4 MAANDELIJKSE RAPPORTAGE

2025.01

ICT NML

ECGeo

Inhoudsopgave

3 Reflecteren en vooruitkijken

4 Ontwikkelingen binnen bedrijfsvoering

5 De teams belicht

9 Informatiebeveiliging

10 Project updates

11 Projectresultaten en ervaringen

Reflecteren en vooruitkijken

Toen ik het verzoek kreeg om weer input aan te leveren voor de eerste 4-maandelijke rapportage van 2025 dacht ik WAT, is het alweer zover?! Verrast en geconfronteerd met hoe snel de tijd gaat (opa schrijft). Voor jullie ligt weer de eerste editie van de kwartaalrapportage 2025. Een editie die weer vol staat met interessante verhalen en wetenswaardigheden met een persoonlijk tintje.

Terugblik Q1 2025
Het eerste kwartaal stond, zoals altijd, in het teken van de Planning & Control-cyclus. Een intensieve periode waarin we werken aan beleidsdoelen, financiële afwegingen en een flinke stapel documenten. Inmiddels bevinden we ons in de afrondende fase, met alle stukken geagendeerd voor het bestuursoverleg van april. Een stevig fundament om verder te bouwen aan een solide en efficiënte bedrijfsvoering.

Daarnaast hebben we begin 2025 een mijlpaal bereikt; onze certificering als Great Place To Work® 2025! Niet zomaar een stempel van goedkeuring, maar een waardevolle spiegel die ons inzicht geeft in hoe we als werkgever kunnen groeien. Samen met het managementteam hebben we de ontwikkelpunten vastgesteld waarmee we de komende periode aan de slag gaan. Dit certificaat is geen eindpunt, maar juist een startpunt voor verdere verbetering binnen onze organisatie!

Ook hebben we binnen ECGeo een mooie stap gezet door kadastrale informatie uit de Basisregistratie Kadaster (BRK) centraal te ontsluiten. Een belangrijk resultaat waarmee we gemeentelijke dienstverlening verbeteren en anticiperen op landelijke ontwikkelingen.

Verder hebben teams binnen ICT NML niet stilgezeten. Van hybride printoplossingen tot nieuwe werkwijzen binnen de intakedienst en de uitfasering van ADFS-koppelingen, innovatie en verbetering blijven centraal staan. Dit alles draagt bij aan een moderne, efficiënte en veilige ICT-infrastructuur voor onze gemeenten.

Vooruitblik 2025
De komende maanden pakken we de laatste punten van verschillende projecten op, zoals het uitfaseren van Zorgmail en het optimaliseren van het prullenbakbeleid binnen Exchange Online. Ook zetten we belangrijke stappen richting een veiliger en gestroomlijnde samenwerking met andere overheden, waarbij de koppeling tussen de Gemeentelijke Gemeenschappelijke Infrastructuur (GGI) en ICT NML een sleutelrol speelt.

Daarnaast staat de consolidatie van TOPdesk centraal, met een gefaseerde invoering en inrichting van functioneel beheer. Dit leidt tot meer efficiëntie, professionaliteit en een betere gebruikerservaring. Ook zetten we de volgende stap in het managen van mobiele devices, zodat smartphones centraal beheerd worden en de beveiliging nog verder wordt aangescherpt.

Verder krijgen we een stevige impuls op het vlak van informatiebeveiliging en privacy, met onder meer de eerste glossy hierover en de start van een TPM-audit. Dit zal bijdragen aan ons doel om de ISO27001-certificering te behalen. Tot slot staat een belangrijke overgang op de agenda: de migratie naar Windows 11. De ondersteuning voor Windows 10 eindigt in oktober 2025, dus dit traject heeft hoge prioriteit.

Kortom, er is genoeg in beweging en volop ambitie om ICT NML verder te ontwikkelen. De komende maanden zullen in het teken staan van afronding, optimalisatie en nieuwe mijlpalen!

Directeur ICT NML

Jürgen Tessers

Ontwikkelingen binnen bedrijfsvoering

Een goed georganiseerde bedrijfsvoering vormt de ruggengraat van onze organisatie. Het zorgt ervoor dat processen soepel verlopen, doelen worden behaald en middelen efficiënt worden ingezet. De eerste maanden van 2025 stonden dan ook in het teken van het verder optimaliseren van financiële en organisatorische processen.

Zo zijn de jaarstukken 2024 opgesteld en gecontroleerd door de accountant, die heeft deze voorzien van een goedkeurende verklaring. Het bestuur heeft inmiddels de jaarverantwoording vastgesteld, en het managementteam zal de aanbevelingen uit het accountantsverslag en de interne controle verder oppakken. Dit draagt bij aan onze ambitie om nog beter 'in control' te zijn, met heldere vastlegging van contracten en afspraken. Ook het project 'archiefwaardig' nadert voltooiing en zal naar verwachting dit jaar worden afgerond.

Daarnaast is de eerste begrotingswijziging van 2025 goedgekeurd, waarmee onder andere ruimte is gecreëerd voor verdere ontwikkeling binnen ECGeo en uitbreiding van functioneel beheer voor TOPdesk. De provincie Limburg heeft ICT NML onder repressief toezicht geplaatst, wat bevestigt dat de begroting voldoet aan de wettelijke vereisten.

