



Als eerste gemeente in Nederland

Werkendam in de cloud

|||| Het stond voor de middelgrote Brabantse gemeente Werkendam al enige tijd vast dat het aanhouden van een eigen ict-afdeling niet langer haalbaar was. Na een mislukt samenwerkingsproject met buurgemeenten nam Werkendam een rigoureuus en ambitieus besluit: alles de cloud in. Er werd slagvaardig een migratietraject ingezet en sinds juni 2013 werkt alle gemeentepersoneel in de cloud. Daarmee is Werkendam de eerste Nederlandse gemeente die geheel is overgestapt op cloud computing. Een voorbeeld dat absoluut navolging verdient, volgens gemeentesecretaris Erwin Koenen.

Werkendam is een middelgrote gemeente in Noord-Brabant, deels gelegen in de Brabantse Biesbosch, ten zuiden van de plaats waar de rivier de Boven Merwede zich in tweeën splitst. De gemeente bestaat uit de kernen Hank, Dussen, Nieuwendijk, Sleeuwijk en Werkendam en telt bijna 27.000 inwoners.

Al enkele jaren geleden stelde de gemeente zich op het standpunt dat het steeds moeilijker was en zou worden om een eigen ict-afdeling aan te houden. De toenemende complexiteit van systemen, de vele mutaties in verband met gewijzigde wet- en regelgeving en de continue taakverzwaringen vanuit Den Haag maakten het niet langer haalbaar om zelfstandig de ict-ondersteuning van de gemeente te verzorgen.

Shared-servicecenter

Er werd contact gezocht met twee buurgemeenten in het Land van Heusden en Altena en het plan ontstond een

shared-servicecenter (SSC) op te zetten. Daar werd het verdere beleid geheel op afgestemd. "We bevroren alle investeringen in de eigen ict en alle pijlen werden gericht op het SSC", vertelt gemeentesecretaris Erwin Koenen. Om eraan toe te voegen: "Ondanks alle goede bedoelingen wederzijds liep het echter anders dan gehoopt."

De ict bij Nederlandse gemeenten kan grofweg worden verdeeld in twee smaken: die van Centric en die van PinkRocade. Het zijn twee smaken die zich moeizaam laten combineren. Dat werd pijnlijk duidelijk naarmate de samenwerking tussen 'Centric-gemeente' Werkendam en de beide 'Pink-buurgemeenten' vorderde. "Dat was een nauwelijks oplosbaar probleem", constateert Koenen. "Voeg daarbij dat er sprake was van verschillende serviceplatforms (Unix versus Intel), het feit dat we met verschillende applicaties werkten en andere hardware hadden, en het vervolg tekende zich helder af: het was beter om te

stoppen met het SSC en los van elkaar verder te gaan."

Inmiddels was echter al een deel van zowel hard- en software als data gemigreerd naar het beoogde SSC. Werkendam kon niet anders dan de eigen ict-afdeling tijdelijk reanimeren om alles terug te kunnen migreren. "Het beëindigen van het samenwerkingsverband noopte ons snel uit te zien naar een alternatieve oplossing", aldus Koenen, die eraan hecht te zeggen dat de samenwerkende partijen in goede harmonie uit elkaar zijn gegaan.

Big bang

"De steeds grotere complexiteit, systemen die met elkaar moeten samenwerken, koppelvlakken, ketenpartners – het is voor de gemeente Werkendam echt niet reëel om dat hier lokaal te organiseren en daar op alle terreinen capabele mensen voor in dienst te hebben, mensen die vernieuwend bezig kunnen zijn en hun kennis op peil houden. Het stond voor Werken-



dam vast dat we dat niet gingen organiseren. Er waren twee alternatieven: of naar een ander samenwerkingsverband gaan, of alles bij een externe partij onderbrengen”, zegt Ankie Bol, programmamanager Dienstverlening & ICT bij de gemeente Werkendam. Gezien de ervaringen met de buurgemeenten werd besloten de tweede optie te onderzoeken.

Met de eigen ict weer binnen de muren werd een *request for information* uitgezet en een Europese aanbestedingsprocedure gestart. Deze heeft na ampel beraad geleid tot het onderbrengen van alle ict in een private cloud bij Centric.

“Wij hebben natuurlijk gekeken of er andere cloudgemeenten waren waar we in de keuken konden kijken, mee overleggen, meningen en ervaringen uitwisselen. Maar we zijn de eerste die helemaal wilden overgaan naar de cloud. Het is een redelijke stap om in één keer te zetten, als ‘big bang’. Maar we hadden een goed en solide migratietraject voorbereid dat redelijk probleemloos is uitgevoerd. Werkendam is klein maar ambitieus. We willen de dingen die we doen goed doen en zijn bereid daar de nek voor uit te steken.”



Programmamanager Ankie Bol: “Het is voor de gemeente Werkendam echt niet reëel om alles lokaal te organiseren.”

Totaal ontzorgd

In tegenstelling tot andere cloudgemeentes, die dus slechts delen van de ict naar de cloud hebben gebracht, heeft Werkendam de gehele ict-omgeving gemigreerd. De voormalige IT-afdeling op het gemeentehuis is daardoor leeg; er staat geen enkele server meer, niet voor dataopslag noch voor het draaien van applicaties.

“De volledige kantoorautomatisering en alle applicaties – zowel die van Centric als van tientallen andere leveranciers – draaien nu in het datacenter van Centric, inclusief alle geografische systemen, en natuurlijk de gemeentelijke basisadministratie (GBA). Dat legt wel een zware claim op de security.” Bol besteedde dan ook erg veel aandacht aan een hoogwaardige beveiliging en liet een extern adviseur een uitgebreide securitytest doen, niet alleen van de IT-infrastructuur van Werkendam, maar ook om te bepalen of de cloudomgeving geïsoleerd is van de andere netwerken in Centric’s datacenter.

