigenlijk een grote database die gegevens haalt uit de bronsystemen: PeopleSoft voor medewerkers en ISIS voor studenten.

#### *Waarom kan dat niet rechtstreeks gebeuren?*

Het voordeel van zo'n tussensysteem is dat je eigenlijk alleen maar die informatie ophaalt die je strikt nodig hebt. Dat tussensysteem kan dan weer dienen om die netwerkauthorisatie aan te maken en voor de identificatie te zorgen. Er zit natuurlijk nogal wat privacygevoelige informatie in. Vandaar dat eigenlijk alleen maar de informatie die strikt noodzakelijk is in Picobello komt te staan. En niet iedereen mag ook zo maar bij die informatie. Stel dat een student vertraging heeft opgelopen om wat voor reden dan ook. Dat hoeft niet iedereen te weten. En het is natuurlijk ook heel gevoelig om te weten in wat voor schaal een bepaalde medewerker zit. Dat wordt allemaal weggelaten.

#### **Journaalposten**

Daarnaast werken we ook voor de faculteiten. We hebben bijvoorbeeld ook een journaalpostapplicatie gemaakt voor en samen met de faculteit Wiskunde en Natuurwetenschappen. De gebruikers, dus de medewerkers van de financiële administratie, maakten gebruik van een aantal eigen ontwikkelde systemen ter ondersteuning van de financiële administratie. Toen hebben wij samen met de gebruikers een

gebruik(ers)vriendelijke applicatie gemaakt, gekoppeld met BAAN. In de praktijk bleek dat ze soms afgekeurde bestanden kregen omdat bepaalde checks niet op de journaalposten zaten. Dat moet natuurlijk allemaal kloppen, debet en credit. We hebben een applicatie gemaakt aan de voorkant waar dat soort controles eigenlijk al in zitten. Daar zijn de gebruikers heel tevreden over.

#### *Moet je daarvoor zelf ook een beetje boekhoudkundig onderlegd zijn?*

Dat is wel handig en dat zie je natuurlijk ook wel in de achtergrond van de medewerkers bij applicatieontwikkeling; HBO of WO. Je moet wel inzicht hebben in de bedrijfsprocessen of je minimaal kunnen inleven in zo'n proces wil je een applicatie kunnen ontwikkelen. Voor Mark Mobach van de faculteit Bedrijfskunde hebben we een applicatie ontwikkeld voor apotheken voor en na verbouwing; hoe je een apotheek het meest efficiënt inricht voor de apotheekmedewerkers, qua paktafel, qua medicijnkasten en dergelijke. Dan ga je tijdmetingen registreren; het gesprek met een klant aan de balie, het samenstellen van de medicijnen die ze nodig hebben. Zit daar een verschil voor en na verbouwing in? Daarmee kun je allerlei analyses op basis van die gegevens uitvoeren. Je moet echt ook meedenken waar klanten bijvoorbeeld voor binnenkomen, een recept of bijvoorbeeld een paracetamol. Wij gaan dan ook daadwerkelijk mee naar zo'n apotheek en helpen mee met de inrichting om op die manier ook een beetje zicht te krijgen op wat handig is. Dan blijkt bijvoorbeeld dat je een beperking hebt qua kabellengte of dat je gebruik maakt van drie laptops, waarvan de tijd synchroon dient te verlopen voor een juiste tijdmeting. We hebben

een systeem gemaakt om die tijd te registreren met behulp van barcodelezers. De binnenkomst van de klant, het gesprek aan de balie. Dat is zo specifiek, daar is niet iets voor op de markt.

#### *Is het eigenlijk nieuw dat hier zo veel aandacht aan wordt besteed?*

Met de opkomst van de pc's gingen medewerkers zelf ook applicaties ontwikkelen, met name in het DOS-tijdperk. Daar kwam men dan wel redelijk uit. Toen kwam Access en dergelijke. Dat lukte de medewerkers ook wel redelijk, maar je ziet soms toch dat een zeker niveau niet wordt bereikt. Als je een database goed opzet, moet je de gegevens ook goed structureren. Wanneer dit niet gebeurt, krijg je op een gegeven moment de informatie er niet meer uit die je er in hebt zitten. Dat is veel te veel verspreid en niet goed opgebouwd. Dan is het wel handig om juist mensen in te schakelen die dat werk dagelijks doen, die professionals zijn. Als het een echt project wordt, moet dit natuurlijk wel gefinancierd worden. Dan komen wij in beeld.

