



gemeente
Hardinxveld-Giessendam

RAADSINFORMATIENOTA

College van burgemeester en wethouders

Vergadering van :
Gemeente Hardinxveld-Giessendam
Zaaknummer : 2023-0010433

In de begroting 2024 informeerden wij u kort over het programma ICTBeweegt dat wordt aangestuurd en uitgevoerd door de Servicegemeente Dordrecht. Met deze raadsinformatiebrief informeert het programma ICTBeweegt u. Deze raadsinformatiebrief heeft tot doel transparantie te bieden en een helder inzicht te verschaffen in de relevante feiten en ontwikkelingen.

Inleiding

In juli 2018 is door de Drechtraad een Informatievisie en Informatisering & Automatiserings-strategie vastgesteld, met als gevolg een meerjarentransitieplan op ICT-gebied voor de regio Drechtsteden. Destijds was al duidelijk dat ICT-dienstverlening zowel een randvoorwaarde als investering is om waarde toe te voegen voor onze samenleving en oplossingen te vinden voor de vele complexe vraagstukken waar wij als lokale overheden voor staan.

Als gemeenten hebben we grote maatschappelijke ambities. Bijvoorbeeld om onze inwoners bestaanszekerheid te bieden, de schaarse ruimte goed te benutten en een duurzame en gezonde plek te zijn om te wonen, werken en recreëren. Deze ambities hebben vaak een onderlinge afhankelijkheid en zijn complex van aard. Snel evoluerende technologieën en het strategisch gebruiken en veilig bewaren van data spelen een belangrijke rol bij het begrijpen en aanpakken van deze uitdagingen. Dit versterkt de vraag naar geavanceerde, veilige ICT-systemen en datagedreven oplossingen, die zorgen voor betere, veiligere en toegankelijker dienstverlening naar onze inwoners.

Om te kunnen blijven voldoen aan het toenemende belang van informatieveiligheid en ICT optimaal in te zetten voor het bijdragen aan onze maatschappelijke ambities, is in 2018 besloten om het meerjarentransitieplan praktisch vorm te geven in het programma ICT Beweegt.

De uitvoering hiervan wordt gedaan door servicegemeente Dordrecht (voorheen servicecentrum Drechtsteden), onderdeel van de gemeente Dordrecht. De servicegemeente Dordrecht verzorgt ICT diensten voor zeven Drechtsteden gemeenten en drie gemeenschappelijke regelingen.

In deze raadsinformatiebrief informeren wij u over het programma ICT Beweegt, de financiering, de planning en de risico's. De afronding van het programma stond gepland op uiterlijk 31 december 2023, maar kent een uitloop van minimaal drie maanden. Daarbij wordt alles in het werk gesteld om eventuele veiligheidsrisico's zoveel mogelijk in te perken en om de continuïteit van de dienstverlening te waarborgen. Enige hinder kan bij een dergelijke omvangrijke transitie echter niet volledig worden uitgesloten. De financiële consequenties van de uitloop kunnen volgens huidige inschatting voornamelijk binnen bestaande middelen worden opgevangen. In de samenwerking op grond van de Regeling onderlinge samenwerking Drechtstedengemeenten zijn deelnemende gemeenten gezamenlijk verantwoordelijk voor de risico's. Zowel ambtelijk als bestuurlijk vindt daarom blijvende afstemming over de genoemde risico's plaats, zodat organisaties hierop kunnen anticiperen.

Wat is ICT Beweegt?

Het programma omvat veranderingen voor de huidige ICT-dienstverlening op zowel technisch als op organisatorisch vlak:

- *Technisch*: we gaan ICT-diensten uitbesteden. Voor ICT-applicaties en -infrastructuur zetten we in op verhoogde flexibiliteit en schaalbaarheid. Dit doen we door toepassing van cloudtechnologie. Daarnaast werken we niet meer in GRID, maar gaan we werken in De Digitale Werkrimte (DWR). Tot slot nemen we afscheid van het huidige rekencentrum in eigen beheer en gaan we naar het veilige en moderne rekencentrum van marktpartij KPN.
- *Organisatorisch*: De huidige organisatie, meer gericht op beheer van het eigen rekencentrum (datacentrum) en applicatielandschap, wordt een regie organisatie gericht op de integratie van onze informatievoorziening en ervoor zorgt dat KPN de juiste diensten levert aan de Drechtsteden-gemeenten. Hiertoe voeren we het nieuwe regiemodel in. ICT-medewerkers zullen zich meer en meer richten op veranderingen in bedrijfsprocessen en hoe zij regie voeren bij het leveren van oplossingen.

