



## Aanleiding

- Bestaande afspraak om bij elke 2<sup>e</sup> BERAP een uitgebreide ICT rapportage te verstrekken.
- Motie vanuit fractie ChristenUnie/SGP "**Verantwoording ICT-programma**" d.d. 4 juni 2020, naar aanleiding van het raadsvoorstel "**Budget doorontwikkeling digitaal document-management**" (raadsvoorstel 17/20).
- Audicommissie 6 juli 2020

## Scope rapportage

Deze rapportage geeft inzicht in de huidige stand van zaken en ontwikkelingen op ICT en biedt een financiële doorkijk. De daadwerkelijke financiële bijstelling zal verwerkt worden bij het eerstvolgende actualisatie moment van het meerjarenperspectief, te weten de 1e bestuursrapportage 2021.

## Inhoud rapportage

1. Overzicht van ICT en haar bouwstenen binnen De Ronde Venen
2. Hoofdlijnen ontwikkelingen 2020 - 2024
3. Activiteiten en resultaten per onderdeel
4. Kanteling van investeren naar abonneren
5. Financiële vooruitblik
6. Jaarlijkse terugkerende kosten

# Inleiding



## Hoe is ICT binnen De Ronde Venen georganiseerd?

De teams Informatievoorziening en Automatisering (I&A) en Documentaire Informatievoorziening (DIV) zijn onderdeel van de afdeling Dienstverlening en voeren centrale activiteiten uit. Deze teams zorgen er in essentie voor dat:

- De basisarchitectuur aanwezig is en werkt.
- Primaire processen zoals postverwerking, archivering en gebruikersondersteuning op orde zijn.
- Er beleid is ten aanzien van het sturen op en inrichten van ICT en informatievoorziening.
- Er beleid is ten aanzien van de omgang met en archivering van informatie binnen de organisatie en de aanwezig ICT-architectuur.
- De afdelingen worden geholpen bij de invulling en het gebruik van voor hen benodigde applicaties, hierbij worden alle aspecten meegenomen (archivering, digitalisering, informatieveiligheid, privacy, ICT vereisten, technisch en functioneel beheer, kosten).

Hiernaast worden ook elders in de organisatie activiteiten uitgevoerd, en bekostigd, op het gebied van ICT:

- Binnen concern control met betrekking tot de beveiliging van gegevens en de controle op naleving van de privacywetgeving.
- Afdelingen kunnen er voor kiezen, of worden door de omgeving gedwongen om nieuwe toepassingen aan te schaffen. Deze kosten worden in eerste instantie door de afdeling gedragen. Na succesvolle invoering worden de licentie kosten onderdeel van de ICT kosten. Afhankelijk van het type toepassing kan beheer in de afdeling blijven of worden belegd bij ICT.
- Alle bedrijfskosten die direct verbonden zijn aan activiteiten/taken/producten die gericht zijn op de externe klant, moeten in het betreffende taakveld worden geregistreerd. De overheadkosten worden centraal begroot en verantwoord op het overzicht overhead via het taakveld Overhead. Informatievoorziening en automatisering (ICT) valt volgens de BBV onder het taakveld overhead. ICT kosten voor een specifieke taak (directe kosten) worden daarentegen begroot en verantwoord op het betreffende taakveld. (Bron: Notitie overhead, commissie BBV).
- De invoering van de Omgevingswet inclusief de aansluiting op het Digitaal Stelsel Omgevingswet is in een apart programma ondergebracht, vanuit dit programma wordt gerapporteerd.
- ICT kosten in bijdragen die verbonden partijen zoals gemeenschappelijke regelingen in rekening brengen bij gemeenten. Deze worden verantwoord op het taakveld/ de taakvelden waar de verbonden partij(en) werkzaam voor zijn, ook als hier een ICT component in verwerkt zit (dit betreft inkomensoverdrachten, verbonden partijen). Hierbij valt te denken aan bijdragen aan het GBA, ODRU en DUO+.

# ICT en haar bouwstenen: voortdurende cyclus van onderhoud en vernieuwing

## Onderhouden en verbeteren

- Visievorming t.a.v. ontwikkeling ICT op basis van behoeften of eisen.
- Uitvoeren testen t.b.v. informatieveiligheid en continuïteit.
- Aanpassen inrichting software (applicaties) op basis van nieuwe behoeften of eisen.
- Trainen/informeren van gebruikers bij beperkte wijzigingen beleid of functionaliteit.
- Installeren of begeleiden van updates van software.
- Vervangen van hardware.
- Uit faseren van hard- en software waarvan de functie is overgenomen of vervallen

## Informatiebeheer

(beleid, privacy, veiligheid, archivering etc.)

