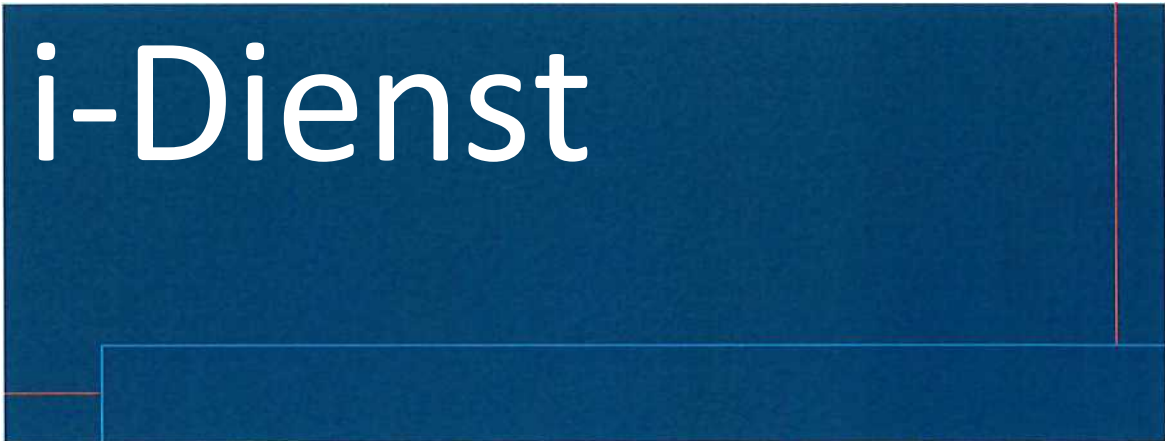


Kadernota 2023-2026

Bedrijfsvoeringsorganisatie H2O

The logo for 'i-Dienst' is presented on a dark blue rectangular background. The text 'i-Dienst' is written in a large, white, sans-serif font. The background features a subtle grid of thin, light blue lines. A vertical red line is positioned to the right of the text, and a horizontal red line is located below the text, intersecting at the bottom right corner.

i-Dienst

1. Inleiding	3
1.1 Proces	3
1.2 Opbouw kadernota	3
2. Beleidskader	4
2.1 Voldoen aan wet- en regelgeving	4
2.2 Risicomanagement	4
2.3 Prestaties	5
2.4 Ontwikkelingen	6
2.5 Organisatieontwikkeling	7
3. Financiële kaders	8
3.1 Uitgangspunten	8
3.2 Inflatiecorrectie en salarisontwikkelingen	8
3.3 Verdeelsleutels	9
3.4 Tarieven	9
4. Financiële uitwerking	10
4.1 Meerjarenperspectief	10
4.2 Totaalbijdragen gemeenten	11
4.3 Toelichting afwijkingen	11
4.4 Meerjarig investeringsplan	12
5. Vaststellingsbesluit	13

1. Inleiding

Voor u ligt de kadernota 2023-2026 van de Bedrijfsvoeringsorganisatie H2O (i-Dienst). De kadernota is de voorloper op de begroting en richt zich op het schetsen van de financiële ontwikkelingen.

In deze kadernota treft u geen voorstellen voor informatiebeleid aan. De i-Dienst volgt de beleidsontwikkelingen van de CIO van de aangesloten gemeentes. Er zal in het komende jaar wel gewerkt moeten worden aan een visie op automatisering in lijn met en in afstemming met de visie en de acties van de aangesloten gemeenten ten aanzien van de ontwikkeling van de informatievoorziening.

Op het moment van schrijven van deze kadernota waart het Coronavirus nog rond. De i-Dienst ondervindt hier direct gevolgen van. Door het vele thuiswerken en digitaal vergaderen is de druk op support groot. Het in veel grotere mate digitaal werken op afstand vraagt een groot aanpassingsvermogen van de i-Dienst en haar klanten. Ook heeft zowel quarantaine als ziekte als gevolg van het coronavirus gevolgen gehad op de inzetbaarheid van de medewerkers van de i-Dienst.