Waarom ICT Beweegt?

1. ICT Beweegt draagt bij aan bestuurlijke doelstellingen

Met ICT Beweegt bouwen we aan een solide basis om van de snel ontwikkelende technologische mogelijkheden optimaal gebruik te maken en in te zetten voor maatschappelijke oplossingen en meerwaarde. Hiermee leveren we een bijdrage aan de bestuurlijke doelen uit de lokale coalitieakkoorden en kunnen we de kwaliteit van onze (ervaren) dienstverlening verhogen.

Tevens dragen we bij aan de bestuurlijke doelstellingen die in 2018 zijn geformuleerd op het gebied van Informatie & Automatisering (I&A):

1. Vergroten van de snelheid en wendbaarheid
2. Verbeteren van de kwaliteit
3. Verhogen van de efficiëntie
4. Verhogen van de kostenflexibiliteit
5. Benutten van de toegevoegde waarde
6. Verhogen van de gebruikersvriendelijkheid

In de bijlage kunt u een uitwerking van deze doelstellingen vinden. In de tussentijd is ook het belang van informatieveiligheid enorm toegenomen. Hierin voorziet het programma ICT Beweegt ook.

2. Informatieveiligheid

Informatietechnologie is de aanjager van vernieuwing en innovatie, maar levert tegelijkertijd ook de technische ondersteuning van vernieuwing en innovatie. En die techniek moet op orde zijn. De eisen die worden gesteld aan informatieveiligheid worden steeds hoger, door toenemende dreiging, waardoor we steeds minder zelfstandig in staat zijn om aan die eisen te voldoen. Continuïteit van systemen, goed functioneel beheer, veilige opslag, ontsluiting en uitwisseling van informatie: het wordt steeds belangrijker, complexer en we moeten zorgen dat dit altijd op orde is.

3. Kwaliteit in relatie tot de arbeidsmarkt

De krapte op de arbeidsmarkt voor gekwalificeerd ICT-personeel is groot. In de toekomst kunnen we de concurrentie met de markt voor gekwalificeerd personeel onvoldoende aan. Met het overbrengen van ons rekencentrum (datacentrum) naar een marktpartij borgen we de kwaliteit en continuïteit van onze dienstverlening naar de toekomst.

Behaalde mijlpalen

De aanbestedingen voor de Digitale Werkruimte (de omgeving waarin we werken) en het Rekencentrum (de omgeving waarin de applicaties draaien die we gebruiken om te werken) zijn succesvol afgerond en beide gewonnen door KPN/Inspark.

In de eerste helft van 2023 is de aanbesteding voor de inkoop, uitlevering en beheer van de fysieke werkplekvoorzieningen gerealiseerd en wordt momenteel geïmplementeerd. Daarnaast zijn vrijwel alle medewerkers van alle organisaties overgezet naar de nieuwe Digitale Werkruimte. Ook is het aanbestedingstraject gestart voor het beheer van de lokale netwerkinfrastructuur.

Wat staat er nog te gebeuren?

Applicatiemigratie

Per organisatie zal het volledige applicatielandschap nieuw worden opgebouwd in het datacenter bij KPN. Gedurende de opbouw kan er nog gewoon worden gewerkt binnen het bestaande landschap. Bij acceptatie door de gebruikers zal worden overgestapt naar het KPN-netwerk.

Het is duidelijk dat niet alle applicaties dusdanig actueel zijn dat die zonder meer overgezet kunnen worden naar de datacenters van KPN. Voor deze applicaties wordt in samenspraak met KPN naar oplossingen gezocht. KPN, de servicegemeente en de gebruikers werken samen aan een migratiestrategie voor de verschillende organisaties.

Datamigratie

Onze data moet worden overgezet van onze netwerkschijven naar de datacenters van KPN. Het overbrengen van data naar het datacenter van KPN is een vorm van gegevensverwerking. De Archiefinspecteur, de Functionaris Gegevensbescherming en de adviseur Informatiebeveiliging (CISO) hebben adviezen uitgebracht over de data die ze hebben aangetroffen op de gemeenschappelijke harde schijven. In de adviezen is aangegeven dat de data eerst geschoond en geordend moet worden vóórdat het naar KPN verplaatst mag worden.