Met het oog op de toekomstige financiële situatie is de ontwerpbegroting 2026 beleidsarm opgesteld. Gemeenten kunnen hun zienswijzen daarop indienen en er wordt gewerkt aan een voorstel voor uitbreiding van de locatiedienst binnen het programma Automatisering. Daarnaast onderzoeken we de impact van keuzes rond leaseverplichtingen, en de bedrijfsvoeringkosten worden nauwkeurig verantwoord in lijn met de nieuwe samenwerkingsmodule Geo. Op termijn willen we een ‘zero-based’ begroting invoeren, zodat de begroting 2027 een realistische weergave biedt van de verwachte kosten en bijdragen. De administratie is hier alvast op aangepast om beter inzicht te geven in verdeling van middelen per programma en deelnemende gemeenten.

Ook op het gebied van beleidsontwikkeling zijn belangrijke stappen gezet. Zo zijn de financiële verordening, controleverordening en het controleprotocol geactualiseerd en door het bestuur vastgesteld. Later dit jaar wordt beoordeeld of verdere actualisatie nodig is van documenten zoals de dienstverleningsovereenkomst (DVO), de product-dienstcatalogus (PDC) en de service level agreement (SLA). Daarnaast zullen de arbeidsvoorwaarden worden vernieuwd en afgestemd op de laatste cao, een traject waarbij de nieuwe HR-adviseur een sleutelrol zal spelen.

Binnen huisvesting en facilitaire zaken zijn eveneens verbeteringen op komst. Constructieve gesprekken met de verhuurder hebben geleid tot concrete acties om het binnenklimaat van onze werkomgeving te verbeteren, zodat medewerkers in een prettige en gezonde omgeving kunnen blijven werken. Met deze ontwikkelingen zetten we verdere stappen om onze bedrijfsvoering efficiënter, professioneler en toekomstbestendiger te maken.

De teams belicht

Team ECGeo

Onder de noemer van wat vliegt de tijd, is het weer tijd om terug te blikken op de eerste 4 maanden van 2025. Het jaar waarin ECGeo onder het programma Informatisering het gekozen pad richting het gekozen ambitieniveau, met vastberadenheid blijft bewandelen. ECGeo heeft een doel voor ogen en zet gerichte stappen richting dit doel.

Ook dit jaar heeft ECGeo niet stilgezeten en wordt er volop bewogen. Zo zijn er grote stappen gemaakt in het optimaliseren van onze BAG- registratie en processen. Er kwam veel werk bij kijken om deze optimalisatie voor elkaar te krijgen. En dit is gelukt! De ingerichte processen werken! Ook is te zien dat achterstanden in de BAG verder slinken en wordt verwacht dat deze vóór het einde van dit jaar volledig zijn weggewerkt. Gelijktijdig wordt deze kans ook aangegrepen om de BAG-BGT registratie parallel in te regelen middels vernieuwde processen, zodat deze nagenoeg synchroon gaan verlopen. Een flinke klus maar met grote gevolgen voor het optimaliseren van de kwaliteit van de basisregistraties waarvoor ECGeo aan de lat staat.

Daarnaast heeft ECGeo de afgelopen maanden de Basisregistratie Kadaster (BRK) integraal ontsloten en wordt nu collectief aangeboden in de Producten & Diensten Catalogus. Een mooie uitbreiding van onze dienstverlening waar wij trots op mogen zijn want dit is een stap dichterbij naar het landelijke programma 'Haal Centraal' wat ervoor zorgt dat basisgegevens, via landelijke registraties, eenvoudig door gemeenten kunnen worden gebruikt. Het toevoegen van de BRK aan onze dienstverlening geeft ons ook de gelegenheid om de PDC voor het component Geo te herzien en aan te scherpen. Er is nu een vernieuwde PDC samengesteld in de lijn van ICT NML. Ook is hierbij de Service Level Agreements (SLA) volledig opnieuw beschreven waarin onze Producten & Diensten verder zijn uitgediept op het gebied van scope, kwaliteit, doorlooptijd en randvoorwaarden. Verwachting is dat beide documenten vóór het einde van 2025 vastgesteld zullen worden. Wederom een mooie stap voorwaarts in het borgen van de dienstverlening.

Het jaarlijks terugkerend traject 'mutatiedetectie' is in volle gang. Hiervoor heeft ECGeo een nieuw proces opgesteld om dit project meer te stroomlijnen en te optimaliseren. Weliswaar niet zonder slag of stoot want ook dit jaar blijkt het weer een taai project. Desondanks is de verwachting dat dit jaar minder kosten worden gemaakt dan voorgaande jaren en is het streven om de kwaliteit te verhogen.