De drie aangesloten gemeenten hebben besloten tot een vervolgonderzoek met Elburg en Nunspeet. Dat onderzoek moet een roadmap en een businesscase opleveren om tot een vergaande samenwerking op I&A te komen, waarbij de ambitie op de A een volledige samenwerking is. De i-Dienst zal meewerken aan dit onderzoek, hetgeen capaciteit zal vragen. De uitkomsten van het onderzoek en de vervolgkeuzes die daarin gemaakt moeten worden, zullen ook impact kunnen hebben op de i-Dienst. Die impact is zeer sterk afhankelijk van de uiteindelijke keuzes en is te onzeker om in deze kadernota al naar financiële en/of organisatorische consequenties te vertalen. Dat zal onderdeel moeten zijn van de vanuit het onderzoek op te leveren roadmap en business case.

1.1 Proces

Deze kadernota sluit aan op de P&C-cyclus van de aangesloten gemeenten en is na overleg met de CIO-tafel tot stand gekomen. De aangesloten gemeenten krijgen de gelegenheid hun zienswijzen op de algemene financiële en beleidsmatige kaders naar voren te brengen. De i-Dienst betreft deze zienswijzen bij het opstellen van de programmabegroting van 2023. Dit vindt plaats in het voorjaar van 2022.

1.2 Opbouw kadernota

In de kadernota ligt de nadruk op ontwikkelingen die een effect hebben op de hoogte van de bijdrage. Er is onderscheid tussen de beleidsontwikkelingen die eventueel effect hebben op de bijdrage in 2023 (hoofdstuk 2) en de technische toepassing van het financiële kader (hoofdstuk 3). Hoofdstuk 4 geeft de effecten uit hoofdstuk 2 en 3 weer op de bijdrage voor de H2O-gemeenten.

2. Beleidskader

De i-Dienst richt zich op de harde kant van de IT en biedt een infrastructuur aan waarop de informatiebehoefte van de H2O-gemeenten kan worden vormgegeven. De i-Dienst volgt daarmee het informatiebeleid van de CIO en heeft daarin een faciliterende en adviserende rol.

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de wijze waarop de i-Dienst voldoet aan wet- en regelgeving, omgaat met risicomanagement, welke prestaties verwacht mogen worden en welke ontwikkelingen er zijn in de nabije toekomst. Als laatste wordt ingegaan op de organisatieontwikkeling van de i-Dienst om de taken van de i-Dienst ook in de toekomst zo effectief en efficiënt mogelijk het kunnen uitvoeren.

2.1 Voldoen aan wet- en regelgeving

Als organisatie willen we voldoen aan de geldende wet- en regelgeving.

De Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) is een belangrijk richtlijn om aan de eisen van de informatiebeveiliging van de H2O gemeenten te voldoen. Met het jaarlijks afgeven van een TPM¹-verklaring legt de i-Dienst verantwoording af voor het in control zijn op het gebied van informatiebeveiliging. Een eerste aanzet tot het jaarlijks afgeven van de TPM-verklaring is in 2021 gestart. De belangrijkste voorwaarde voor het afgeven van de TPM-verklaring is het resultaat van de PEN-test² en de maatregelen die hierop genomen worden. De PEN-test wordt jaarlijks uitgevoerd, waarvoor structureel €20.000,- opgenomen is in de begroting. De bevindingen uit TPM-verklaring zullen weerslag hebben op het beveiligingsbeleid.

Doel
Handelen naar de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO).
Wat gaan we hiervoor doen?
- Inrichten stringenter inlogbeleid voor medewerkers en derden. - Monitoren data ter voorkoming van phishing en hacking - Jaarlijks uitvoeren PEN test (beveiligingscheck) op netwerkstructuur - Uitvoeren BIO audit - Vergroten bewustzijn informatiebeveiliging - Uitvoeren bedrijfscontinuïteitsbeheer

2.2 Risicomanagement

Veiligheid van ICT is essentieel voor onze bedrijfsvoering en vraagt steeds meer inzet. Hackers gebruiken steeds geavanceerder technieken waardoor wij moeten blijven werken aan de veiligheid van onze systemen. Dat doen wij door onze systemen up to date te houden, stringenter inlogbeleid, een jaarlijks terugkerende beveiligingstest (PEN-test) op de netwerkinfrastructuur en verhoging van digitale weerbaarheid door inrichting van monitoring & response om phishing en hacking te voorkomen.