Het schonen van deze data moet zorgvuldig gebeuren en vraagt tijd en aandacht van de gebruikers. Vanuit ICT Beweegt worden geautomatiseerde oplossingen aangereikt. Met behulp van deze geautomatiseerde oplossingen wordt het ordenen en structureren van de data ondersteund en na akkoord van de organisatie wordt de data overgezet naar KPN. Het vraagt desondanks de volle inzet van de aangesloten organisaties om dit te realiseren.

Adoptie

Naast de technische aspecten van deze transitie is doorslaggevend voor het succes dat de gebruikers over de juiste kennis en vaardigheden beschikken om te kunnen werken in de nieuwe digitale werkomgeving. In samenwerking met KPN is hiervoor een centrale adoptieaanpak ontwikkeld die gebruikers voorziet in een gedegen basisniveau om op de nieuwe manier te kunnen werken. Denk hierbij aan communicatie-, trainings- en ondersteuningsactiviteiten. Daarnaast kunnen organisaties lokaal aanvullende adoptieactiviteiten aanbieden ter verdieping van het kennisniveau van gebruikers.

Hoe is het programma gefinancierd?

Op 6 april 2021 heeft de Drechtraad de noodzakelijke tijdelijke financiële middelen voor ICT Beweegt geaccordeerd ter dekking van de ICT Beweegt lasten in 2021 en 2022. Daarnaast is er op 1 februari 2023 besloten tot dekking vanuit het bestaande gemeenschappelijke Regionaal Programma's en Projecten-budget voor aanvullende financiering, met als overweging dat in 2023 en 2024, met het afronden van ICT Beweegt en het vormen van de regie-organisatie, er minder ruimte is voor aanvullende regionale innovatie en vernieuwing.

Planning en uitloop

In de planning is uitgegaan van de afronding van het programma op uiterlijk 31 december 2023. In de zomer van 2023 werd duidelijk dat we door de ingelaste verkiezingen van 22 november en de daaropvolgende feestdagen in een extra kritisch tijdspad zouden komen met het programma, in relatie tot de continuïteit van de dienstverlening. Voor onze leveranciers, waarvan Centric de grootste is, is het noodzakelijk dat er 3 maanden aaneengesloten gewerkt kan worden aan het overzetten van applicaties. Dit maakt dat de planning in blokken van 3 maanden opschuift en het programma een uitloop van minimaal 3 maanden kent.

Op dit moment zijn KPN en SGD gezamenlijk de consequenties van de uitloop in kaart aan het brengen. Daarbij wordt gezocht naar variabelen die het mogelijk maken om de financiële consequenties te beperken, dan wel te voorkomen. De huidige inschatting is dat deze consequenties binnen de bestaande begroting kunnen worden opgelost.

Welke risico's zijn er?

Het huidige eigen rekencentrum is gebaseerd op een ontwerp uit 2014 en is ingericht op basis van de eisen van beveiliging die toen werden gesteld. Met de start van de meerjarentransitie in 2018 is beperkt geïnvesteerd in het eigen rekencentrum. Tegelijkertijd zijn de eisen voor informatiebeveiliging de afgelopen jaren enorm toegenomen, evenals de dreiging. Het is daarom belangrijk dat afbouwen van het eigen rekencentrum en het opbouwen van de infrastructuur bij KPN zo snel mogelijk plaatsvindt, zodat onze ICT betrouwbaar en veilig blijft.

Daarnaast komen we in een dergelijke ingrijpende verandering in onze ICT-infrastructuur soms voor onverwachte technische uitdagingen te staan waarvoor oplossingen moeten worden gezocht. Dit heeft effect op de planning en een risico op mogelijke financiële consequenties.

Tot slot zijn er ook risico's voor de continuïteit van de dienstverlening. Hoewel we als servicegemeente er alles aan doen om de dienstverlening te waarborgen en verstoringen op het netwerk te voorkomen, kunnen we dit niet volledig uitsluiten. In bovengenoemde risico's zijn zowel bestuurlijke als ambtelijke verantwoordelijken meegenomen, zodat zij in staat zijn gesteld hierop in de eigen organisatie te kunnen anticiperen.

