

INFORMATIEMEMO RAAD

Kenmerk: 21inf00052

Datum advies: 6 juli 2021	Onderwerp: Evaluatie ICT samenwerking Overbetuwe Lingewaard
Kennis nemen van: de inhoud van deze informatiememo	
Status advies: openbaar	Argument: (indien niet openbaar)
Portefeuillehouder: Wethouder Faber-de Lange	Datum b&w-vergadering: 13 juli 2021
Betrokkenen bij voorstel extern: ICT Lingewaard	Betrokkenen bij voorstel intern: Informatiemanager K. van Lakwijk (TIO)
Bijlagen: geen	

Kennis nemen van:

De inhoud van deze informatiememo.

Inleiding

Op 1 januari 2020 zijn we, na een lange periode van voorbereiding, van start gegaan met de ICT samenwerking tussen Lingewaard en Overbetuwe. In de ICT-samenwerking voert Lingewaard de werkzaamheden uit voor Overbetuwe.

Omvang van de samenwerking

Binnen de gezamenlijke automatiseringsafdeling zijn de volgende taken ondergebracht:

1. Servicedesk; gebruikersondersteuning ICT inclusief een aantal facilitaire taken voor Overbetuwe; Er zal in het gemeentehuis in Elst een dagelijks bemenst serviceloket worden ingericht;
2. Systeembeheer; het beheer op de ICT-infrastructuur zoals servers, werkplekken, besturingssystemen databases en basisapplicaties;
3. Netwerkbeheer; het beheer van alle koppelingen tussen locaties, internet en netwerkbeveiliging;
4. Applicatiebeheer; het (technisch) beheer van applicaties, zorgen voor installatiewerkzaamheden en beschikbaarheid van applicaties;
5. Telefoniebeheer; het beheer van alle mobiele en vaste verbindingen inclusief abonnementen en toestellen.

De volgende taken maken geen deel uit van de samenwerking en de gezamenlijke automatiseringsafdeling:

1. Informatiemanagement; beleid op het gebied van de gemeentelijke informatiehuishouding;
2. Functioneel beheer; het inrichten en door ontwikkelen van applicaties en autorisaties binnen applicaties.

We zijn deze samenwerking aangegaan met de volgende doelen:

1. Verminderen van onze **kwetsbaarheid**
2. Verbeteren van de **kwaliteit** van de dienstverlening
3. Betere **kansen** voor personeel
4. Minder **meerkosten**

Op 14 juni jongstleden hebben betrokken portefeuillehouders, directies en betrokken leidinggevenden een evaluatiegesprek gevoerd. Daarbij is gekeken in hoeverre bovenstaande doelen inmiddels gerealiseerd zijn. Via deze memo worden de conclusies van dat overleg met u gedeeld.

Samenvatting en conclusie

De samenwerking ICT heeft in het eerste jaar aan de verwachtingen voldaan.

We kunnen concluderen dat de samenwerking in 2020 voortvarend van start is gegaan. Gezien de moeilijke omstandigheden in 2020 is de geleverde prestatie naar tevredenheid. De Coronacrisis, de gebruikelijke aanloopproblemen bij een startende samenwerking en de voorbereiding op de omvangrijke aanbesteding van een nieuwe ICT-infrastructuur hebben voor deze moeilijke omstandigheden gezorgd.

Ook kunnen we concluderen dat we minder kwetsbaar zijn door een grotere pool van medewerkers. Er is ruimte voor verbetering en we zijn ons bewust van de stappen die daarvoor nodig zijn. Ook hebben we in de praktijk minder meerkosten gerealiseerd door samen te gaan op ICT gebied. Tenslotte kunnen medewerkers zich breder ontwikkelen door kennisdeling en opleiding.

In het overleg met de betrokken portefeuillehouders, directies en betrokken leidinggevenden is afgesproken dat we jaarlijks zullen blijven evalueren. In 2025, wanneer we 2 tot 3 jaar werken met de nieuwe ICT infrastructuur bekijken we of de ICT-dienstverlening aansluit bij de ontwikkeling van de digitale dienstverlening van de gemeenten en maken we een toekomstplan (komende 5-7 jaar).

Argumenten

In onderstaande tekst, vindt u per doel de opbrengst uit de evaluatie terug.

De doelen zijn:

1. Verminderen van onze **kwetsbaarheid**
2. Verbeteren van de **kwaliteit** van de dienstverlening
3. Betere **kansen** voor personeel
4. Minder **meerkosten**

Ad 1.) Verminderen van de kwetsbaarheid

Met de start van de nieuwe samenwerking per 1 januari 2020 zijn alle ICT-medewerkers van Overbetuwe overgegaan naar Lingewaard. Hierdoor is er een groter en robuuster team ontstaan, dat zorgdraagt voor de ICT-omgevingen van beide gemeenten. We zien verminderde kwetsbaarheid bij de servicedesk, maar ook op het gebied van informatisering. Dit zorgt ervoor dat we op een efficiëntere manier kunnen werken aan kwaliteitsverbeteringen. Het is nog niet gelukt om grote stappen te zetten in het verminderen van de kwetsbaarheid bij systeembeheer.