¹ Third Party Mededeling

² Penetratietest

Doel
Voorkomen van veiligheidsissues en verhoging van digitale weerbaarheid
Wat gaan we hiervoor doen?
- Inrichten stringenter inlogbeleid voor medewerkers en derden; - Inrichting monitoring & response ter voorkoming van phishing en hacking - Consequenties informatieveiligheid vertalen naar benodigde hardwarecomponenten zoals switches en firewall; - Jaarlijks uitvoeren PEN test (beveiliging) op netwerkstructuur; - Uitvoeren BIO audit; - Vervangen out of service/out of support soft- en hardware.

2.3 Prestaties

De i-Dienst profileert zich als serviceprovider. Hiervoor zijn binnen de eigen organisatie 4 uitgangspunten gedefinieerd.

- Samenwerken: het delen van een gezamenlijke visie, ambitie en verantwoordelijkheid;
- Organisatie: het beheren en verbeteren van de aanwezige systematiek (structuur, taakverdeling), eigenaarschap en onderling vertrouwen;
- Processen: het verder professionaliseren van de volgorde van handelingen (grip op flow, type en karakter van het werk);
- Projecten: de inrichting en ondersteuning van projecten.

Met de inrichting van een nieuwe tool is het mogelijk om de serviceprocessen naar het gewenste niveau voor de H2O organisaties te brengen. In de komende periode vindt (door)ontwikkeling van deze processen plaats. We willen tevens goed zich houden op alle uitgeleverde en in beheer genomen apparatuur. Hiervoor richten we het configuratiebeheer in dat integraal opgenomen kan worden in deze nieuwe tooling.

Daarnaast levert de i-Dienst een fundamentele bijdrage aan verschillende, door de organisatie en het CIO-Office geïnitieerde, projecten.

Doel
Verhogen niveau dienstverlening i-Dienst
Wat gaan we hiervoor doen?
- Inrichten en ondersteunen incidentproces; - Inrichten en ondersteunen configuratiebeheer; - Voorbereiden gebruik TOPdesk voor contractbeheer; - Voorbereiden gebruik TOPdesk voor facilitaire zaken; - Ondersteunen en faciliteren projecten H2O-gemeenten.

2.4 Ontwikkelingen

Door Corona is het aflopende contract met Microsoft herzien en is ervoor gekozen een contract af te sluiten dat meer gericht is op de toekomst. De wensen van de 3 gemeentelijke organisaties ten aanzien van het breed gebruik kunnen maken van MS Teams, hetgeen ook noodzakelijk was met het oog op het naderende einde van de ondersteuning door de leverancier van Skype, hebben tot extra en andere licenties geleid. MS Teams en de functionaliteiten die Cloud-computing met zich meebrengen, waaronder Office 365 (kantoorautomatisering, agenda, Outlook in de Cloud), 2 Factor Authenticatie (beveiligingssoftware) en Mobile Application Management (MAM) waren daarbij nieuw. Voor deze contractwijziging is structureel €30.000,- opgenomen in de begroting.

In 2020 is de totale netwerkinfrastructuur van H2O vervangen. In 2022 zetten we alle front end en back end servers over naar het nieuwste Windows OS.

Doel
Upgrade digitale communicatiemogelijkheden
Wat gaan we hiervoor doen?
- Anywhere 365 cloud implementeren; - Skype uitfaseren; - MS Teams functionaliteiten implementeren.

Doel
Upgrade infrastructuur en toegangsbeveiliging
Wat gaan we hiervoor doen?
- 2 Factor Authenticatie - Mobile Asset Application Management; - Aanpassing alle front end en back end servers.

