

Inhoud

1.	Inleiding.....	2
2.	Formatie en functies ICT.....	4
3.	Projecten Plaats- en tijdonafhankelijk werken.....	5
2.1	Vervanging Mobile Thin Client (MTC).....	5
2.2	Inrichten telefonie voor het Klant Contact Center in Microsoft 365.....	5
2.3	Inrichten infrastructuur en laptops Microsoft 365.....	5
2.4	Aanbesteding licenties Microsoft.....	5
2.5	Inrichten vergaderruimtes voor hybride werken.....	5
4.	Veiligheid.....	6
4.1	SIEM/SOC.....	6
4.2	Upgrade Oracle.....	6
5.	Meer ICT ondersteuning.....	7
5.1	Ondersteuning raadsvergadering en wijkgericht werken.....	7
5.2	Ondersteuning Technisch Applicatiebeheer.....	7
6.	Het verder digitaliseren van processen in de organisatie.....	8
6.1	Digi-toegankelijkheid Websites.....	8
6.2	E dienst Mijn aanvragen Sociaal Domein.....	8
7.	Het verbeteren van de huidige infrastructuur/applicatielandschap.....	9
7.1	Informatie uit Corsa beschikbaar houden.....	9
8.	Samenvatting.....	10
8.1	Het werken op afstand verder verbeteren en professionaliseren.....	10
8.2	Extra veiligheid.....	10
8.3	Meer ICT ondersteuning.....	10
8.4	Het verder digitaliseren van processen.....	10
8.5	Het verbeteren van de huidige infrastructuur/applicatielandschap.....	10
9.	Samenvatting in cijfers.....	11
9.1	Projecten Plaats en tijdonafhankelijk werken.....	11
9.2	Veiligheid.....	11
9.3	Meer ICT ondersteuning.....	11
9.4	Het verder digitaliseren van processen in de organisatie.....	11
9.5	Het verbeteren van de huidige infrastructuur/applicatielandschap.....	12
9.6	Totaal gevraagd budget.....	12

1. Inleiding

Dit uitvoeringsplan is geschreven ter uitvoering van de motie die is aangenomen in de raadsvergadering van 20 december 2021, waarin het college wordt opgedragen met een voorstel te komen waarin dieper wordt ingegaan op de structurele behoefte met betrekking tot ICT-ontwikkelingen en waarin extra investeringen naar doel wordt gespecificeerd.

Visie op I&T

De gemeentelijke organisatie is onderdeel van een snel veranderende samenleving waaruit IT niet meer weg te denken is. Nagenoeg alles om ons heen is verbonden met IT, zowel zakelijk als privé. In onze organisatie speelt dit ook een belangrijke rol. We willen tegemoet komen aan de externe- en interne klantbehoefte en de vraag naar flexibiliteit, connectiviteit, kwaliteit en veiligheid. Verder sluiten we met de ontwikkelingen aan op de vastgestelde sturingsfilosofie en de organisatievisie.

Ons doel is het faciliteren van veilig plaats- en tijdonafhankelijk digitaal (samen) werken en uitblinken door onze betrouwbaarheid en excellente dienstverlening. Duurzaam bewaren, beheren en toegankelijk houden van informatie. Al onze diensten en producten zo aanbieden dat een ieder weet wat hij van ons kan verwachten en dat ook krijgt. We werken met bewezen en standaard technieken.

Ontwikkelingen

Plaats- en tijdonafhankelijk werken

Er is al langer een ontwikkeling naar plaats- en tijdonafhankelijk werken en door Corona is dit ook nog versneld. Daarnaast is er (veel) meer behoefte om plaats onafhankelijk te kunnen samenwerken met personen of organisaties buiten de gemeente Den Helder.

Veiligheid

Veiligheid is altijd erg belangrijk in de ICT wereld. Afgelopen jaar heeft aangetoond dat hier nog een extra slag gemaakt moet worden. De gemeente Hof van Twente werd gehackt en de minimale schade hierdoor is € 4 miljoen. Verder werd er een zwakheid ontdekt in het programma Log4J, waar ook onze organisatie mee werkt. Er zal een extra stap gezet moeten worden om de veiligheid van de systemen verder op orde te brengen, nu en in de toekomst.