Toekomstbestendige ICT-dienstverlening

Het programma ICT Beweegt heeft ambitieuze bestuurlijke doelstellingen en kent een hoge mate van technische complexiteit die noodzakelijk is voor toekomstbestendige, veilige en datagedreven dienstverlening naar onze inwoners. Ook in de toekomst, na afronding van het programma, zal het continu toenemende belang voor informatieveiligheid en datagedreven oplossingen vragen om investeringen in de ICT-dienstverlening. We kijken daarom, parallel aan het programma ICT Beweegt, tevens naar het transparanter maken van de ICT-kosten en het vergroten van de kostenflexibiliteit, zodat u kunt blijven sturen op een toekomstbestendige, veilige ICT-dienstverlening.

Bijlagen

Bijlage 1: bestuurlijke doelstellingen

Bijlage 1: bestuurlijke doelstellingen

1. Vergroten van de snelheid en wendbaarheid van het I&A domein

Doordat externe leveranciers in toenemende mate As-a-Service dienstverlening mogelijk maken, wordt het dienstverleningsmodel van Drechtsteden flexibeler. De mogelijkheid om op korte termijn op en af te schalen is aanwezig wat de snelheid en wendbaarheid van Drechtsteden vergroot. Daarnaast is het in de huidige markt het steeds lastiger om hoog opgeleid IT personeel aan te trekken. Door de markt te betrekken met gespecialiseerde leveranciers krijgt Drechtsteden de toegang tot hoog opgeleid personeel die continue hun kennis op peil houden met de nieuwste ontwikkelingen.

2. Verbeteren van de kwaliteit binnen het I&A domein

Het betrekken van marktpartijen zorgt voor een verzakelijking van het dienstverleningsmodel. Eenduidige afspraken, formele garanties en service levels zijn integraal onderdeel van contracten met leveranciers. Bovendien sluiten door de inrichting van service integratie de I&A diensten integraal op elkaar aan waar nodig. Dit resulteert in keteninzicht waardoor er beter gestuurd kan worden en gebruikers minder last hebben van een gefragmenteerde dienstverlening.

3. Verhogen van de efficiëntie binnen het I&A domein

I&A diensten zullen door het betrekken van marktpartijen worden uitgevoerd door gespecialiseerde leveranciers. Dit resulteert in een efficiënter gebruik van middelen, kennis en kunde en continue optimalisaties. Door het beleggen van het datacenter bij een externe partij zorgen we ervoor dat een flexibel model geboden wordt waarbij verschillende applicatie technologieën geboden kunnen worden.

4. Verhogen van de kostenflexibiliteit binnen het I&A domein

Leveranciers bieden in toenemende mate een PxQ model aan, dit stelt Drechtsteden in staat om flexibel te zijn in hun kostenstructuur en per eenheid af te rekenen. Door schaalgrootte en contractuele flexibiliteit is het mogelijk om bij te sturen op de kosten, daar waar nodig zonder geconfronteerd te worden met vaste kosten zoals hardware investeringen en datacenterkosten. De IT sourcingstrategie draagt bij aan de mogelijkheid om meer per eenheid af te rekenen, zoals per applicatie, per gebruiker en op dat niveau bij te sturen aan de wensen van de klantgroep.

5. Benutten van de toegevoegde waarde binnen het I&A domein

De IT sourcingstrategie stelt voor dat Drechtsteden zich richt op regievoering. Dit betekent dat werknemers zich richten op taken die kennisintensief zijn en waar beslissingsbevoegdheid noodzakelijk is. Door operationele I&A activiteiten extern te beleggen komt er meer ruimte voor Drechtsteden om zich op regievoering te richten en daardoor te sturen op de vraag en kennis gebruiken waar het waarde toevoegt.

6. Verhogen van gebruikersvriendelijkheid

Het beleggen van I&A diensten bij een externe leveringsvorm maakt het mogelijk om gemakkelijker te differentiëren naar klantgroepen. Dit betekent de specifieke klantvraag kan worden gerealiseerd. Met de implementatie van de IT sourcingstrategie worden de klantorganisaties beter bediend in hun behoeften. Dit heeft tot gevolg dat schaduw IT geëlimineerd kan worden en niet verder groeit. Het individueel en ongecontroleerd aanschaffen van IT diensten en middelen is daardoor verleden tijd.