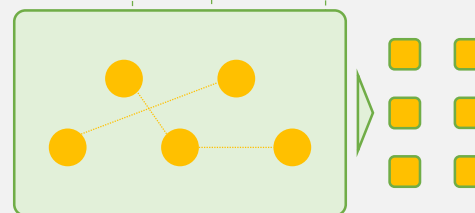
### Cloud services

- Software en dataopslag op externe hardware (servers).
- DRV koopt toegang hiertoe (abbonementen/licenties).



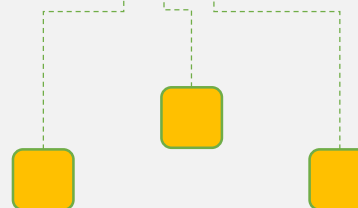
### Intern netwerk

- Software en dataopslag op en door eigen hardware. Verbindt software en data, maakt het toegankelijk voor gebruikers.
- Eigenaarschap en beheer door DRV + abonnementen/licenties.



### Werkplek ICT

- Hardware en software gekoppeld aan persoonlijk profiel. Geeft toegang tot software en informatie.
- Eigenaarschap en beheer door DRV + abonnementen/licenties.



## Vernieuwen

- Aanschaf nieuwe hardware voor netwerk en werkplek ICT, afsluiten software-abbonementen en licenties.
- Integratie van nieuw beschikbaar gekomen functionaliteiten binnen huidige omgeving.
- Inbedden van hardware en software in bestaande omgeving.
- Inrichten van nieuwe software (applicaties) zodat deze gebruikt kan worden volgens onze wensen en eisen.
- Aanpassen of opstellen nieuw beleid.
- Trainen van gebruikers.

ICT is het gereedschap van de gemeente. Het maakt dat we steeds efficiënter en effectiever functioneren. ICT ontwikkelt zich continu en in hoog tempo, en dat vraagt een voortdurende inspanning. Enerzijds om de huidige operatie functioneel te houden, en anderzijds om stevig te vernieuwen waar dat nodig is. Hieronder kort de belangrijkste ontwikkelingen binnen ICT voor onze gemeente in de komende jaren. Een gedetailleerder overzicht van de afzonderlijke activiteiten volgt in de slides erna.

## Onderhoud en verbetering



1. Cloud computing vervangt eigen ICT-infrastructuur
2. Beheerapplicaties steeds verder geïntegreerd

### Ad1: Cloud Computing

Bij Cloud computing gebruiken we software en diensten die door derden aan ons beschikbaar worden gesteld via internet. We investeren hierbij niet meer in (het beheer van) de ICT-infrastructuur. In plaats daarvan betalen we licentiekosten. De structuur van onze uitgaven verandert hierdoor.

Veel gemeentelijke applicaties zijn momenteel nog niet geschikt om “in de Cloud” te draaien, maar dat aandeel neemt snel toe.

### Ad2: Integratie beheerapplicaties

Nu zijn voor diverse te beheren componenten van ons ICT landschap verschillende beheerapplicaties ingezet. Een meer geïntegreerde oplossing was lang niet beschikbaar en/of te duur. Inmiddels zijn, voor ons toegankelijke, oplossingen beschikbaar en stappen we stapsgewijs over naar geïntegreerde oplossingen.

*Zie details op pagina 5*

## Vernieuwen



1. Plaats- en tijdonafhankelijk werken (PTO)
2. Volledige digitalisering van dossiers

### Ad1: Plaats- en tijdonafhankelijk werken

De huidige situatie (Corona) vraagt om een versnelde aanpassing van de manier waarop mensen werken. De moderne werkplek faciliteert flexibele verbinding, digitaal én fysiek. Dat vraagt ook om een verandering van onze IT-infrastructuur. We implementeren een samenwerkingsplatform (Microsoft Office 365) waarin medewerkers op afstand efficiënt kunnen samenwerken.

Deze, en andere applicaties draaien in toenemende mate in de Cloud. Medewerkers krijgen de beschikking over mobiele apparaten (telefoon, laptop) om overal te kunnen werken. Waarbij we vanzelfsprekend rekening houden met veiligheid en privacy.