Inspelen op Cloud-ontwikkelingen

ICT is sterker in beweging dan ooit tevoren. Waar het vóór Corona vooral ging over “On-Premise (‘lokaal’ geïnstalleerd software), tenzij”, vanuit onze uit 2016 stammende visie op Informatisering, gaat het nu vooral over de “Cloud-computing, tenzij”. Vanuit de CIO-office van de H2O-gemeenten wordt, in samenwerking met de i-Dienst, gewerkt aan beleid voor Cloud-toepassingen. Deze stap wordt met name ook ingegeven door de markt, waarin de meeste softwareleveranciers hun producten op deze manier aanbieden. Hierdoor verandert het beheer van software en komt er een grotere focus te liggen op contractafspraken met leveranciers, koppelingen en beveiliging van verbindingen.

Doel
Evalueren en aanpassen visie op ICT infrastructuur waarbij cloud-toepassingen steeds meer de norm worden.
Wat gaan we hiervoor doen?
- Uitwerken beheer van software; - Uitwerken contractbeheer; - Technisch beheer van koppelingen; - Overzetten front end en back end servers naar nieuwste Windows Operating System; - Benchmark reflectie op visie, capaciteit en middelen.

2.5 Organisatieontwikkeling

Onze IT raakt ruim 800 medewerkers op 10 verschillende locaties. Na de coronacrisis zullen we ook meer thuis blijven werken en is er feitelijk sprake van het beheren en ondersteunen van ruim 800 verschillende locaties. We zien ook een toename van het aantal medewerkers bij de drie gemeenten, hetgeen zich ook vertaalt naar een grotere hulpvraag aan de i-Dienst.

De i-Dienst heeft zich hierop aangepast door meer tijdelijke formatie in te vullen bij het cluster support en een grotere focus op dienstverlening door middel van de herstructurering van dit cluster.

Er zal in 2022 gezien moeten worden wat een reële structurele formatie is voor support. Een toename van eerstelijns support bij de servicedesk leidt logischerwijs ook tot een toename van werk in de tweedelijns support bij Systeembeheer. Ook dit zal in relatie tot de formatie gezien moeten worden. We nemen in overweging om hier een benchmark voor uit te laten uitvoeren als vervolg op een eerder in 2017 uitgevoerd formatiescan.

Doel
Organisatie aanpassen op gewijzigde situatie van gebruikers
Wat gaan we hiervoor doen?
- Evalueren huidige formatie/inzet per cluster (eventueel met benchmark); - Supportbehoefte waar nodig uitbreiden; - Impact op tweedelijns ondersteuning bepalen; - Benodigde capaciteit tweede lijn organiseren.

3. Financiële kaders

3.1 Uitgangspunten

De i-Dienst hanteert in de kadernota de volgende uitgangspunten:

- Een structureel en reëel sluitende begroting;
- Structurele lasten zijn gedekt door structurele baten (gemeentelijke bijdragen);
- De meerjarenraming is gebaseerd op lopende (reële) prijzen;
- Inflatiecorrectie vindt plaats op basis van procentuele mutatie van het Bruto Binnenlands Product uit de septembercirculaire van het gemeentefonds;
- Rente voor investeringen wordt geraamd op 1%;
- Voor investeringen in hard- en software geldt een afschrijvingsperiode van vijf jaar;
- De raming voor de personeelslasten is gebaseerd op de daadwerkelijke salarisschalen en anciënniteit;
- De kostenverdeling is gebaseerd op de vastgestelde systematiek en verdeelsleutels (inwoners/evenredig/accounts/werkplekken en (werkplek)apparatuur).

3.2 Inflatiecorrectie en salarisontwikkelingen

Voor het salarisniveau en de formatie wordt uitgegaan van de huidige cao-gemeenten en worden de lasten geraamd op basis van de daadwerkelijke salariskosten. De loonkosten zijn geïndexeerd op basis van de verwachte loonontwikkelingen in 2023. Uitgangspunt hierbij is het indexeringspercentage zoals vermeld in de septembercirculaire 2021 (loonvoet sector overheid). Deze indexeringen zijn voor de jaren 2023-2026 respectievelijk 2,3%; 2,1%; 2,4% en 2,4%.