Meer ICT ondersteuning

De trend is meer ICT en daardoor is er ook vraag naar meer ondersteuning. Ontwikkelingen als wijkgericht werken (ICT verspreid over meerdere locaties ipv 1), raadsvergaderingen in de Kampanje en de HUB in Julianadorp vergen meer ICT capaciteit.

Ook bij het digitaliseren en optimaliseren van werkprocessen is een belangrijke rol weggelegd voor ICT.

De gemeente gaat steeds meer tijdelijke en flexibele samenwerkingsvormen aan, bijvoorbeeld als onderdeel van het opgavegericht werken en door veranderingen in de manier waarop we regionaal samenwerken met omliggende gemeenten, andere overheden en maatschappelijke organisaties.

Dit alles vraagt extra inzet en capaciteit van het team ICT, voor deel incidenteel maar hierin zit ook een structurele groei. Het eenmalige zit hem vooral in de projectcapaciteit die nodig is om de organisatie verder te digitaliseren, ondersteuning bij het gebruik van de applicaties en de applicaties up to date houden is structureel.

Het verder digitaliseren van processen

Medewerkers die hun werkzaamheden "buiten" doen (zoals de wijkteams en de BOA's) werken nog veel met papier. Dat is tijdrovend en foutgevoelig. Er lopen al diverse trajecten voor verdergaande digitalisering maar hier kan en moet nog een extra inspanning aan worden gegeven. Het digitaliseren van de processen in deze teams heeft voordelen qua werkdruk, doorlooptijd, kwaliteit en kan op termijn leiden tot een reductie van het benodigde aantal FTE voor de uitvoering van deze processen.

Een voorbeeld is de verdere digitalisering in het Sociaal Domein. Door de processen digitaal effectiever en efficiënter in te richten wordt de klant beter geholpen en kunnen zaken sneller afgehandeld worden. Hiermee worden fouten, dubbel werk en het ontstaan van achterstanden

voorkomen. Dit geldt ook voor het team Dienstverlening. Ook de klant profiteert van eenvoudiger werkprocessen en meer mogelijkheden om zaken digitaal aan te vragen.

Om te kunnen aansluiten bij de toenemende vraag naar digitale diensten wordt er van de ICT-organisatie gevraagd om anders te gaan werken. Waar tot op heden vooral binnen de "grenzen" van de infrastructuur werd gekeken, is het tijd om het gezichtsveld te gaan verbreden. Inspelen op veranderende behoeften vraagt iets van het operationeel beheer. Het speelveld verandert en dat wil zeker niet zeggen dat er minder werk komt. Integendeel: werkzaamheden veranderen en vraagstukken worden complexer. Een voorbeeld van complexiteit is dat we onze infrastructuur nog beter moeten beschermen tegen hackers, dit zijn vaak grote internationaal opererende bedrijven.

2. Formatie en functies ICT

I&T is qua ICT (Techniek) als volgt georganiseerd:

Functienaam	FTE
Teammanager	1
ICT adviseur	3,89
Strategisch Informatie Manager	1
Systeembeheerder	1,89
Netwerkbeheerder	2
Desktopbeheer	2
Helpdesk	2,5
Functioneel Beheer/technisch beheer	15,66
Totaal	29,94

De Systeembeheerder zorgt er onder andere voor dat er via Windows 10 met de diverse applicaties gewerkt kan worden en dat van alle gegevens netjes een back-up wordt gemaakt. De netwerkbeheerder zorgt ervoor dat wij via een beveiligde verbinding contact kunnen maken met de gemeentelijke infrastructuur. De desktopbeheerder zorgt ervoor dat de devices (MTC/Ipad/Iphone) goed werken en goed blijven werken.

3. Projecten Plaats- en tijdonafhankelijk werken

De projecten in deze paragraaf dragen allemaal bij aan het verbeteren van plaats- en tijdonafhankelijk werken.