### Ad2: Volledige digitalisering van dossiers

Digitalisering van informatie is noodzakelijk om deze plaats- en tijdonafhankelijk in te kunnen zien en te bewerken, en te delen met anderen (inwoners, ondernemers, organisaties). Nu zijn veel dossiers nog (deels) analoog. De komende jaren wordt de documentatie zo veel als mogelijk gedigitaliseerd.

*Zie details op pagina 5 & 6*

## Voortdurend onderhoud en verbeteringen - hoofdpunten

	Aanleiding	Doel	Voortgang	Financiële dekking	Financiële Status	Financiële Prognose
1	Verbetering	Het netwerk beter beveiligen door het vervangen van de firewalls en het opdelen van het interne netwerk in diverse segmenten.	Is meerjarig project (gestart in 2017) dat in 2020 wordt afgerond en dat daarna in de beheerfase komt.	Reguliere begroting en meer jaren investerings- en vervangingsplan	Afgerond	Er worden geen kosten meer verwacht.
2	Verbetering	Veiliger maken van interne netwerk door Network Access Control (NAC). Uitwerking van vereisten uit Baseline Informatieveiligheid	Nu (september); opstellen Programma van Eisen en voorbereiding aanbesteding. Implementatie start 4de kwartaal 2020	Budget beschikbaar gesteld via Kadernota 2020	Aanbesteding start eind september, begin oktober.	Er is geen indicatie dat NAC duurder is geworden afgelopen jaar.
3	Verbetering	Bestaande functionaliteit naar cloud migreren; <ul style="list-style-type: none"> <li>• Password self service</li> <li>• Begraafplaatsadministratie</li> <li>• Leerplichtadministratie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Functionaliteit ingevoerd.</li> <li>• Aan de BRP gekoppeld: Begraafplaatsadministratie en leerplichtadministratie.</li> </ul>	Gedekt door onderhoudscontracten (Reguliere begroting)	Als gepland	...
4	Onderhoud	Software veilig en up-to-date houden. Dat betreft: Databases, Operating Systems, Gemeenschappelijke applicaties en vakapplicaties.	Wekelijks worden updates doorgevoerd én tussentijds uitgevoerd wanneer daar aanleiding voor is.	Gedekt door onderhoudscontracten (Reguliere begroting)	Als gepland	...
5	Onderhoud	Infrastructuur beheersbaar houden door regulier onderhoud en vervanging van servers, netwerk, afdraken en scan systemen en werkplekken.	In 2020 onder andere; <ul style="list-style-type: none"> <li>• AS/400 uit gefaseerd</li> <li>• Windows 7 uit gefaseerd</li> <li>• Vervanging printers (lopend)</li> <li>• WiFi vervanging (lopend)</li> </ul>	Reguliere begroting en meer jaren investerings- en vervangingsplan	Het meer jaren investerings- en vervangingsplan is geactualiseerd, dit levert financiële ruimte op.	Vrijval kapitaallasten inzetten voor dekking stijging structurele kosten, zie later in deze rapportage.

## Vernieuwing - hoofdpunten 1 van 2

	Naam	Doel	Voortgang	Financiële dekking	Financiële Status	Financiële Prognose
1	Plaats en Tijd Onafhankelijk werken	Bereikbaarheid van medewerkers verbeteren binnen en buiten het gemeentehuis door: 1. Uitrol mobiele telefoons aan alle medewerkers. 2. Modern telefonieplatform invoeren.	1. Nu 80 % medewerkers uitgerust met mobiele telefoon, eind 2020 uitrol afgerond. 2. Voortgang GT Connect, (aanbesteding VNG) loopt grote vertraging op onder andere door technische onzekerheden.	1. Kosten mobiele telefoons zijn uit deels uit exploitatie en deels vanuit investeringsbedrag 2019 voldaan. 2. Kosten nieuw telefonie platform zijn dienst, wanneer dienst start deze kosten uit vrijval investering (aanschaf nieuwe telefooncentrale) halen.	1. De investering van 100k bedoeld voor aanschaf mobiele telefoons vervalt. 2. Kosten projectleiding lopen op door vertraging project. Deze kosten worden binnen ICT Incidenteel budget opgevangen.	1. De reguliere vervangingen zijn financieel opgenomen in het geactualiseerde meer jaren investerings- en vervangingsplan. 2. Onzeker.
2	Plaats en Tijd Onafhankelijk werken	Verbetering van de samenwerking tussen medewerkers, inwoners, ondernemers en ketenpartners ondersteunen door: Samenwerkingsoplossingen en beheeroplossingen op basis van Microsoft 365 in te voeren.	Door Corona versneld gestart met uitrol van Microsoft Teams voor digitaal vergaderen. De verdere uitrol van Microsoft 365 vindt in komende jaren plaats.	In 2020 vanuit exploitatie, miv 2021 ook uit vrijval investeringen.	Vrijval kapitaallasten vanuit aangepast meer jaren investeringsplan inzetten voor dekking stijging structurele kosten, zie toelichting op pagina 7 in deze rapportage.	Microsoft heeft, ivm Corona, tijdelijk MS Teams gratis beschikbaar gesteld, hierdoor zijn de kosten in 2020 beperkt tot ondersteuning bij implementatie. In de komende jaren nemen we steeds meer diensten af waardoor de kosten per gebruiker stijgen.