Voor de indexering van de overige uitgaven wordt eveneens uitgegaan van de indexeringspercentages zoals vermeld in de septembercirculaire 2021 (nationale consumentenprijsindex CPI). Dit indexeringspercentage is voor de jaren 2023-2026 vastgesteld op 1,7%.

Het jaarlijkse indexeringspercentage dat de afzonderlijke gemeenten doorberekenen voor geleverde diensten en huisvesting is vastgesteld op 2,0%.

3.3 Verdeelsleutels

Het ijkmoment voor het vaststellen van de aantallen van de verdeelsleutels is 1 januari 2022. De realisatie over 2023 wordt berekend (nagecalculeerd) op basis van het ijkmoment op 1 januari 2023. Tussentijds vindt er geen aanpassing van de aantallen en tarieven plaats. Dit zorgt ervoor dat tussentijds de begroting van de i-Dienst niet wordt bijgesteld en dat ook niet tot wijzigingen in de begroting van de aangesloten gemeenten hoeft te leiden. Het betekent wel dat een toename van het aantal werkplekken en de daarbij behorende kosten pas bij de jaarrekening zichtbaar worden. Vanzelfsprekend is het aan de gemeenten zelf om in hun eigen P&C cyclus keuzes te maken ten aanzien van autorisatie en verantwoording van het maken van meer kosten dan begroot is.

Het aantal inwoners op 1 januari 2022 is nog niet vermeld op de website van het CBS; bij het opstellen van de begroting wordt deze verdeelsleutel geactualiseerd.

Verdeel-sleutel	Inwoner	Even redig	Account	Docking station	Thin cliënt	Fat cliënt	Ultra book	Surface
Hattem	12.228	33,33%	210	109	51	4	105	32
Heerde	18.776	33,33%	271	178	27	10	205	33
Oldebroek	23.760	33,33%	336	155	26	8	241	31

3.4 Tarieven

Door de toegenomen kosten, zowel voor hardware maar vooral voor software, zijn de tarieven aangepast. De kosten voor een account zijn met 40% verhoogd van €545,- naar €760,- per gebruiker. De tarieven voor de werkplekapparatuur zijn eveneens aangepast aan het huidige prijsniveau. In de onderstaande tabel zijn de nieuwe tarieven opgenomen. Tevens is er een nieuwe verdeelsleutel en dus ook tarief voor de 'surface' bijgekomen. Deze apparatuur wordt door de raads- en collegeleden gebruikt en vergemakkelijkt het digitaal vergaderen. Door het toegenomen thuiswerken zien we dat de gemiddelde werkplekkosten van een medewerker stijgen (er is vaak op twee plekken een (deels) ingerichte werkplek). Deze kosten willen we scherper inzichtelijk maken, zodat gemeenten hier zelf beter op kunnen sturen.

Tarieven	Account	Docking station	Thin cliënt	Fat cliënt	Ultrabook	Surface
	€760	€120	€170	€180	€200	€215

4. Financiële uitwerking

4.1 Meerjarenperspectief

	Realisatie 2021	Raming 2022	Raming 2023	Raming 2024	Raming 2025	Raming 2026
Huisvesting & Facilitair	66.500	72.970	74.430	75.920	77.440	78.990
Personeelskosten primair	895.707	853.200	908.607	927.610	949.610	972.130
Personeelskosten secundair	1.161	15.080	15.340	15.600	15.870	16.150
Personeelskosten overig	8.952	16.600	16.890	17.180	17.480	17.780
Overige kosten	31.220	28.450	28.930	29.420	29.920	30.420
Hardware algemeen	258.403	391.116	454.788	458.700	449.557	456.880
Hardware werkplek	140.917	126.529	165.051	158.113	161.699	201.787
Netwerk & Data	214.086	213.533	225.447	229.196	231.773	234.423
Telefonie werkplek	6.618	0	0	0	0	0
Software werkplek	603.565	589.220	622.630	633.220	643.980	654.920
Onvoorzien	89.938	50.000	50.000	50.000	50.000	50.000
Totaal	2.317.066	2.356.698	2.562.113	2.594.959	2.627.329	2.713.480