Deze stappen kwamen bovenop de dagdagelijkse werkzaamheden van ECGeo. Met een vaste formatie en minimale inzet van inhuur wordt de klus wél geklaard. En er zit nog meer in het vat; de volgende projecten staan al klaar zoals doorontwikkeling van de Geo viewer KaartViewer waarmee gemeenten nog meer in staat zijn kwalitatieve Geo-informatie op te vragen en in te zetten voor (complexe) vraagstukken. Ook wordt er hard gewerkt aan de zichtbaarheid van ECGeo binnen de gemeenten. Het plan ligt klaar, de uitvoering is de volgende stap. Ook staat het project 'BGT' optimalisatie klaar om geïmplementeerd te worden. Hiermee beoogt ECGeo een op maat gemaakt pakket m.b.t. beschikbare BGT Geo informatie dat per gemeente afgenomen kan worden en wat voldoet aan diens behoeften.

ECGeo beweegt de goede richting op. De dienstverlening wordt uitgebreid daar waar de behoeften liggen, gemeenten weten ECGeo steeds beter te vinden voor hun vragen en de interne bedrijfsvoering wordt verder geprofessionaliseerd. Dit is het pad dat wij en de gemeenten hebben gekozen en waar ECGeo trots op is! De ambitie is hoog, het fundament wordt nog meer verstevigd. Maar het einde van deze ambitie is nog lang niet in zicht. Het avontuur om te groeien naar hét Expertise Centrum Geo gaat door!

Team Servicemanagement

Service Level Reports

Sinds november 2024 zijn er tijdens de maandelijkse accountmanager gesprekken de Service Level Reports besproken en toegelicht. De reacties op het presenteren van deze SLR zijn zeer positief ontvangen. Ook zien we inmiddels trends welke we terugbrengen naar onze eigen organisatie en de deelnemers om de gezamenlijke dienstverlening verder te optimaliseren.

Uitwerking processen

Er is een start gemaakt om onze interne processen eenduidiger en uniformer op te gaan stellen. Hiervoor zijn al diverse sessies geweest met de proceseigenaren om deze goed in kaart te brengen en vast te leggen volgens de blauwdruk. Er is een prioritering afgestemd welke processen voorrang krijgen. Processen die gereed zijn worden vastgesteld door het MT en na goedkeuring opgeslagen in Topdesk.

Koppeling softwarekaarten met serverrelaties

Om een beter inzicht te creëren welke software of server(s) bij een storing geraakt worden is een start gemaakt, in samenwerking met de deelnemers, om de relaties tussen software en servers vast te leggen in TOPdesk. Hierdoor kunnen we sneller en gerichter troubleshooten.

Klanttevredenheidsonderzoek

De speerpunten uit het KTO 2023 zijn volledig afgerond en naar tevredenheid uitgevoerd. Ook zijn we goed onderweg naar de voorbereidingen voor het KTO van dit jaar. Vanuit het MT is akkoord gegeven op het inschakelen van een extern bureau dat ons gaan helpen het KTO verder te professionaliseren. Binnenkort hebben we een kick-off met dit bureau om het traject verder uit te stippelen.

Recente ervaringen en ontwikkelingen

Rondom de escalaties met betrekking tot IAM, hebben we samen met de projectleider en leverancier praatplaten gemaakt om de problematiek om het IAM stuk inzichtelijkere te maken en de issues die hier spelen te tackelen.

Tevens zijn we bezig met een traject om de certificaten (en secret keys) in TOPdesk te krijgen om ook hier tijdig te kunnen acteren als mogelijk een certificaat dreigt te verlopen. Daarnaast zijn we per gemeente aan het inventariseren hoe de onboarding van nieuwe medewerkers verloopt en proberen wij daar vanuit ICT NML ons steentje bij te dragen als het gaat om ICT gerelateerde zaken (denk uitleveren laptop/telefoon/instructies etc.) We zijn ook gestart met het onderzoeken naar de behoefte van de deelnemers om meer zichtbaarheid van ICT NML op locatie te hebben. Hiervoor is een voorstel samen met de deelnemers en teamleider en coördinator Servicedesk uitgewerkt welke binnenkort wordt voorgelegd aan het OGO.

Voor het komende kwartaal staan de volgende zaken op de planning:

- Starten uitfaseren Windows Server 2016
- Verder opstellen interactieve SLA
- Uitwerken/vaststellen (bedrijfs-)processen
- Dienstverlening/samenwerking naar een hoger niveau tillen samen met de coördinatoren en functioneel beheerders

Team Communicatie

In de afgelopen vier maanden hebben we hard gewerkt aan onze nieuwe huisstijl, die nu in de afrondende fase zit. Deze nieuwe stijl is ontworpen om eenheid uit te stralen tussen ICT NML en ECGeo. Om deze eenheid ook fysiek te benadrukken, hebben we grote logo's laten ophangen, het pand vergroend met meer beplanting bij ons beiden en banners in de nieuwe huisstijl neergezet. De laatste hand wordt gelegd aan een gezamenlijk logo, dat terugkomt in onder andere de sjablonen die we intern gaan gebruiken.

Onder het mom van eenheid zijn we ook bezig met het produceren van nieuwe werkkleding voor de organisatie, waarop beide logo's te vinden zijn. Hiervoor is een werkgroep opgericht en hebben we bij de leverancier nieuwe kleding uitgekozen. We zijn nu in de afrondende fase van het opstellen van een kledingprotocol.
Daarnaast hebben we ons weer ingezet voor de eerste editie van Connected van het jaar 2025, waarbij wij de hoofd- en eindredactie verzorgen. Ook is het definitieve jaarverslag afgerond en gepubliceerd op onze website.