Centric heeft alle technische beheertaken van Werkendam overgenomen, inclusief het beheer van de lokale werkplekken en het netwerk. De gemeente heeft geen systeembeheerders meer in huis, wel functioneel applicatiebeheerders en een informatiemanager.

“Werkendam is totaal ontzorgd op ict-gebied”, zegt Koenen. “De neiging is groot om nu te denken dat er geen taken meer overblijven voor de gemeente. Dat is natuurlijk niet zo. Regie blijft de kerntaak van de gemeente.”



Gemeentesecretaris Erwin Koenen: “Regie blijft de kerntaak van de gemeente.”

Informatiemanagement

Op het personeelsvlak moest een aantal problemen worden opgelost. Vanaf het moment dat in 2011 het besluit viel samen te gaan werken met de buurgemeenten, was het duidelijk dat de ict-afdeling zou worden ontmanteld. Er werden geen investeringen meer gedaan en vacatures werden niet meer ingevuld. Uiteindelijk bleven er vier medewerkers over die een grotere of kleinere rol hadden op het gebied van ict, waarvan er twee naar het shared-service-center zouden gaan en twee op het gemeentehuis zouden blijven. “Na de cloudgang is een plan gemaakt voor een nieuw taakveld Informatiemanagement, waar functioneel applicatiebeheer onder valt. Daar loopt nu een plaatsingsprocedure om te zien wie op welke plek terecht komt”, aldus Bol.



‘We hebben gekeken of er andere cloudgemeenten waren, maar we zijn de eerste’

Het is niet zo dat in de toekomst elke verandering in de processen of vernieuwing van het automatiseringssysteem automatisch door Centric zal worden ingevuld. “Werkendam maakt de afweging hoe het de klanten wil bedienen, welke processen daaronder liggen, en welke software daar het beste bij past. Die vraag zal de gemeente in de toekomst in de markt blijven zetten. Het primaire proces is leidend en wordt ondersteund met een pakket dat op een gegeven moment aan vervanging toe zal zijn. De taak van het beantwoorden van een vervangingsvraag en van de vragen van de medewerkers blijft hier. Dat kan moeilijk worden uitbestede, vinden wij; en dat zal dus ook niet gebeuren”, stelt Bol. “Het is aan ons om eerst intern de functionele vraag scherp te krijgen. Dan gaan we in de markt kijken wat er beschikbaar is en informeren wij bij Centric naar de hardwarespecificaties. Uiteindelijk zetten we de functionele vraag in de markt met cloudspecificaties. Wij beoordelen de offertes. Centric zal wel de implementatie moeten uitvoeren, maar wij doen daarna de functionele testen en de uiteindelijke acceptatie. Centric stuurt de externe partij aan waarmee we in zee gaan.”

Het Kwaliteits Instituut Nederlandse Gemeenten KING lijkt plannen te hebben om de ict van kleinere gemeenten te laten draaien in centrale rijksdatacenters. De cloudgang van Werkendam loopt dus enigszins voor de muziek uit. Bol kent



Ankie Bol, Programmamanager Dienstverlening & ICT, en Erwin Koenen, gemeentesecretaris bij de gemeente Werkendam.

de plannen. “Een prima ontwikkeling waar KING mee bezig is. Maar we weten dat dat allemaal heel lang gaat duren – voor ons in elk geval té lang. We hadden een acuut probleem en dat hebben we opgelost. Tegen de tijd dat het duidelijk is wat KING voor ons in petto heeft, zien we wel verder.”

Regie borgen

Vanaf 24 juni 2013 werken de medewerkers van de gemeente Werkendam met ict-ondersteuning uit de cloud en de reacties zijn zeer positief. Er zijn geen problemen met de performance en de beschikbaarheid. Er zijn verbeteringspuntjes, maar dat is een continu proces in een altijd in beweging zijnde ict-omgeving, weet Koenen. “We vinden het heel fijn dat we nu een *single point of contact* hebben. Centric is voor ons het scharnierpunt, het aanspreekpunt als het gaat om applicaties en hardware. Centric doet de zaken met de andere leveranciers; zo hebben we

ook het probleem van *fingerpointing* ondervangen.”

Koenen is blij dat de gemeente intern mensen heeft die in staat zijn Centric

III 'Ict is maar een hulpmiddel – of het nu uit de kelder komt of uit de cloud'

aan te sturen. “We hebben een zakelijk contract met Centric, ze moeten doen wat we hebben afgesproken. Daar moet je goed naar kijken. Mevrouw Bol voert op dit moment de regie, als programmamanager. Zij is een ingehuurd kracht en zij heeft de hele cloudgang georganiseerd. Dat gaan we in de bestaande organisatie

borgen. Vanaf 1 november hebben we daar gewoon een vaste kracht voor die de regie moet gaan doen.”

Budgetten onder druk

De cloudgang van Werkendam lijkt dus een successtory. Raadt gemeentesecretaris Erwin Koenen het zijn collegagemeentes aan? “Ik durf nog wel verder te gaan: over een aantal jaren – ik schat tussen vijf en tien jaar – zullen heel veel gemeenten, zeker de kleine en de middelgrote, voor de cloud gekozen hebben. De budgetten staan fors onder druk, dus wat kun je beter doen dan dit soort specialistische taken bij een professionele organisatie neerleggen. Het ontzorgt volledig en als gemeente kun je zo op je kerntaken concentreren. Ict is immers geen kerntaak, het is maar een hulpmiddel. Of het nu uit de kelder komt of uit de cloud.”