## Vernieuwing - hoofdpunten 2 van 2

	Naam	Doel	Voortgang	Financiële dekking	Financiële Status	Financiële Prognose
3	Volledige digitalisering van dossiers	Faciliteren van plaats- en tijdonafhankelijk werken en verbeteren van algeheel informatie-beheer door digitaliseren van documentatie voor alle relevante processen.	Volgens planning. In ontwerpfase. Naar verwachting start begin 2021 de digitalisering van de eerste ca. 50 processen.	2020: Raadsvoorstel d.d. 4 juni. 2021: Reguliere begroting.	Als gepland	Vooralsnog volgens prognose maar concreter inzicht verwacht eind Q4/ begin Q1.
4	Volledige digitalisering van dossiers	Faciliteren van nog zorgvuldiger, transparantere en efficiëntere besluitvorming door de raad en het college door het besluitvormings-proces te digitaliseren.	Opstellen wensen en eisen in Q3 en Q4 2020. Raadsvoorstel in Q1 2021, implementatie in Q2-Q3-Q4 2021. De griffie, raad (via werkgeverscommissie) zijn betrokken.	Reguliere begroting. Vraagt mogelijk aanpassing na raadsvoorstel Q1 2021.	N.v.t.	Wordt duidelijk na raadsvoorstel Q1 2021.
5	Volledige digitalisering van dossiers	Met een regiesysteem faciliteren we dat de consultants alle dossiers van inwoners eenduidig gedocumenteerd krijgen. Er is inzicht op individu, op huishouden en in eventuele zorgkosten.	Het college van B&W heeft in juli voorstel tot aanschaf goedgekeurd. Voorbereiding is gestart, verwacht wordt dat implementatie in oktober/november kan beginnen.	Aanschaf en implementatie vanuit investeringsbudget 'backoffice applicatie SD'. Het (mogelijke) restant bedrag hiervan kan aan het einde van dit jaar wegvallen naar de algemene reserve.	N.v.t.	De structurele kosten bedragen jaarlijks € 19.610 en worden grotendeels gedekt door wegvallen van kosten van huidige applicatie. Het restant wordt gedekt uit budgetten Sociaal Domein.
6	Informatiebeveiliging (SIEM/SOC)	De digitale veiligheid waarborgen door analyseren van datastromen en afwijkend of gevaarlijk gedrag detecteren. (onderdeel GGI-Veilig VNG)	Planning aangepast, nu voorbereidingsfase, implementatie 2021 en 2022. Betreft meerjarig project.	In kadernota 2020 als aangekondigd, nu planning is aangepast zijn de benodigde budgetten in de begroting 2021 opgenomen vanaf jaar 2022.	Kostenspecificaties en indicaties vanuit leverancier zijn in 2020 beschikbaar gekomen en verwerkt in begroting 2021-2024.	Kosten worden pas in rekening gebracht als de diensten worden afgenomen, de kosten kunnen afwijken van de afgegeven indicaties.

### Een terugblik:

In 2018 en 2019 is een aanzienlijk deel van de centrale infrastructuur (hardware en software) vervangen. Tevens is in 2019 een automatiseringsbeleid (verder genoemd doelarchitectuur) uitgewerkt. De vervangingen zijn uitgevoerd in lijn met deze doelarchitectuur.

