

/ Rick Deelstra / IVO Rechtspraak / Manager digitale toegankelijkheid /

Toegankelijkheid van de Rechtspraak

“EEN GROTE DRIJFVEER OM TE DIGITALISEREN.”

Iedere Nederlander krijgt gemiddeld één keer in zijn leven te maken met rechtspraak. Of het nu een rechtszaak bij een scheiding is, een faillissement, of omdat iemand als slachtoffer, getuige of deskundige betrokken raakt. IVO Rechtspraak, de IT-dienstverlener voor de Rechtspraak, ondersteunt een breed scala aan diensten voor burgers, advocatuur en andere ketenpartners. Samen met de Rechtspraak zorgt IVO ervoor dat er steeds minder op papier, en steeds meer digitaal gewerkt kan worden. Zodat het veel makkelijker wordt om digitaal met de Rechtspraak te communiceren en rechtszaken aan te spannen en te voeren. Hierover spraken we met Rick Deelstra: IT Manager voor digitale toegankelijkheid bij IVO Rechtspraak.

Wat is je rol bij IVO Rechtspraak?

“Met onze afdeling werken wij iedere dag hard aan de diensten om de Rechtspraak nu en in de toekomst digitaal toegankelijker te maken. Denk daarbij aan een publieke website als Rechtspraak.nl, portalen rondom digitaal procederen en het ontsluiten van allerlei data via registers en api's. Digitalisering is niet iets tijdelijks. Iedereen krijgt er blijvend mee te maken.

Denk maar eens aan een rechtszaak. Ook het werk van rechters en advocaten wordt gedigitaliseerd. Dossiers kunnen digitaal geraadpleegd worden. Maar als juridische stukken onverhoopt niet aangemaakt of op tijd ingeleverd kunnen worden, dan kan dat grote impact hebben op betrokkenen. De beschikbaarheid en betrouwbaarheid van onze portalen is daarom echt heel belangrijk. Daar moeten we bij vernieuwing ook rekening mee houden. Traditioneel doen we nog veel via de post omdat dat een heel betrouwbaar mechanisme is. Zo goed, of nee, eigenlijk nog betrouwbaarder, moet het in de digitale variant ook werken. Betrouwbaar, integer, tijdig en effectief. Dat zijn woorden die passen bij de missie van de Rechtspraak. Dit moet zich wat mij betreft dus ook vertalen in de IT dienstverlening die wij bieden aan de Rechtspraak, maar ook aan burgers, organisaties en professionele partijen buiten de Rechtspraak die daar gebruik van maken.

De Rechtspraak gaat voor eenvoud. Het besluit om eerst het logistieke proces van uitwisselen van stukken met

de buitenwereld te digitaliseren, vind ik dan ook een verstandige benadering. Eenvoudig beginnen. Stukken worden digitaal ingediend via een portaal of systeemkoppeling en de zaken komen in een dossier. Intern belanden de stukken in een digitale postkamer, waar ze op dezelfde manier worden verwerkt als de papieren post. Uiteindelijk is het onze ambitie om te komen tot een volledig digitaal werk dossier, zodat we steeds meer digitaal kunnen verwerken.”

“Betrouwbaar, integer, tijdig en effectief zijn woorden die passen bij de missie van de Rechtspraak.”

Op wat voor manier werken de teams samen?

“Twee jaar geleden hebben we uitgesproken om met DevOps aan de slag te gaan binnen de teams. Agile en scrum doen we al jaren, daar waren we vrij vroeg bij. Maar er bestond nog steeds een virtuele muur tussen beheer- en ontwikkelteams. Het verbeteren van de digitale toegankelijkheid hebben we aangegrepen om veranderingen door te voeren. We werken nu volgens DevOps en hebben zowel technologisch als organisatorisch de vernieuwing nadrukkelijk opgezocht.

Ik ben erg trots op de manier waarop DevOps nu is vormgegeven. Het eigenaarschap binnen de teams is sterk toegenomen. Zoals een ontwerper die zich druk maakt om een incident dat is geweest. We automatiseren zodanig dat het incident niet meer kan optreden in de toekomst, of dat het op z'n minst gedetecteerd wordt en daarna automatisch opgelost wordt. Die verandering van mindset is echt gaaf om mee te maken. Je ziet dat als iets live gaat, er direct feedback komt en dat mensen daar enthousiast van worden. En ze willen het dan weer verbeteren. Dat vind ik erg mooi om te zien!

We investeren veel in onze samenwerking met de business. We doen het immers samen. Gaaf toch, als bijvoorbeeld een rechtzoekende, of een advocatenkantoor, gerechtsdeurwaarder of bewindvoerder onze software gebruikt en verbeteringen direct kan doorgeven. Helemaal als wij die verbeteringen vervolgens gelijk kunnen aanpassen in de software. Als je ziet dat je werk zoveel impact heeft op het werk van anderen, dan ben ik daar wel erg trots op. De maatschappelijke relevantie maakt het gewoon heel leuk om hier te werken.

IT wordt bij de Rechtspraak niet gezien als gereedschap maar als wezenlijk onderdeel van de business. Het type architectuur dat we gekozen hebben, leent zich uitstekend voor DevOps. En als je nog een stapje verder denkt, zelfs



/ Rick Deelstra / IVO Rechtspraak /

voor BusDevOps. Teams nemen samen verantwoordelijkheid voor de diensten die zij leveren en de applicaties die ze bouwen. We hebben ons met DevOps ontwikkeld op het vlak van samenwerken, het culturele aspect en team effort. Onze container-gebaseerde microservices architectuur biedt de mogelijkheid om teams autonoom over een aantal services te laten gaan, waardoor het voor hen echt mogelijk is om die verantwoordelijkheid te nemen.”