We zijn ook gestart met het maken van video's in Vyond voor enkele kennisitems. Dit stelt gebruikers in staat om bij de meest bezochte kennisitems een video af te spelen, zodat ze niet het gehele kennisitem hoeven te lezen. Deze video's worden in samenwerking met de servicedesk gemaakt en gepubliceerd.

Team Servicedesk

Jesper Wolters is begin 2025 gepromoveerd tot Senior Servicedeskmedewerker. Een mooie stap voor Jesper die ook het team ten goede komt. De werkdruk binnen het team is momenteel erg hoog waardoor we de afgelopen 4 maanden met wisselend succes de Service Level Agreements (SLA's) behalen.

Dit is primair te wijten aan drie oorzaken;

- Leveringsproblemen Hardware; Dustin levert alle werkplekken, smartphones en tablets. Sinds zij de overstap hebben gemaakt naar een nieuw ERP-systeem is de dienstverlening ondermaats. Bestaande werkwijzes en afspraken worden niet nagekomen en er is veel uitval van personeel. Het kost onze servicedeskmedewerkers extra tijd om alle fouten te corrigeren en Dustin aan te jagen om de dienstverlening enigszins op peil te houden. De nieuwe aanbesteding loopt en moet hiervoor de oplossing worden.
- Langdurige ziekte; Helaas hebben we vanaf begin dit jaar te kampen met langdurige ziekte van medewerkers. We hebben hierop geanticipeerd door een stagiaire een tijdelijk contract aan te bieden na zijn stage. Gelukkig zijn de prognoses goed en hopen we weer snel op volle toeren te draaien.
- Werkdruk vanuit projecten; De uitrol van de Managed Laptops, de migratie naar Windows 11 maar bijvoorbeeld ook de overstap naar de Microsoft Identity Provider zorgt voor extra meldingen en/of extra inzet van servicedeskmedewerkers. We verwachten dat dit in de komende periode afneemt en hebben e.e.a. anders georganiseerd waardoor projectcapaciteit niet meer ten koste van de reguliere formatie komt.

Team Infrastructuur

De afgelopen periode hebben we afscheid genomen van twee vaste krachten (Rob van Bergen en Joep Biermans) i.v.m. langdurige ziekte. Voor Joep hadden we al een vervanger aangetrokken met Ricky Kerkemeijer. Ricky had een tijdelijk contract wat nu omgezet zal worden in een vaste aanstelling. Ook voor Rob hebben we per 1 mei met Ruud Lepsi een vervanger gevonden. Op dit moment hebben we nog één formatieplaats openstaan binnen het team Infrastructuur, welke we later dit jaar hopen in te invullen. De arbeidsmarkt is lastig en dat geldt al helemaal voor specialistische functies zoals deze.

Functioneel Beheer

Helaas heeft Yannick Zelen besloten om ICT NML te verlaten. Gelukkig blijft ze echter wel voor de regio behouden, want ze maakt de overstap naar de gemeente Venlo als Consultant Hyperautomation. We hebben voor Yannick met Aaron Tiggelovend een vervanger gevonden. Aaron start begin augustus. Mede door het vertrek van Yannick én ziekte is de werkdruk binnen Functioneel Beheer hoog. Enerzijds lost zich dit deels op met de komst van Aaron en anderzijds huren we extra in bij Advantive om het ontstane gat in capaciteit, kennis en kunde zo goed en kwaad als mogelijk te dichten. In maart is Ruben Vermeulen gestart als Functioneel Beheerder TOPdesk. Op dit moment is hij druk bezig met het consolideren van de TOPdesk-omgevingen.

Informatiebeveiliging

Door de ogen van onze CISO Joop Beris

Soevereiniteit

Het begrip “soevereiniteit” werd in de 16de eeuw voor het eerst systematisch uitgewerkt door de Frans politiek filosoof Jean Bodin. Hij vond dat een sterke, centrale macht nodig was om orde en stabiliteit te handhaven in de staat. Die macht was in zijn ogen de koning. De koning fungeert als *suprema potestas*, de hoogste macht en alle andere macht is een afgeleide van de macht van de koning. De visie van Bodin legde de basis voor het absolutisme en het concept van de moderne staat.

Sinds het aantreden van president Trump in de Verenigde Staten, horen we het begrip soevereiniteit weer regelmatig, meestal als “digitale soevereiniteit”. Maar wat bedoelen we daarmee precies? Denkend aan de filosofie van Bodin, kunnen we digitale soevereiniteit lezen als: de organisatie heeft zelf de hoogste macht als het aankomt op haar digitale “rijk”. Met andere woorden, digitale soevereiniteit verwijst naar het vermogen van een organisatie om zelf controle uit te oefenen over diens digitale infrastructuur, data, techniek en digitale processen.