2.1 Vervanging Mobile Thin Client (MTC)

Om straks goed met Microsoft 365 te kunnen werken en daarmee plaats onafhankelijk samenwerken beter te faciliteren, wordt er overgestapt op volwaardige laptops. De planning is dat we in het 3^e kwartaal van 2022 de overstap kunnen maken naar laptops.

2.2 Inrichten telefonie voor het Klant Contact Center in Microsoft 365

Het Klant Contact Center zal overstappen van de huidige infrastructuur naar een oplossing binnen Microsoft 365 wat voor een betere stabiliteit/bereikbaarheid zorgt en plaats onafhankelijk werken beter mogelijk maakt. De planning is dat we in het 3^e kwartaal van 2022 de overstap kunnen maken.

2.3 Inrichten infrastructuur en laptops Microsoft 365

De infrastructuur en de laptops moeten op een vooraf afgesproken manier ingericht worden. Voor het gebruik van Sharepoint, moet een documentstructuur worden ontwerpen. Wie mag bij bepaalde documenten komen etc.. Hiervoor maken we gebruik van een externe partij om hier ons bij te ondersteunen.

2.4 Aanbesteding licenties Microsoft

Voor de overstap naar Microsoft 365 is een uitbreiding van de licenties noodzakelijk (er komt ook meer functionaliteit bij), hiervoor loopt een aanbesteding. Door deze overstap hebben we tijdelijk te maken met "dubbele" licentiekosten omdat de oude licenties nog dit jaar doorlopen.

2.5 Inrichten vergaderruimtes voor hybride werken

De vergaderruimtes worden ingericht voor hybride werken en hiervoor worden een camerasystemen met microfoons aangeschaft. Dit is het eerste kwartaal van 2022 gereed.

Hoewel de bovengenoemde projecten voor een groot deel gebudgetteerd zijn, is tijdelijk extra ondersteuning noodzakelijk om de nieuwe functionaliteit optimaal aan te laten sluiten bij de organisatiedoelstellingen. De keuzes die tijdens de inrichting worden gemaakt zijn cruciaal voor toekomstig gebruik en een gedegen programma binnen de hele organisatie is hierbij van groot belang. Met de huidige capaciteit, waarbij collega's van de afdeling I&T zelf ook training en opleiding nodig hebben om bij te blijven bij deze nieuwe technieken, is extra ondersteuning van buitenaf zeer gewenst.

4. Veiligheid

Veiligheid is erg belangrijk en hoewel hier veel aandacht aan wordt besteed is duidelijk geworden dat hier nog extra stappen gezet moeten worden. Voor een deel door de basis nog meer op orde te hebben (wat hebben we in huis qua software, servers, applicaties en de diverse versies hiervan) maar ook door extra bewaking toe te voegen op ons netwerkverkeer.

4.1 SIEM/SOC

Een stuk extra bewaking kan gerealiseerd worden door de invoering van een zogenaamde Security Information And Event Management (SIEM) gecombineerd met een Security Operation Center (SOC). Dit is eigenlijk niets meer dan dat onze infrastructuur 24/7 gemonitord wordt. Verdachte gebeurtenissen worden gemeld, en deze melding wordt onderzocht om te bekijken of er echt iets aan de hand is. We verwachten dat dit ingericht is in kwartaal 3 van 2022.

4.2 Upgrade Oracle

Oracle moet geüpdatet worden naar versie 19c, hiervoor hebben we ondersteuning van een externe partij. Dit wordt opgeleverd in kwartaal 3 van 2022. Oracle is een database dus daarin worden veel gegevens opgeslagen en bijgehouden. Oracle is vaak ook een erg goede basis voor datagedreven werken. Een vraag als hoeveel 100 jarigen wonen er in de gemeente Den Helder kan beantwoord worden dankzij Oracle.