#### *Hoe pakken jullie dat aan?*

Wij hebben over het algemeen een aantal gesprekken met de klanten en gebruikers. We brengen in kaart wat er moet worden gemaakt en gebouwd, en maken een offerte. Dan beslist de klant of gebruiker of ze die applicatie door ons laten ontwikkelen. Dat offertetraject is gratis; als dat is geaccordeerd wordt het verder tot een product uitgewerkt. Dat kan niet meer gratis, maar we bieden wel een heel aantrekkelijk tarief; we maken er niet echt winst op omdat de RUG een not-for-profit organisatie is. Daarnaast voeren we ook opdrachten uit voor externen. Eind vorig jaar hebben we samen met de unit Opleidingen een opdracht

# > Een RUG-brede onderwijscatalogus is helaas niet van de grond gekomen <

uitgevoerd op het gebied van integratie van Word en Access voor het ministerie Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit. Dat ging over brieven op bezwaarschriften. Er komen allerlei bezwaarschriften binnen, waar min of meer een standaardantwoord als reactie op moet komen. Dat standaardantwoord verschilde per ambtenaar: iedere ambtenaar had zo zijn eigen brieven en dat varieerde van drie tot twintig kantjes.

Maar je zag wel dat het aan de norm van een brief voldeed: een brief heeft natuurlijk een kop, een romp en een staart. Vanuit juridisch oogpunt moet daar bepaalde informatie in staan. Dat is natuurlijk net zo goed als standaardtekst op te leveren, waarbij je dus eigenlijk aan het redigeren gaat; afhankelijk van het geval kies je voor bepaalde combinaties van standaardtekstdelen en dat vul je verder aan met gegevens die betrekking hebben op die specifieke zaak. Hierdoor is de tijd die een ambtenaar met zo'n brief bezig is toch wel aanzienlijk teruggebracht.

## *Wat merkt de student of medewerker van de unit Applicatieontwikkeling?*

We werken een beetje op de achtergrond. Wat betreft Picobello bijvoorbeeld, daar heeft de medewerker of student niet direct mee te maken. We hebben bijvoorbeeld ook Stuf! (Afstudeerfondsen) ontwikkeld, in opdracht van en in samenwerking met Bestuurlijke Informatie Voorziening (BIV) van het Bureau van de universiteit voor het STAG. Zodra studenten in het bestuur van een studentenvereniging zitten of studieoverdraging hebben opgelopen door omstandigheden, dan komen ze soms in aanmerking voor een afstudeerfonds. Dat moet natuurlijk wel allemaal geregistreerd worden en daarvoor hebben we een applicatie gemaakt. De meeste medewerkers en studenten maken gebruik van een applicatie zonder dat ze weten dat het door onze unit is gemaakt.

**Onderwijscatalogus**  
De ICT-wereld wordt natuurlijk

steeds complexer; je wilt meer systemen kunnen gaan koppelen. We zijn bijvoorbeeld nu bezig met de onderwijscatalogus van de faculteit Wiskunde en Natuurwetenschappen (FWN), samen met medewerkers van FWN en onder projectleiding van Jos Tolboom. De gegevens over cursussen en opleidingen moeten centraal bekend zijn. Je krijgt steeds meer studenten die vakken bij andere faculteiten volgen als bijvak of keuzevak. Ook vanuit andere universiteiten kan men hier een vak gaan volgen. Vroeger ging het met een papieren gids, nu kun je het toegankelijker maken en ontsluiten voor een grotere groep. Niet alleen de faculteit, maar ook andere faculteiten en zelfs universiteitsoverstijgend.

De roosters en dergelijke staan in de onderwijscatalogus, de docenten, de vakken. Vanuit Wiskunde en Informatica hebben ze dus al een onderwijscatalogus en nu schakelt men ons in om dat samen verder te ontwikkelen. Daar zit een wensenlijstje bij met betrekking tot de functionaliteit, het moet bijvoorbeeld meertalig zijn. Dat proberen we nu in die tweede versie aan te brengen. We kijken wel in overleg met het Bureau van de universiteit wat er al op dat gebied centraal is ontwikkeld en wat er nodig is wat dat betreft. Daarnaast moet je ook kunnen koppelen, bijvoorbeeld met ProGRESS, Nestor, Syllabus+. Dat is een roosterplanningsprogramma. Nu doen we dat nog alleen voor de faculteit Wiskunde en Natuurwetenschappen. Een poging om een RUG-brede onderwijscatalogus te ontwikkelen is helaas niet van de grond gekomen.

## *Gaat dat nog wel gebeuren denk je?*

Toen we dat samen met het Bureau gingen bekijken, zagen we al dat de achterliggende database





niet wezenlijk verschillend is. Alleen, je kunt er een andere voor- kant van maken, dat kan soms per faculteit weer verschillend zijn.

*Wat is de betrokkenheid van Applicatieontwikkeling bij het Webplatform?*

Bij de ontwikkeling waren we zijdelings betrokken. We zijn wel betrokken geweest bij het vooronderzoek, toen kwam het ECCOO op gegeven moment in beeld. Nu wordt per 1 juli een onderwijsinsti- tuut [een samengaan van ECCOO, UCLO en COWOG, red.] opgericht en is besloten om de verdere ont- wikkeling en het onderhoud van het Webplatform bij de unit Appli- catieontwikkeling onder te bren- gen. We zijn ook volop bezig met de overgang en het aantrekken van mensen daarvoor zodat dat hope- lijk zo geruisloos mogelijk gaat.

