

A close-up portrait of Albert van Heugten, a middle-aged man with short, light brown hair and blue eyes. He is wearing a blue and white checkered button-down shirt. The background is a blurred blue wall with a wooden pillar on the left side.

Albert van Heugten (Wonen Zuid):
**Essentie van testen is zorgen voor een
onverstoorde voortgang
van de bedrijfsvoering**

Steeds vaker kijken woningcorporaties bij het inrichten van processen over afdelingsgrenzen heen. Afdelingen en systemen staan met elkaar in verbinding, om uiteindelijk samen aan één doel of resultaat te werken.

“Maar waar de complexiteit toeneemt, wordt het checken of de processen vloeiend verlopen te vaak nog miskend,” zegt **Albert van Heugten**, Teamleider Informatisering en Automatisering bij woningcorporatie **Wonen Zuid**.

Een gesprek over het belang van testen voor een ononderbroken bedrijfsvoering.

Volgens Albert is het applicatielandschap bij de gemiddelde corporatie de laatste jaren stevig veranderd. "Met name de mate waarin systemen onderling met elkaar communiceren is toegenomen, niet alleen in het aantal koppelingen maar ook qua complexiteit. Daarmee is een situatie aan het ontstaan – en in sommige gevallen is het er al – waarbij vrijwel alles met elkaar in verbinding staat. Daar ligt het belang van testen: het gaat niet om de techniek die het naar behoren moet doen, het gaat om een onverstoorde voortgang van de bedrijfsvoering. Je kijkt dan niet puur technisch of het goed werkt, maar plaatst dit in de context van het proces."

Waarde

Albert erkent dat het goed testen van software en systemen veel tijd kost. "Maar dat is geen verspilde tijd. Zelfs ontwikkelmethodieken van veertig jaar geleden wezen al op het belang van testen. Men stelde dat één uur ontwikkeling ook één uur testen vergt. En hoewel de gemiddelde leverancier testen serieus neemt, wordt met name daar ook strak op tijd gestuurd. Want tijd blijft immers geld."

Wonen Zuid oriënteert zich daarnaast op geautomatiseerd testen vanuit de klantorganisatie, wat ervoor kan zorgen dat er minder handmatige testtijd nodig is. "Terwijl er tegelijkertijd wel een hogere IT-kwaliteit gegarandeerd kan worden. Onze testpartner CEPO geeft verschillende workshops hierover door het land, en Wonen Zuid is één van de locaties waar een tweetal workshops gegeven zal worden."

Piepsysteem

Een piepsysteem - waarin je pas reageert op fouten wanneer ze zich voordoen - is niet verstandig, zegt Albert. "Dat komt over als een kraakwagen. Ik zie het al voor me: je prolongatie gaat fout, je boekhouding en je rekening courant huurder zijn inconsistent en je kunt het niet meer terugdraaien. Voorkomen is beter dan genezen."

Dat testen loont blijkt uit het gegeven dat er – na intensief

methodisch testen via bijvoorbeeld de TMap-methode – veelal sprake is van een soepele inbedrijfstelling en een relatief rustige nazorgperiode. "Niet of onzorgvuldig testen leidt tot stress. En niet alleen bij problemen achteraf, als verantwoordelijke weet je niet wat je boven het hoofd hangt. Hoe zullen de systemen de volgende week lopen?"

Zonder verstoring

Corporaties krijgen met testen geen volledige garantie dat alles goed werkt. "Testen is ter voorkoming van incidenten, groot en klein. Het doel is gericht op een inbedrijfstelling van nieuwe functionaliteiten - een nieuw systeem, update of release - zonder noemenswaardige verstoring van de bedrijfsvoering. Honderd procent garantie krijg je nooit, maar heel veel ellende is te voorkomen door zorgvuldig, vanuit de context van het proces en in samenhang met gekoppelde en geïntegreerde applicaties te testen. Juist die relaties met andere systemen zijn kwetsbaar, want wie is de eigenaar daarvan en wie neemt de verantwoordelijkheid. Je kunt dat natuurlijk van je af organiseren, bijvoorbeeld de toepassing van ESB-technologie. Dat is in onze sector weliswaar opkomend, maar nog niet vanzelfsprekend."

Representatief systeem

Albert benadrukt daarnaast het belang van testen in relatie tot informatiebeveiliging. "Kwaadwillenden bedenken de toekomstige ellende in een hoger tempo dan wij als corporaties de kwaadvoorkomende maatregel kunnen implementeren, laat staan onze organisaties daarvan bewust kunnen maken. Daarom is het van enorm belang om met een representatief systeem te testen. Dezelfde infrastructurele architectuur onder meer in relatie tot het internet, maar ook op basis van de reële set aan autorisaties. En dat betekent onder andere dat ook (netwerk)besturingssystemen uitgebreid getest moeten worden."