De laatste jaren zien we dat de digitale soevereiniteit van veel organisaties sterk is afgebrokkeld. Dat komt in de meeste gevallen doordat organisaties kiezen voor diensten in de cloud. Door diensten uit te besteden aan cloud leveranciers, geeft een organisatie noodgedwongen een stuk soevereiniteit uit handen. Dat kan niet anders want als ik verwacht dat een ander iets voor mij gaat regelen, moet ik die ander wel machtigen om datgene te kunnen regelen. Als ik de bank opdracht geef om voor mij een betaling te doen, moet de bank de machtiging hebben om geld van mijn rekening af te boeken en dat over te maken naar een ander.

Het probleem wordt complexer als die ander onder de wetgeving van een buitenlandse overheid valt. Misschien neemt die buitenlandse overheid het niet zo nauw met privacy en lopen mijn gegevens daardoor gevaar. En in geval van een conflict met die buitenlandse overheid, moet de leverancier misschien delen van haar dienstverlening stopzetten waardoor mijn organisatie een probleem krijgt.

De meeste leveranciers van cloud diensten bevinden zich in de Verenigde Staten. Denk aan Google, Amazon Web Services en natuurlijk Microsoft. Daar wringt 'm dus de schoen. Niet alleen neemt de Amerikaanse overheid het niet zo nauw met privacy (de VS hebben bijvoorbeeld geen landelijke privacywetgeving), ze hebben ook vergaande toegang tot gegevens die bij de grote cloud leveranciers zijn ondergebracht. Dit is vastgelegd in Amerikaanse wetgeving. Daarnaast kan Amerikaanse politiek besluiten nemen die ingrijpende gevolgen hebben voor de dienstverlening van de cloud leverancier. Als afnemer van die dienstverlening sta je hier praktisch buitenspel.

Hoe ga je hiermee om als Nederlandse overheid? Wil je dermate afhankelijk zijn van een bedrijf waar je eigenlijk geen zeggenschap over kan uitoefenen? Voor Jean Bodin zou dit geen vraagstuk zijn: aan de soevereiniteit van de koning kan niemand tornen, ook geen buitenlandse mogendheid.

In onze tijd ligt dit wat genuanceerder, maar de kern van het vraagstuk blijft overeind: moet je als overheid niet zelf de zeggenschap hebben over je data, je infrastructuur, je techniek en digitale processen? Als het antwoord op die vraag "ja” is, kan je niet kiezen voor een van de grote buitenlandse cloud diensten. Als het antwoord op die vraag “nee” is, dan is de volgende vraag hoeveel soevereiniteit je bereid bent op te geven. Hoeveel afhankelijkheid is dan acceptabel? Dit is een fundamentele, strategische keuze met zwaarwegende gevolgen, ongeacht of je nu met “ja” of met “nee” antwoordt. Maar dat is wel een keuze die we moeten maken want geen keuze maken, betekent dat je daarmee impliciet kiest vóór afhankelijkheid en vóór verlies van soevereiniteit.

Project updates

GT-Mobiel

Gemeente Asten en Someren waren aanvankelijk terughoudend om de dienstverlening rondom GT-Mobiel over te dragen aan ICT NML. Na constructieve gesprekken is dit proces versneld en worden nu stappen ondernomen om de migratie te starten.

Rekencentrum hardware, werkplekken, smartphones en tablets

Een nieuwe aanbesteding voor rekencentrum hardware, werkplekken en mobiele apparaten is via twee percelen in de markt gezet. Het eerste perceel, Rekencentrum hardware, is gegund en de raamovereenkomst is per 1 mei van kracht. Het tweede perceel betreft werkplekken, smartphones en tablets. Een bezwaar tijdens de Alcatelperiode heeft geleid tot het besluit de aanbesteding terug te trekken en opnieuw in de markt te zetten. Hierbij worden we ondersteund door een advocaat van Boels-Zanders. De huidige raamovereenkomst met Dustin loopt door tot november 2025, waardoor er geen rechtmatigheidsproblemen ontstaan.

Windows 11

Zowel de beheerde laptops als de virtuele werkplekken worden geüpgraded naar Windows 11, wat zorgt voor verbeterde prestaties, beveiliging en gebruikerservaring. De upgrade van de virtuele werkplek is volledig afgerond. De upgrade van de beheerde laptops is bijna afgerond, alleen Someren resteert nog. De werkzaamheden zullen ruim voor de deadline van oktober worden afgerond.

Migratie naar Microsoft Identity Provider

Een Identity Provider (IdP) is een systeem dat verantwoordelijk is voor het maken, onderhouden en beheren van identiteitsinformatie van gebruikers. Onder andere de Authenticator App is hier onderdeel van. Eerder was de primaire bron een VMware-product. We migreren dit naar Microsoft toe omdat dit ons meer mogelijkheden biedt richting de toekomst. De migratie is in mei volledig afgerond. Hiermee start het ontmantelen van de VMware IdP.

Uniflow Online

De migratie van UniFlow on-premise naar UniFlow Online is gestart, wat de printomgeving efficiënter en veiliger maakt. De implementatie binnen ICT NML en Someren is afgerond, waarbij de printsnelheid in Someren aanzienlijk is verbeterd. De migratie binnen Asten is gepland.