4.2 Totaalbijdragen gemeenten

	Realisatie 2021	Raming 2022	Raming 2023	Raming 2024	Raming 2025	Raming 2026
Opbrengsten	-16.000					
Hattem	-489.212	-520.123	-597.499	-604.834	-612.063	-631.297
Heerde	-741.165	-781.675	-876.886	-888.148	-899.245	-928.784
Oldebroek	-970.689	-1.004.900	-1.087.727	-1.101.977	-1.116.021	-1.153.399
Dekking reserve	-100.000	-50.000				
Totaal	-2.317.066	-2.306.698	-2.562.113	-2.594.959	-2.627.329	-2.713.480

4.3 Toelichting afwijkingen

Ten opzichte van 2022 zijn de kosten van bepaalde onderdelen toegenomen. Hieronder zijn de belangrijkste afwijkingen toegelicht.

Personeelskosten primair

De stijging van het salarisbudget met €55.000,- is een uitwerking van de cao-regeling; de afgesproken indexering is doorgevoerd en voor een aantal personeelsleden is een hogere anciënniteit opgenomen.

Hardware algemeen

De kosten voor 'hardware algemeen' zijn met €64.000,- gestegen. Ruim de helft hiervan is het gevolg van extra kosten voor Oracle en SQL onderhoud. Het resterende deel zijn kapitaallasten die voorkomen uit de aanschaf van de in 2022 geplande I-series. Deze investering is geraamd op €140.000,- hetgeen resulteert in een jaarlijkse kapitaallast van ruim €28.000,- met ingang van het jaar 2023.

Hardware werkplek

Deze post, die geheel bestaat uit kapitaallasten van reeds aangeschafte en nog aan te schaffen werkplekapparatuur, is met €35.000,- gestegen ten opzichte van het vorige jaar. Deze stijging komt door een toename van personeel bij de gemeenten en dus van het aantal werkplekken, daarnaast is er extra geïnvesteerd voor de inrichting van thuiswerkplekken en is de apparatuur voor de raadsleden uitgebreid. Tenslotte is deze stijging nog deels het gevolg van investeringen die nu door de Bedrijfsvoeringsorganisatie H2O worden aangekocht maar in het verleden door de afzonderlijke deelnemende gemeenten werden gefinancierd.

Netwerk & Data

Deze post is met €12.000,- gestegen. De toegenomen kosten door de overgang van TWS-straal naar VZ-glasvezel veroorzaakt deze stijging. De verbinding tussen de datacentra is daarbij dubbel uitgerust.

Software werkplek

Door het toegenomen aantal medewerkers zijn ook de licenties van de gemeente brede applicaties (o.a. Office/Oracle/antivirus) en daarmee de kosten toegenomen. Voor 2023 betekent dit een extra verhoging van €33.000,- voor dit onderdeel.

4.4 Meerjarig investeringsplan

	2022	2023	2024	2025	2026
Hardware (inwoner)					
Opslag/server/switches	140.000			652.000	
Hardware (werkplek)					
PC's/ultrabooks/monitors /docking stations	20.000	50.000	50.000	490.000	192.000
Netwerk & Data					
Netwerk/GT vast	54.110	7.700	79.000	90.000	
Totaal	214.110	57.700	129.000	1.232.000	192.000

De exploitatielasten van bovengenoemde investeringen worden gelijkmatig over de begrotingsjaren verdeeld (afschrijvingstermijn 5 jaar). De investeringen van 2025 en 2026 zijn veelal vervangingsinvesteringen van de investeringen van 2020 en 2021. De kosten worden vanaf 2026 in de exploitatie verwerkt. Op dat moment zijn de huidige investeringen afgeschreven en vallen deze ramingen weg uit de begroting. Hierdoor ontstaat een gelijkmatig kostenverloop van de kapitaallasten. De vraag is welke gevolgen een nieuw cloud beleid zal hebben ten aanzien van de vervangingskosten van hardware en voor de kosten van licenties en beheer.

5. Vaststellingsbesluit

Aldus vastgesteld in de vergadering van het Algemeen Bestuur d.d. 8 april 2022

Voorzitter BVO H2O,

Ben Engberts