5. Meer ICT ondersteuning

5.1 Ondersteuning raadsvergadering en wijkgericht werken

We zien een toename in het technisch ondersteunen van de raadsvergadering. Dit komt omdat het systeem verplaatst wordt (waar het niet op ingericht is). Dit is arbeidsintensief en daardoor is het systeem onstabiel geworden waardoor er meer ondersteuning nodig is. Verder zorgen initiatieven als wijkgericht werken ervoor dat er op meer fysieke plaatsen ICT benodigd is (netwerk, werkplekken) wat arbeidsintensiever is dus meer capaciteit kost. De voorgenomen HUB in Julianadorp is hier ook een voorbeeld van. Voor de ICT zorgt dit voor een toename van de benodigde capaciteit. Vaak incidenteel voor de inrichting en structureel door toegenomen beheerskosten. Hiervoor is een bedrag van euro 30.000 nodig voor het ondersteunen van de Raadsvergaderingen en euro 60.000 voor het wijkgericht werken.

5.2 Ondersteuning Technisch Applicatiebeheer

Voor onze Centric omgeving hebben we extra technische ondersteuning nodig en deze ondersteuning huren we in. Centric levert applicaties zoals Key2financien, Key2subsidies en Key2begraven. Dit is in ieder geval nog nodig in 2022, gedurende het jaar wordt gekeken of we dit niet zelf kunnen oppakken zowel qua kennis als qua capaciteit. De kosten voor de ondersteuning zijn € 35.000 in 2022.

6. Het verder digitaliseren van processen in de organisatie

6.1 Digi-toegankelijkheid Websites

De websites van de gemeente moeten gaan voldoen aan de eisen van de digi-toegankelijkheid, dit is een deelproject van de opgave inclusiviteit. We zullen hiervoor een inhoudelijke projectleider moeten gaan inhuren. De verwachting is dat in 2022 de (meeste) websites voldoen en er een raamwerk ligt waaraan nieuwe websites moeten voldoen.

6.2 E dienst Mijn aanvragen Sociaal Domein

Voor het verder digitaliseren van het aanvraagproces is een extra stap noodzakelijk. Hiervoor is een incidenteel budget van € 40.000 nodig. We verwachten dit in 2022 afgerond te hebben.

7. Het verbeteren van de huidige infrastructuur/applicatielandschap

In de huidige omgeving moet gekeken worden welke applicaties afgestoten kunnen worden en wat hiervoor nodig is. Door koppelingen te maken of functionaliteiten van de hoofdapplicaties te vergroten kan er met minder applicaties gewerkt worden wat de licentiekosten aanmerkelijk omlaag brengt, ook scheelt het in beheer en onderhoud van de omgeving. Dit zal in 2022 nog verder onderzocht en uitgewerkt worden. Dit onderzoek grijpen wij ook aan om in beeld te brengen wat de gevolgen van dit uitvoeringsplan zijn voor de structurele kosten van ICT.

7.1 Informatie uit Corsa beschikbaar houden

De informatie uit Corsa (oude zaakstelsel) moet nog beschikbaar blijven voor de organisatie en hiervoor is een datamigratie naar MyLex en RHAC noodzakelijk. Dit brengt een incidentele kostenpost van € 40.000 met zich mee. De licentie zal hiervoor dit jaar verlengd moeten worden.

8. Samenvatting

Er speelt erg veel op ICT gebied en de ontwikkelingen gaan razendsnel. In de voorgaande hoofdstukken zijn zaken benoemd die nodig zijn voor een moderne, stabiele en veilige omgeving. Binnen de gemeente Den Helder kan nog een grote stap gezet worden met digitalisering en automatisering en hiermee kan de werkdruk verlaagd worden, het werkplezier verhoogd en de efficiëntie verbeterd. Ook draagt dit bij aan excellente dienstverlening door middel van een hogere kwaliteit, kortere doorlooptijd en meer functionaliteit.

Tenslotte zien we dat door Corona een verdere investering nodig is om het op afstand werken (MS Teams, samenwerken op afstand, hybride vergaderen) verder te verbeteren en te professionaliseren.

8.1 Het werken op afstand verder verbeteren en professionaliseren

Door de introductie van Microsoft 365 zal de volledige functionaliteit van MS Teams benut kunnen worden en zal het op afstand werken verder verbeteren. Ook zal SharePoint het samenwerken op afstand beter ondersteunen. Het netwerk zal geschikt gemaakt moeten worden voor het hybride vergaderen (een deel van het team werkt op kantoor en een deel van het team werkt thuis) zodat er makkelijker samengewerkt kan worden onafhankelijk van de gekozen werkplek.