Acronis/Veeam M365 Back-up:

De implementatie van Acronis M365 Back-up zorgt voor veilige opslag en herstel van Microsoft 365-gegevens. Tijdens het proefdraaien met Acronis bleek dat de leverancier zijn beloften niet nakwam, waardoor besloten is geen overeenkomst af te sluiten. Het marktonderzoek naar een alternatief is afgerond en in mei wordt gestart met het proefdraaien van Veeam M365 Back-up.

AD voor DMZ-servers

- Applicaties die extern benaderbaar zijn, worden geplaatst in een Demilitarized Zone (DMZ), een extra beveiligd netwerk dat fungeert als een eerste verdedigingslinie. Om deze omgeving beter te beveiligen, worden ze onderdeel van een Active Directory, waardoor ICT NML de servers centraal kan beheren.
- Secure Management Domein: De implementatie van een extra streng beveiligd domein verloopt volgens planning. In dit domein worden zaken zoals de backup-omgeving geplaatst, met als doel hackers het zo moeilijk mogelijk te maken om onherstelbare schade aan te richten.

Always-on Infrastructuur

ICT NML maakt gebruik van twee datacenters die kopieën van elkaar bevatten. Bij uitval van een datacenter wordt de dienstverlening handmatig opnieuw opgestart, wat enkele uren duurt. Er wordt momenteel een nieuw concept getest waarbij de dienstverlening automatisch wordt opgestart in het andere datacenter bij uitval.

Projectresultaten en ervaringen

Behaalde resultaten

Project Nieuw Werkplekconcept
De managed werkplek is nu bij alle gemeenten uitgerold waar de uitrol bij de laatste drie gemeenten, respectievelijk Roermond, Weert en Nederweert, zonder kritische issues en conform planning is uitgevoerd. De evaluatie van het project is ingepland. Bij de gemeente Roermond en Weert is door het projectteam, nadat er een veel voorkomend issue is geconstateerd, bij de betreffende monitoren een firmware update uitgevoerd.

Project M365
Het M365 project is in kleinere delen opgesplitst waarbij we nu bezig zijn met de implementatie van de Identity & Security Baseline, OneDrive Baseline en de OneDrive migratie. Hierbij is de Identity & Security Baseline opgesplitst in 5 stappen. De eerste 4 stappen zijn inmiddels bij alle gemeenten geïmplementeerd. Voor stap 5 (Architectuur principes) zal een plan van aanpak worden opgesteld waarbij ook actie vanuit de gemeente gevraagd gaat worden. De verwachting is dat deze stap 5 in november afgerond zal zijn. De OneDrive Baseline is bij ICT NML geïmplementeerd en staat op de planning om in mei/juni 2025 bij de gemeenten uitgerold te worden. De OneDrive migratie zal bij de gemeente Venlo starten met twee grotere pilots. Dit zal in week 27 en 28 plaatsvinden. Wanneer deze pilot migraties zonder noemenswaardige issues hebben plaatsgevonden zal na de zomervakantie in week 34 met de migratie worden gestart.

Project Managed Mobiele Apparaten
Bij dit project heeft recent een kick-off overleg plaatsgevonden met de projectleider, een adviseur en de vertegenwoordigers namens de zes gemeenten. Er zijn met deze groep al een aantal vervolg overleggen ingepland. Doel van deze overleggen is om de scope van het project én het functioneel ontwerp vast te stellen.

Exchange Online
- Het beleid voor prullenbak beleid is niet consistent toegepast. Dit is nu bij alle gemeenten aangepast om een uniforme inrichting te waarborgen.
- Alle lokale maildatabases zijn opgeschoond, waardoor terabytes aan schijfruimte op de opslagomgeving weer beschikbaar zijn gekomen.
- Het Exchange Online ontwerp is in februari als laatste geïmplementeerd bij de gemeente Asten en de gemeente Someren.
- Op 15 april is décharge verleend. Behaalde resultaten van het project:
  - Ongeveer 4800 e-mailaccounts zijn verwerkt, waarvan de meeste naar Exchange Online zijn gemigreerd. Veel accounts zijn opgeschoond om licentiekosten te besparen.
  - Een verbeterd beveiligingsbeleid is ingevoerd en werkplekken zijn aangepast met een 30 GB cache voor Office 365. Voor elke deelnemer is een ontwerp document opgeleverd.
  - Met Exchange Online verzorgt Microsoft het onderhoud, updates en patches, wat de operationele lasten vermindert en zorgt voor een altijd up-to-date en beveiligde e-mail infrastructuur.
  - Het proces voor MS Office 365 buiten Europa is ingericht en er is een uniforme Exchange Online baseline vastgesteld.

IAM Revisie
- Alle taken met betrekking tot IAM-revisie zijn afgerond en gaan we verder met de volgende stap in de doorontwikkeling van SailPoint.
- Alle processen en ontwerpen van de deelnemende gemeenten zijn intern gecontroleerd. Deze worden met de gemeenten gedeeld. Hiermee worden ze ook vanuit de gemeenten vastgesteld.
- Gemeente Venlo is in de testfase om de directe koppeling met Youforce in productie te nemen.
- Er wordt een voorstel opgesteld vanuit het I&A-gremium voor Role-Based Access Control (RBAC).