In de doelarchitectuur zijn een aantal aannames gedaan die gevolgen hebben voor toekomstige investeringen. Op basis van deze aannames is het de verwachting dat dit de laatste keer is geweest dat de gemeente een eigen datacenter zal opbouwen. Dit kan alleen als de aanname dat de applicaties van de gemeente webbased worden en dat de gemeente een moderne werkplek ontwikkelt en invoert, de werkelijkheid wordt. Op basis van deze nieuwe waarheid/werkelijkheid is het meer jaren investerings- en vervangingsplan geactualiseerd.

### Consequenties:

- De investeringen die voor de komende jaren gepland stonden voor het datacenter worden zoveel mogelijk opgeschort tot 2024 zodat zonder desinvesteringen overgegaan kan worden naar het afnemen van de diensten van derden. De randvoorwaarde hiervoor is dat de organisatie de komende jaren applicaties massaal naar de Cloud overbrengt.
- De moderne werkplek (inclusief telefonie) maakt gebruik van Cloud diensten in plaats van aanschaffen van hard- en software. De structurele kosten zullen hierdoor toenemen.
- De besparingen op de investeringen wegen op tegen de verhoogde software kosten. Door het gebruik van Clouddiensten neemt ook de mogelijkheid van flexibel uitbreiden van de dienstverlening/functionaliiteit toe. Denk hierbij bijvoorbeeld aan het telefonieplatform wat kan ontwikkelen tot een communicatieplatform voor alle (social media) kanalen.
- De software die we gaan gebruiken voor de moderne werkplek zorgt er ook voor dat oude software afgestoten kan worden. De overgang van koop naar dienst kan nooit voor alle producten op hetzelfde moment plaatsvinden. Daardoor zijn er voor een aantal producten tijdelijk dubbele kosten.
- Voor het afdrucken en scannen heeft de gemeente aangesloten aan de aanbesteding van de VNG. De exacte kosten zijn hiervoor nu nog niet bekend. Wel wordt een besparing verwacht op de afdrukkosten. De nieuw aan te schaffen machines kan zowel als koop of als huur.

### Blik in de toekomst:

In 2024 zal de huidige infrastructuur toe zijn aan een vernieuwingsslag. Als op dat moment het applicatie landschap niet significant is overgebracht naar de Cloud, dan zal er wederom hardware en software in het eigen datacenter vernieuwd en ingericht moeten worden. Dit houdt in dat er naast de al opgenomen investeringsbedragen in 2024 er mogelijk meer geïnvesteerd moet worden dan gepland en dat heeft een structurele doorwerking in de bijbehorende afschrijvingslasten en toegerekende rentelasten naar de jaren 2025 en verder.



