

CASE

Gemeentebelastingen Rotterdam: van Oracle SOA Suite 10g naar 12c

Het team Interventies van Gemeentebelastingen Rotterdam gebruikt Oracle SOA Suite om alle vorderingen en bezwaren van de inwoners af te handelen. In december 2014 blijkt: de versie 10g die tot dan toe wordt gebruikt, krijgt geen 'extended support' meer door Oracle. Gemeentebelastingen Rotterdam gaat op zoek naar een geschikte opvolger: zodat klanten via MijnLoket en medewerkers via het ONS-systeem probleemloos hun bezwaarschriften kunnen blijven indienen.

Coördinator ICT Michel van Dinther vertelt: "Het verlopen van de support maakte het echt noodzakelijk om te migreren. We konden Oracle SOA Suite 10g nog wel blijven gebruiken. Maar als het systeem crasht of een functie ineens niet meer ondersteund wordt, dan zou Oracle ons niet meer kunnen helpen. En dat heeft grote gevolgen voor ons én onze klanten. Stel je voor dat er bijvoorbeeld in één keer een bezwaar verdwijnt."

12c voor het eerst in Nederland

Allereerst onderzoekt Gemeentebelastingen Rotterdam: naar welke versie stappen we over? Michel: "We twijfelden tussen versie 11g of 12c. Versie 11g bleek al in de eerste supportfase te zitten. Dus zouden we over een paar jaar overstappen op wéér een nieuw systeem. Versie 12c kwam pas in 2014 uit. Dit betekent ook dat het systeem nog niet is uitontwikkeld, dus we verwachten bij de migratie nog wel enkele bugs. Bovendien zouden wij als eerste organisatie in Nederland 12c gaan gebruiken. We konden dus niet 'afkijken' bij andere orga-



Michel van Dinther en Klasien Wijbenga

nisaties hoe zij hiermee werken. Na veel wikken en wegen dachten we: we wagen het erop!"

"Wij gebruiken 12c als eerste organisatie in Nederland"

Projectteam met eigen mensen

Gemeentebelastingen Rotterdam is al langere tijd klant bij Qualogy. De organisatie schakelt Qualogy dan ook in voor ondersteuning bij de migratie. Senior ontwikkelaar en beheerder Klasien Wijbenga vertelt: "Binnen de



Belastingdienst kunnen we veel zelf op het gebied van IT, maar we misten hele specifieke kennis van Java en Maven. We wilden daarom graag de hulp van Qualogy en we stelden dan ook een projectleider van Qualogy aan. Hij stelde vervolgens een projectteam samen. Hierin zitten nog 2 medewerkers van Qualogy en 3 beheerders van de Belastingdienst, waaronder ikzelf. Dit was één van onze eisen: dat er direct eigen mensen meedraaien in dit project. Dit maakt de overdracht en het uiteindelijke beheer veel eenvoudiger.”

Direct sparren

Het projectteam zit vanaf begin 2015 bij elkaar in een eigen ruimte op het kantoor van Gemeentebelastingen Rotterdam. Klasien: “Dit maakte het overleggen veel gemakkelijker. We konden in de ‘12c-kamer’ direct sparren, onze ideeën en vragen op tafel leggen. Elke ochtend vergaderden we met alle teamleden: waar is iedereen mee bezig, wat gaat er goed en wat moet er anders? Deze samenwerking was erg prettig.”

“Op kantoor hebben we een ‘12c-kamer’ ingericht”

Met de hand overzetten

Vanaf maart 2015 start het testen met Oracle SOA Suite 12c. Klasien: “Wat we verwachtten, kwam ook uit: we liepen al gauw tegen een aantal bugs aan. Zo bleek dat het systeem de kwijtscheldingen niet goed verwerkte. Meestal gaat het migreren van een systeem bijna automatisch. Maar vanwege ‘de nieuwigheid’ van Oracle SOA Suite 12c heeft het team nog veel handmatig werk moeten uitvoeren zodat alles wél werkte. Dit kostte extra tijd. Gelukkig testten we in fasen, dus liepen we niet overal tegelijkertijd tegenaan.”

Oplevering in pakketjes

Het project wordt in zogenoemde ‘pakketjes’ opgeleverd. Michel vertelt: “In augustus is als eerste het onderdeel ‘betalingsregeling’ overgezet in 12c en in productie genomen. Daarna volgden met tussenpozen andere pakketjes. Zo konden we steeds controleren of alles





goed ging en direct de laatste kinderziektes eruit halen. Op dit moment, november 2015, zijn bijna alle onderdelen overgezet en in productie genomen. Als laatste volgen de bezwaren. En dan is het nieuwe systeem helemaal klaar voor gebruik. Net op tijd, want vanaf januari wordt het druk. Dan sturen we de aanslagen uit en gaan veel mensen reageren.”

“Met 12c kunnen we er weer jaren tegenaan”

We kunnen er weer jaren tegenaan

Volgens Klasien en Michel was het een leerzaam traject. “We hebben heel wat hobbels genomen en het gehele project heeft een latere opleveringsdatum dan gepland, maar we hebben veel geleerd. We zijn trots dat we de uitdaging hebben aangenomen: toch kiezen voor migratie naar zo’n nieuw systeem. Bijkomend voordeel: 12c is eenvoudiger in gebruik dan 10g. In het nieuwe systeem zie je meer details, bijvoorbeeld bij een foutmelding. Dit maakt het beheer gemakkelijker.” Qualogy heeft bovendien gezorgd voor de invoering van een nieuwe methode om metadata te beheren en pakketjes in gebruik te nemen.

Gemeentebelastingen Rotterdam is blij dat de kennis van 12c intern zit, omdat collega’s direct hebben mee-



Het pand van Gemeentebelastingen Rotterdam

gedraaid in het project. Michel: “Zo kunnen we zelf het systeem verder aanpassen en doorontwikkelen als dat nodig is. Na de laatste oplevering biedt Qualogy ons extra nazorg en scholing aan. Zo staan we er zeker niet alleen voor. We kunnen er weer een aantal jaren tegenaan!”

Over het team Interventies

Het team Interventies van Gemeentebelastingen Rotterdam handelt alle vorderingen en bezwaren af die door de inwoners worden ingediend via MijnLoket. Denk hierbij aan iemand die het niet eens is met een parkeerboete, naheffingsaanslag of zijn aanslag onroerendezaakbelasting (ozb).