Bastion 365

- Vanaf eind vorig jaar is Bastion 365 bij alle gemeenten ingevoerd.
- Hiermee is ook Zivver uitgeschakeld. Voor de gemeenten NDW, RMD en VNL is een proces opgericht om Zivver-data terug te halen mocht dit nodig zijn. De data blijft tot september 2025 beschikbaar.
- Zorgmail zorgt voor veilige verzending van gevoelige data. De Zorgmail contracten van bijna alle gemeenten zijn afgelopen jaar verlengd, omdat we op dat moment de impact van het uitschakelen van Zorgmail niet goed konden inschatten. Inmiddels hebben we hier stappen in gezet en is er een impact analyse opgesteld met hulp van eGem en Bastion. We starten in mei om Zorgmail per gemeente uit te schakelen.

GGI-Netwerk

Het project "GGI-Netwerk migratie" richt zich op de migratie van gemeentelijke applicaties van Gemnet naar het veilige en kostenefficiënte GGI-netwerk. Dit nieuwe platform zorgt voor veilige dataverbindingen tussen gemeenten en andere overheden. De beoogde opleverdatum is 1 september 2025.

- Alle applicaties die gemigreerd moeten worden, zijn geïnventariseerd.
- De VNG heeft intern een presentatie verzorgd over het GGI-Netwerk.
- De migratie is voorbereid om de overgang voor gemeenten zo simpel mogelijk te maken. Het is tijd om gemeenten bij het project te betrekken. We starten met een presentatie om het project toe te lichten.

TOPdesk Consolidatie

Het project beoogt het samenvoegen van de diverse TOPdesk-omgevingen onder ICT NML en het centraliseren van het functioneel beheer bij ICT NML. Dit leidt tot kostenbesparing, een betere gebruikerservaring en verhoogde professionaliteit. Het project start op 1 januari 2025 en de migratie is gepland om afgerond te zijn op 1 augustus 2025. (op dit moment is exceptie ingediend om de einddatum van het project te verleggen naar 31 december).

- Extra 1 FTE functioneel beheer ICT NML is ingevuld.
- Met behulp van alle SPOC’s aan het project en een sessie met TOPdesk consultant zijn de volgende documenten inmiddels opgeleverd.
    - Een Plan van Aanpak
    - Een Functioneel ontwerp
    - Een impact Analyse
- Voorbereidende werkzaamheden starten op 1 mei om de eerste omgevingen van ECGeo en Gemeente Weert te migreren.

Niet uitgevoerde of uitgestelde resultaten

Project Nieuw Werkplekconcept
De evaluatie is gepland en het managed maken van de nog unmanaged laptops is gestart. Nadat dit is gerealiseerd zal de décharge van het project gaan plaatsvinden.

Project M365
Vanwege de relatief vele uitdagingen met applicaties die gebruik maken van de Homedrive (F:\ schijf) is de start van de OneDrive migratie in Venlo zes weken naar achteren geschoven.

Project Managed Mobiele Apparaten
Nog niet van toepassing.

Exchange Online
Op dit moment ondervinden wij een probleem met het prullenbakbeleid bij de gemeente Someren. Werkplekbeheer is bezig met het oplossen van het probleem, Microsoft is ingeschakeld.

IAM Revisie
- Actiepunten worden opgepakt door Traxxion. Weinig voortgang door vakanties.
- Vanuit het I&A gremium start een pilot voor de aanpak rondom RBAC

Bastion 365
Uitschakelen van Zorgmail is nog niet gerealiseerd, maar in mei start een pilot om Zorgmail uit te schakelen voor een gemeente. Bij een positief resultaat zullen de overige gemeenten snel volgen.

Ervaringen

Project Nieuw Werkplekconcept
Nu de uitrol bij alle gemeenten heeft plaatsgevonden is ook hier gebleken dat bij de laatste uitrollen er veel positieve geluiden omtrent de managed werkplek waren. Gaandeweg deze uitrollen enthousiasmeerden ook hier de gebruikers elkaar over het gebruik van de managed laptops.

Project M365
Bij dit project wordt als pilot getest met een nieuwe project methodiek waarbij twee vertegenwoordigers, in dit geval één vanuit gemeente Venlo en één vanuit de gemeente Nederweert, namens alle zes de gemeenten vanuit het OGO het mandaat hebben gekregen om bepaalde besluiten voor alle gemeenten te nemen. Deze twee vertegenwoordigers nemen ook regelmatig actief deel aan project overleggen en voeren samen met de ICT NML collega’s acties uit.

Mede door deze pilot wordt er door het projectteam, in ieder geval met de gemeenten die een vertegenwoordiger hebben binnen dit project, een veel nauwere samenwerking ervaren. De beleving van wat er gedurende een dergelijk project allemaal bij de gemeenten speelt wordt voor het projectteam nog duidelijker. Hierdoor kan er beter ingespeeld worden op de manier van migreren en de communicatie hieromtrent. Uiteindelijk kan er hierdoor effectiever en efficiënter gemigreerd worden.