De basis van het nieuwe webplat- form is er. Er zijn natuurlijk altijd nog open einden en onvolkomen- heden. Naar aanleiding daarvan is ook een lijstje met verbeterpun- ten ontstaan; daar is men hard mee bezig en wij gaan daar ook hard mee bezig vanaf 1 juli. Dan is de overdracht en houdt de recht- streekse rol van het ECCOO op, maar onze collega's blijven na- tuurlijk altijd nodig als vraagbaak en adviseur, omdat zij het allemaal hebben ontwikkeld.

Er is nu een RUG-Content Ma- nagement Systeem, daar kun je natuurlijk weer allerlei applicaties om heen bouwen, bijvoorbeeld de cursussen die het RC geeft, of de inschrijving van de internet- abonnementen van OPRIT. Dat groeit natuurlijk steeds meer naar elkaar toe. Daarnaast kun je ook allemaal intranetten en extranet- ten koppelen en integreren met het Webplatform. Je kunt ervoor zorgen dat het toch weer aparte systeempjes worden maar dat die wel weer gebruikmaken van de- zelfde infrastructuur.

*Dat zijn veel projecten bij elkaar...*

Ja. We zijn nu met zes fte, we gaan groeien naar tien fte. In het kader van de reorganisatie van het on- derwijsinstituut, door toename van werkzaamheden aan ProgRESS, trekken wij nu ook een ontwikke- laar aan die zich daarmee bezig gaat houden. Die wordt via het RC ingehuurd en komt dan wel bij het onderwijsinstituut te werken. Daarnaast komen er twee ontwik- kelaars bij vanuit het ECCOO. Die gaan ook voor het onderwijsinsti- tuut werken maar worden vanuit het RC aangestuurd. Het grote voordeel daarvan is dat je toch meer kennis verzamelt op het ge- bied van ProGRESS, Nestor en de onderwijscatalogus. Er komt hier- door meer kennis beschikbaar binnen één unit.

*Hoe ben je hier terechtgekomen?*

Ik heb hier aan de RUG Bestuur- lijke Informatiekunde gestudeerd, een afstudeerrichting binnen Be- drijfseconomie. Toen heb ik bij Vertis gewerkt, de automatise- ringsafdeling van AVEBE. Daarna heb ik twee jaar voor KPN Tele- com gewerkt, twee en een half jaar bij de Postbank Leeuwarden en bijna vier jaar bij de provincie Groningen.

*Allemaal vrij grote organisaties!*

Toen ik bij de Postbank vertrok naar de provincie, zei men: 'Je wordt ambtenaar'. Toen zei ik ge- lijk: 'Eigenlijk ben ik al een halve ambtenaar'. Je ziet toch bij dat soort bedrijven, KPN Telecom en Postbank dat het gewoon van oudsher overheidsinstellingen wa- ren. Omdat het allemaal grote or- ganisaties zijn, zie je toch vrij veel overeenkomsten. Op het gebied van automatisering, maar ook qua

cultuur en dergelijke. Het is niet zo dat men bij de provincie minder hard zou werken of zo, de werk- druk is niet wezenlijk lager dan in het bedrijfsleven.

De gekste overeenkomst is dat je niet op een X-moment in staat bent om te bepalen hoeveel me- dewerkers je in dienst hebt. Ik zie bij elke grote organisatie te- rug dat dat een probleem vormt. Iets dat heel gemakkelijk lijkt, met een druk op de knop zou je toch moeten kunnen zien hoeveel me- dewerkers in dienst zijn, hoeveel kerstpakketten en dat soort za- ken. Wie moet je nou wel opne- men bij je studentenregistratie, wie niet. Wie is wel medewerker, wie niet. Een gastdocent bijvoor- beeld, die moet wel een account hebben maar staat niet op de loonlijst.

*Zit je thuis ook achter de computer?*

Hooguit om m'n beide dochters te helpen als ze zijn vastgelopen bij een spelletje. Met de spelletjes zelf zijn ze overigens gewoon veel en veel handiger dan ik. Websites die ik wel eens bezoek zijn [www.schoolbank.nl](http://www.schoolbank.nl), voor als je op zoek bent naar oude schoolvriendjes, en [www.schoolpagina.nl](http://www.schoolpagina.nl), voor nostalgische terugblikken naar die schooltijd.

Wat ik wel leuk vind en waar de computer ook bij te pas komt, is de FNV-belastingsservice. Daar ben ik aspirant-instructeur, ik leid mensen op om aangifteformulie- ren van de leden in te gaan vullen via de computer. Dat doe ik zelf ook en ik vind het leuk om dat in m'n vrije tijd te doen. Komt ook doordat ik Bedrijfseconomie heb gestudeerd; dan blijft dat finan- ciële toch op de één of andere manier trekken.



het  
inter  
vieuw