8.2 Extra veiligheid

Hacken en het vragen van losgeld is een serieuze (illegale) industrie geworden. Om ervoor te zorgen dat we niet gehackt worden of als dit wel gebeurt de schade zo beperkt mogelijk te houden is er verdergaande monitoring nodig van onze infrastructuur. Deze automatische monitoring geven we vorm in samenwerking met KPN.

8.3 Meer ICT ondersteuning

Doordat de digitalisering toeneemt is er meer nodig qua ondersteuning. Dit zit in het beheer, gebruik en stabiel draaiend houden van nieuwe applicaties. Ook vragen ontwikkelingen als wijkgericht werken maar ook het ondersteunen van de raadsvergaderingen op meerdere plaatsen meer capaciteit.

8.4 Het verder digitaliseren van processen

Er lopen diverse trajecten op het gebied van verdergaande digitalisering, maar hier kan en moet nog een extra inspanning aan worden gegeven. Het digitaliseren van de werkprocessen heeft voordelen qua werkdruk, doorlooptijd, kwaliteit en zal naar verwachting leiden tot een reductie van het benodigde aantal FTE voor deze processen.

Het gaat onder andere om het digitaliseren van werkprocessen in het Sociaal Domein waardoor zaken in 1 keer juist in het systeem komen waarmee fouten en dubbel werk worden voorkomen. Dit geldt ook voor het team Dienstverlening. De klant profiteert van eenvoudiger werkprocessen door kortere doorlooptijden en meer mogelijkheden om producten digitaal aan te vragen.

Met Robotic Process Automation automatiseren we repetitieve handelingen. Door deze processen op deze manier te automatiseren wordt de doorlooptijd verkort, worden we flexibeler (piekperiodes zijn makkelijker op te vangen) en is er voor de medewerkers meer tijd om te focussen op de klant waardoor de klantgerichtheid toe gaat nemen.

8.5 Het verbeteren van de huidige infrastructuur/applicatielandschap

In de huidige omgeving moet gekeken worden welke applicaties afgestoten kunnen worden en wat hiervoor nodig is. Door koppelingen te maken of functionaliteiten van de hoofdapplicaties te vergroten kan er met minder applicaties gewerkt worden wat de licentiekosten aanmerkelijk omlaag brengt, ook scheelt het in beheer en onderhoud van de omgeving.

Ook kunnen we ons landschap flexibeler inrichten waardoor opgabegericht werken beter mogelijk gemaakt wordt. Hierdoor kan er in flexibele en snel veranderende teams worden samengewerkt ook als deze teams voor een deel bestaan uit externen.

9. Samenvatting in cijfers

Naast de benodigde incidentele capaciteit signaleren we een structurele kostenstijging. Niet alleen door inzet van menskracht, maar ook van middelen. Deze structurele stijging brengen we in 2022 in beeld, met inzet van incidentele middelen.

9.1 Projecten Plaats en tijdonafhankelijk werken

Naam	Eenmalig
Inrichten infrastructuur en laptops Microsoft 365	50.000
Aanbesteding licenties Microsoft 365	100.000
Inrichten vergaderruimtes hybride werken	50.000
Totaal	200.000

9.2 Veiligheid

Naam	Eenmalig
SIEM/SOC	50.000
Upgrade Oracle	15.000
Totaal	65.000

9.3 Meer ICT ondersteuning

Naam	Eenmalig
Ondersteuning raadsvergadering en wijkgericht	90.000
Ondersteuning technisch Applicatiebeheer	35.000
Totaal	125.000

9.4 Het verder digitaliseren van processen in de organisatie

Naam	Eenmalig
Digitoegankelijkheid	90.000
E dienst mijn aanvragen Sociaal Domein	40.000
Totaal	130.000

9.5 Het verbeteren van de huidige infrastructuur/applicatielandschap

Naam	Eenmalig
Onderzoek naar toename structurele ICT kosten	40.000
Informatie Corsa beschikbaar houden	40.000
Totaal	80.000

9.6 Totaal gevraagd budget

	Eenmalig
Totaal	600.000