Het opsplitsen van de scope/migraties binnen het project heeft een positieve invloed binnen het projectteam, de gemeenten als ook bij de diverse governance gremia. Voor wat betreft dat laatste zijn met name de scope, status en acties binnen het project inzichtelijker geworden.

Project Managed Mobiele Apparaten
Net zoals bij de scope bepaling en het opstellen van het functioneel ontwerp van de managed laptop zal dit voor de managed mobiele apparaten een soortgelijke redelijk complexe oefening worden.

Exchange Online
De belangrijkste punten uit de evaluaties:

- Vooraf dient een grondigere analyse uitgevoerd te worden. Ondanks dat er een Proof of Concept (PoC) heeft plaatsgevonden bij ICT NML, zijn er nog enkele onduidelijkheden. Dit komt doordat ICT NML een kleinere en verschillende omgeving heeft.
- Gebruikersondersteuning op locatie is erg positief ontvangen.
- Mobile Device Management (MDM) veroorzaakte het grootste gedeelte van gebruikersklachten. Proces inschrijven MDM is te ingewikkeld voor eindgebruikers.

IAM Revisie
De koppeling van Youforce is meerdere keren gestagneerd. Venlo moet overtuigd worden dat alles blijft werken zoals nu, met de CSV die wordt samengesteld uit meerdere bronnen. Na akkoord op de offerte was het wachten op de Youforce koppeling alvorens deze werd vrijgegeven door de leverancier Raet. Op 24 april volgde de inrichting in de testomgeving die getest wordt

Het vernieuwen van het ontwerp was een tijdrovende taak. De leverancier moest een tweede controle uitvoeren omdat we na de eerste controle nog fouten in de ontwerpen hadden ontdekt die niet correct waren gecontroleerd.

Bastion 365
Na een valse start van het project is het product Bastion 365 snel en efficiënt geïmplementeerd. Het proces van het uitfaseren van Zorgmail heeft echter meer uitdagingen opgeleverd. Het vaststellen van de impact van het uitfaseren van Zorgmail bleek complex. Dankzij de ondersteuning van beide leveranciers (Bastion en eGem) hebben wij een helder beeld kunnen vormen en zijn we begonnen met het uitschakelen van de koppeling.

GGI-Netwerk
Na een gedegen voorbereiding is het tijd om gemeenten bij het project te betrekken. We starten met een presentatie om het project toe te lichten. De timing is goed omdat leveranciers ook overstappen naar GGI-netwerk.

TOPdesk Consolidatie
De TOPdesk consolidatie is een ingrijpend project waarover al veel overleg is geweest. Er is een nieuwe tijdsinschatting gemaakt. In overleg met een TOPdesk consultant is een realistische planning opgesteld. Daarnaast zijn extra financiële middelen nodig voor de benodigde consultancy en contractverlenging. 1 mei is de uitvoeringsfase van het project gestart. De projectleden van diverse gemeenten zijn erg betrokken bij het project.

Doorkijk komende vier maanden

Project Nieuw Werkplekconcept
Bij een aantal gemeenten zijn nog een aantal unmanaged laptops waarvoor nu door de accountmanagers wordt bekeken/beoordeeld of deze alsnog managed gemaakt moeten worden. Er dient een valide reden te zijn wanneer besloten wordt om de nog unmanaged laptops niet managed te maken.

Project M365
In de komende maanden ligt de focus op de implementatie van de laatste stap van de Identity & Security Baseline, de implementatie van de OneDrive Baseline bij de gemeenten en de OneDrive migratie bij de gemeente Venlo. Voor de OneDrive migraties die bij alle gemeenten eraan gaan komen zal gedurende de voorbereidingen een striktere focus worden gelegd op het inventariseren en het oplossen van issues die ontstaan bij applicaties die gebruik maken van de homedrive.

Project Managed Mobiele Apparaten
Nadat de scope en het functioneel ontwerp zijn vastgesteld en goedgekeurd wordt er gestart met het maken van het projectplan.

Bastion 365
De verwachting is dat 1 juli zorgmail overal is uitgeschakeld. Dit is echter afhankelijk van het Proof of Concept (PoC) in mei.

GGI-Netwerk
Eind mei / begin juni geven we een presentatie over het GGI-netwerk. Wat is het, waarom stappen we over en hoe willen we dat bewerkstelligen. Na deze sessie kan snel gestart worden met de uitvoering, afhankelijk van de beschikbare resources bij de gemeenten.

TOPdesk Consolidatie
Gemeenten Asten, Nederweert en Someren maken geen gebruik van een eigen TOPdesk, dus deze hoeven niet gemigreerd te worden naar de TOPdesk van ICT NML. Ze zullen wel geïnformeerd worden, net zoals alle deelnemers van ECGeo.

Voor de andere gemeenten starten in mei de voorbereidingen. Onderstaand de planning:

- Voorbereidingen ICT NML (1 mei – 30 mei)
- ECGeo en Weert (1 juni - 31 juni)
- Roermond(1 aug - 30 sep)
- Venlo (1 oktober – 30 november)
- Uitloop (31 december)