“We hoeven nu echt nog niet iedere week nieuwe software te releasen, maar het feit dát het kan, dat biedt perspectief en werkt inspirerend.”

“Door gebruik te maken van het containerplatform OpenShift hebben we een flexibel, wendbaar, schaalbaar landschap opgezet wat toekomstbestendig is. We hoeven nu echt nog niet iedere week nieuwe software te releasen, maar het feit dát het kan, dat biedt perspectief en werkt inspirerend. We hebben de handmatige acties uit onze processen gehaald en blijven dat doen. Daarmee wordt onze omgeving iedere keer betrouwbaarder en kwalitatief beter. Ook

als cloud technologie voor de Rechtspraak steeds interessanter wordt, zijn we daar met containertechnologie ook op voorbereid.

Maar, let wel op: ga er niet vanuit dat de aanschaf van tooling er voor zorgt dat je volgens de principes van DevOps werkt. Technologie alleen zorgt nooit voor verandering. Zolang de silo's blijven bestaan verandert er niets. Het containerplatform is slechts één van de hulpmiddelen waardoor we in staat zijn geweest om op een andere manier samen te werken. Gelukkig heeft het management deze organisatorische vernieuwing ook echt omarmd. Zou dat niet het geval zijn, dan was het lastig geweest om de silo's te doorbreken.”

Vraagt deze manier van werken ook om andere competenties?

“Jazeker. In de DevOps teams ontstaat behoefte aan een zogenaamd T-shaped profiel. Naast een primair specialisme wordt van deze medewerkers verwacht dat ze ook in de breedte kunnen meedenken en werken. Naast de developers ontstaat een nieuw type beheerder. Een beheerder die weet hoe hij/zij kan coderen. We passen al geruime tijd de principes van Site Reliability Engineering (SRE) toe binnen onze DevOps teams. Door de mindset van software engineering toe te passen op infrastructuur en operationele processen, creëren we schaalbare en betrouwbare softwaresystemen. Onze mensen gaan in het geval van een incident



geen handleiding schrijven, maar willen er voor zorgen dat zo'n incident nooit meer voor komt. Bijvoorbeeld door een oplossing te coderen in software.

De SRE'er is vaak een soort schaap met vijf poten. Collega's die deze rol oppakken hebben vaak een gespecialiseerde achtergrond in infrastructuur, software development, of security. Daarnaast hebben ze een enorme drive om de dienstverlening robuust te houden door middel van een software engineering probleem mindset. De volgende fase is dat we binnen de ontwikkelteams zo min mogelijk 'last' willen hebben van incidenten en handmatige beheerwerkzaamheden. We maken bijvoorbeeld de eerste stappen om incidenten geautomatiseerd te voorspellen, te herkennen en op te lossen."

"We passen al geruime tijd de principes van Site Reliability Engineering (SRE) toe binnen onze DevOps teams."

"Omdat de complexiteit toeneemt, hebben we mensen met competenties nodig als het overzicht behouden, de beschikbaarheid van diensten

kunnen voorspellen en het bewaken en automatiseren van handmatig werk. Het belangrijkste hierbij is de automation mindset en een flinke dosis daadkracht. Bij ketenprocessen heb je vaak een helicopterview, maar als SRE moet je ook daadwerkelijk durven te coderen om het proces aan te passen. Durf je de productieverantwoordelijkheid te dragen? Kun je bepaalde handmatige taken automatiseren of elimineren? En kunnen we incidenten gaan voorspellen? Zodat je patronen gaat herkennen, bijvoorbeeld dat het over een uur fout gaat. En als het fout gaat, wat valt er in de oplossing te automatiseren?

Continuïteit, betrouwbaarheid en veiligheid van systemen blijft onze eerste prioriteit. Daarom is het belangrijk om vanaf de ontwikkeling al engineers mee te laten werken in de teams die de systemen robuust maken. We leren de mensen zoveel mogelijk handmatige beheertaken te automatiseren en overbodige handelingen te minimaliseren. De SRE'er houdt tijdens de ontwikkelfase de beheerbaarheid van de oplossingen in de gaten en zorgt er voor dat een zo hoog mogelijke beschikbaarheid gegarandeerd kan worden.

Wij hebben er in deze fase van onze DevOps transitie voor gekozen om de SRE'ers tussen en binnen de ontwikkelteams te plaatsen. Niet alle teams binnen de organisatie zijn op hetzelfde niveau van DevOps werken of überhaupt al gestart. Ook is de architectuur niet zover

uitgerold dat ieder team autonoom zijn/haar services kan aanbieden/beheren. Er zijn dus nog een hoop zaken die team overstijgend zijn en daar heeft de functie van SRE'er een belangrijke taak."

"Naast de developers ontstaat een nieuw type beheerder. Een beheerder die moet kunnen coderen."

"Eén van de belangrijke stappen in onze eigen ontwikkeling is dat er continuïteit komt voor de DevOps teams en een continue stroom van werk, zodat we de capaciteit maximaal benutten. We proberen ook de technische verbeteringen in businesswaarde uit te drukken, zodat het de business in staat stelt om ook deze mee te prioriteren. Digitalisering bij de Rechtspraak verandert steeds meer van tijdelijk projectmatig werken naar een continue stroom van vernieuwing."

Meer weten over SRE bij IVO Rechtspraak?
Lees het dagboek van een Site Reliability Engineer op
www.hcs-company.com/blog/dagboek-van-een-site-reliability-engineer