Procesgerichte aanpak


Volgens de teamleider bij Wonen Zuid kijk je bij effectief testen niet alleen naar het gehele ICT-landschap of elk systeem alleen. "Je pakt dit procesgericht aan. Je test alle applicaties binnen het landschap voor zover die deel uitmaken van het ecosysteem van de testobjecten. Met andere woorden: als wij een nieuwe Office-versie gaan testen, beperken wij ons tot het testen van systemen in samenhang. Werkt het bijvoorbeeld goed met mijn ERP-systeem, DMS of outputsturing. Dat zijn immers de onderdelen die samen het proces vormen."

OTAP

Wonen Zuid maakt bij haar testen gebruik van het 'OTAP-principe'. Albert: "Dit staat voor 'Ontwikkelen, Testen, Accepteren en Produceren'. Daarbij zijn wij van mening dat softwareontwikkeling en -onderhoud aan de leveranciers is. Het 'TAP-principe' blijft voor ons over."



>>



'Het belangrijkste advies is misschien wel: test altijd.'

Theatervoorstelling

Albert trekt een vergelijking met een theatervoorstelling om het testen bij de corporatie toe te lichten. "Acteurs oefenen maanden voor een voorstelling, dat doen wij ook in de Testen-fase. We kijken of zaken werken zoals wij het beogen. We draaien fysiek en logisch aan de knoppen, totdat we uiteindelijk denken dat wij er klaar voor zijn. Daarna begint de generale repetitie, de Accepteren-fase. In de afgelopen maanden hebben we veel geoefend en getest. Maar kunnen we nu in één slag de omgeving optuigen en het script uitvoeren. In andere woorden, kunnen wij onze processen nu zonder verstoringen uitvoeren. Een geslaagde generale geeft vertrouwen."

De Productie-fase beschrijft Albert als het optreden zelf. "We staan voor de zaal en doen ons ding. We krijgen applaus als het goed gaat en worden uitgeroemd als we het verprutsen."

Complexiteit bepaalt intensiteit

Hoewel elk systeem intensief getest wordt, is de inzet verschillend in termen van capaciteit. "De omvang van het ecosysteem bepaalt de inzet. Het testen van een specifieke applicatie voor een vijftalige gebruikersgroep kent een andere claim dan het bedrijfsbreed toegepaste ERP-systeem. Onze ervaring is dat de mate van koppeling en integratie daarnaast een belangrijke factor is, naast de functionele dekkingsgraad afgezet tegen de processen. Uiteindelijk test je langs de lijn van processen en procedures de goede werking van de benodigde toepassingen en haar eventuele relaties. Een proces kent triggers, input en output. Al deze vormen en varianten daarop dienen beoordeeld te worden. De verschillen zitten het niet in het soort systeem – bijvoorbeeld klantportaal of ERP-systeem - maar de intensiteit wordt vooral bepaald door de procescomplexiteit."

Testscripts

Bij het testen van de processen maakt Wonen Zuid gebruik van zogenaamde testscripts. "Deze nemen wij van CEPO af en zijn gebaseerd op onze processen. Met de scripts bewaken wij de kwaliteit door de volledigheid en nauwkeurigheid van het proces in de gaten te houden. CEPO denkt en adviseert daarnaast met ons mee omtrent het kwaliteitsniveau bij de fase beslissingen."

Architectuur en beheervorm

Breder kijkend naar de corporatiesector redeneert Albert dat de status van testen bij corporaties vooral afhankelijk is van architectuur en beheervorm. "Er zijn in de sector ongeveer 235 corporaties met minder dan vijfduizend verhuurbare eenheden, terwijl de pakweg overige honderd, tachtig procent van de markt omvatten. Daarbij zien we dat de complexiteit van het landschap en het aantal te exploiteren systemen bij de grotere corporaties hoger ligt. Het zou echter te kort door de bocht zijn te stellen dat kleine corporaties onzorgvuldig testen. Wellicht een mooi onderwerp voor een afstudeerder of onderzoeker?"

Test altijd

Op de vraag wat hij mee zou willen geven aan andere corporaties, zegt Albert: "Wees zorgvuldig en investeer in kwaliteit. Maak samen met deskundigen je eigen afweging gebaseerd op de positie waarin jouw corporatie zich bevindt. Als je dit generaliseert, is dat niet toereikend. Testen is maatwerk, ook in tijden waarin we CORA omarmen. Maar het belangrijkste advies is misschien wel: test altijd." ■