## Financiële vooruitblik

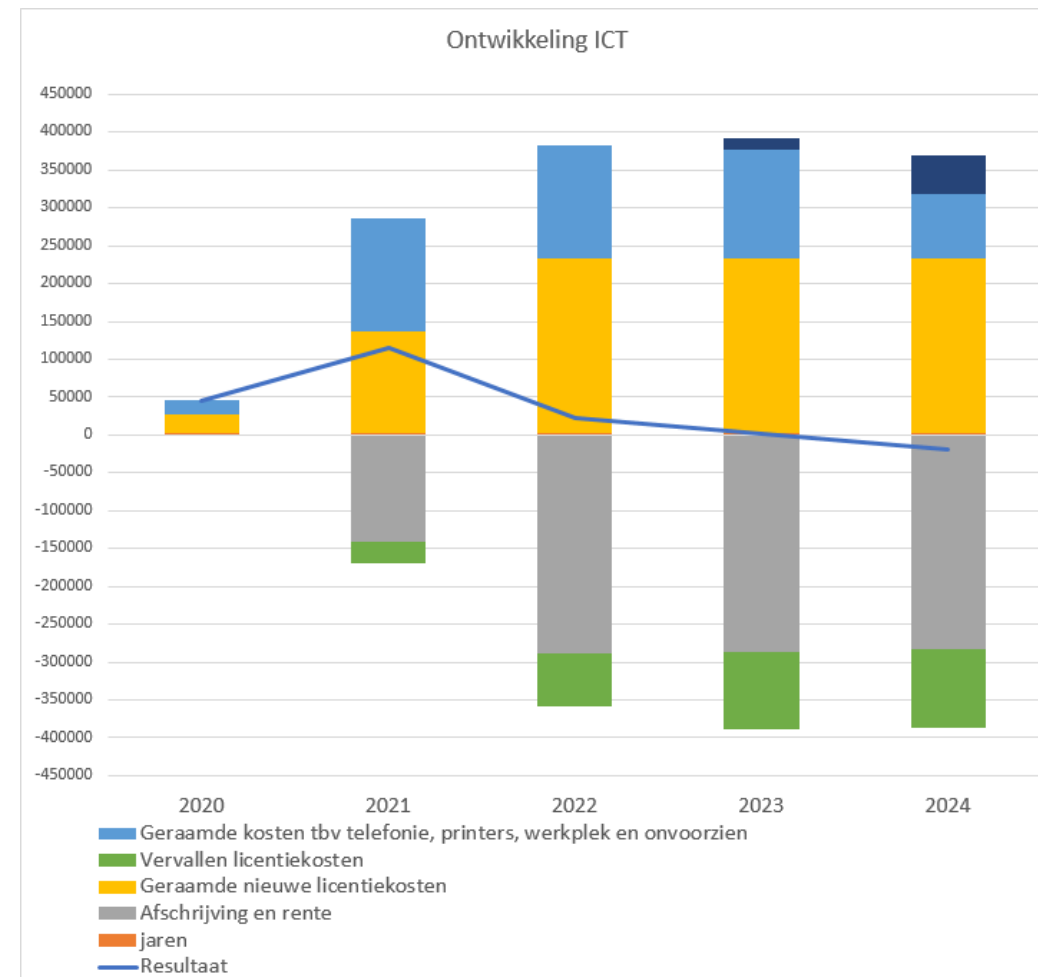
Door de verandering in de aanschafcyclus van servers en netwerken ontstaat er ruimte om de afschrijvingskosten de volgende jaren in te zetten als dekking voor licentie en andere operationele kosten. Hiernaast wordt dat grafisch weergegeven

De nieuwe licenties die nodig zijn voor de vernieuwing worden in de loop van de jaren aangeschaft waardoor er een geleidelijke stijging van de kosten is. Naast nieuwe licenties vervallen er ook licenties.

De geraamde kosten voor projecten zoals VNG GT telefonie, VNG GT printers en overige (implementatie)kosten voor de werkplek zijn meegenomen in het overzicht. Evenals de verwachte kosten vanaf 2023 voor huur van ICT apparatuur in een extern datacenter.

Wij benadrukken dat alle ramingen zijn gemaakt met de huidige wetenschap en inzichten. NB, de extra kosten voor 2020 worden gedekt uit regulier budget, de geraamde kosten voor 2021 worden komende periode uitgewerkt. Indien nodig volgt bijstelling.

Bedragen x 1000	2020	2021	2022	2023	2024
afschrijving en rente		-142	-289	-286	-283
Geraamde nieuwe licentie Kosten	26	135	231	231	231
Vervallen licentie kosten		-28	-70	-103	-103
Geraamde kosten tbv telefonie, printers, werkplek en onvoorzien		150	150	144	86
Geraamde kosten huur extern datacenter				15	50
Resultaat	26	115	22	1	-19



## Jaarlijkse terugkerende kosten



Om de ICT omgeving draaiende te houden, keren een aantal kosten jaarlijks terug. Dit zijn kosten voor;

- Software licenties en abonnementen, dit zijn kosten voor contracten met leveranciers die ervoor zorgen dat we gebruikersrecht hebben op de software, recht hebben op updates en (soms) recht hebben op (beperkt) support vanuit de leverancier.
- Data en telefonie verbindingen en abonnementen, dit zijn onder andere internet verbindingen, verbindingen tussen de diverse gemeentelijke locaties, en de mobiele telefoonabonnementen voor de medewerkers.
- Overige goederen en diensten waaronder ondersteuning door leveranciers voor bijvoorbeeld het specialistische beheer van databases, het uitvoeren van (informatieveiligheid) penetratietesten en het plaatsen van updates. Ook onderhoudscontracten voor hardware vallen hieronder als ook aanschaf van kleine gebruiksgoederen zoals bijvoorbeeld kabels.
- Afdrukken en scannen, in de huidige situatie is de apparatuur gekocht en betalen we kosten voor het onderhoud en het aantal afdrukken. Toners komen ook uit dit budget, kosten voor papier niet.

Totaal vormt dit een bedrag van afgerond € 1.757.300 in de begroting 2021. Hiernaast is te zien hoe de verdeling van deze kosten is.