Systeembeheer

Voor de groep systeembeheerders wordt beoogd dat zij als één groep de omgevingen van beide gemeenten kunnen beheren om daarmee de kwetsbaarheid te verlagen. Een grotere groep beheerders kan specifieke beheertaken zoals informatiebeveiliging beter bemensen zoals de inzet van 2 beheerders in plaats van 1 voor deze taak. Deze doelstelling is vooralsnog niet gelukt. Dat komt omdat de bestaande ICT-infrastructuren van beide gemeenten gescheiden zijn en ook nog structureel verschillen in ICT-componenten. Door deze scheiding bestaat er een splitsing in de groep systeembeheer, waarbij de ene helft de omgeving van Lingewaard beheert en de andere helft de omgeving van Overbetuwe. Om de kwetsbaarheid in het beheer daadwerkelijk te verlagen is de implementatie van een nieuwe gemeenschappelijke ICT-infrastructuur nodig.

Servicedesk

De groep servicedeskmedewerkers heeft inmiddels al grotere stappen gezet. Het is merkbaar dat de Servicedesk minder kwetsbaar is geworden als gevolg van de samenvoeging. Er is nu één team met één telefonische ingang en één servicemanagement applicatie (Topdesk) die gezamenlijk de eerstelijns ondersteuning van de ICT-dienstverlening doet voor beide gemeenten. In ieder gemeentehuis is een fysieke helpdesk ingericht die lokaal ondersteuning kan bieden. Complicerende factor voor de teamvorming is in de laatste 1,5 jaar Corona gebleken. Collega's hebben elkaar bijna niet fysiek kunnen ontmoeten en moest er van de één op andere dag in zwaardere omstandigheden worden samengewerkt.

Informatisering

Een mooie ontwikkeling die als bijvangst bij deze ICT-samenwerking merkbaar is geworden, is dat er ook intensief wordt samengewerkt op het gebied van informatisering. Informatie-adviseurs en informatiebeheerders zoeken elkaar vaker op om kennis en ervaring uit te wisselen. Men werkt met elkaar in plaats van naast elkaar, zoals het aanpakken van nieuwe ontwikkelingen. Voorbeelden hiervan zijn: Wet Open Overheid, Wet Elektronische Publicaties, eIDAS, de werkplek van de toekomst, aanbestedingen van vaste telefonie, mobiele telefonie en devices.

Kwetsbaarheid systemen

In ons gezamenlijke ontwerp voor de nieuwe ICT-infrastructuur in 2023, bereiken we voor de systemen de gewenste vermindering van kwetsbaarheid. Deze nieuwe infrastructuur is zo ontworpen dat een grotere beschikbaarheid van de systemen kan worden gegarandeerd en het voldoet aan alle nieuwe beveiligingseisen. Bij verstoringen en calamiteiten is de dienstverlening aan inwoners en ondernemers weer sneller op het gewenste niveau beschikbaar. Ook zal er bij grote verstoringen minder data en werk verloren gaan dan in de huidige situatie.

Ad. 2) Verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening

De kwaliteit van de ICT-dienstverlening heeft betrekking op o.a. de serviceverlening zoals de afhandeling van meldingen (aanvragen, incidenten, wijzigingsverzoeken).

Afhandeling van meldingen

Sinds de start van de samenwerking zijn er veel meer meldingen bij de servicedesk binnengekomen dan gebruikelijk. Dat was voor beide gemeenten zo. Deels zit hem dit in unieke situaties zoals het verplicht thuiswerken door Corona. Deels in verhuizingen binnen beide gemeentehuizen. De extra werkzaamheden voortvloeiende uit Corona bestond uit: de introductie van MS Teams voor het samenwerken op afstand, de versnelde uitgifte van laptops, beeldschermen voor thuis, bureaustoelen voor thuis en het vervangen van alle toetsenborden en muizen. Daarnaast was er ook sprake van een aanlooperperiode voor de medewerkers in de nieuwe samenwerking. De dienstverlening is door deze oorzaken nog niet op het gewenste niveau. Daarvoor is een verbeterplan opgezet.

Verbeterplan

Om de kwaliteit van de afhandeling van meldingen te verbeteren heeft de coördinator Servicedesk samen met zijn medewerkers een plan van aanpak opgesteld. Speerpunten uit dit plan zijn:

- Het houden van een kwaliteitsmeting (0- meting) over het functioneren van de Servicedesk onder gebruikers;
- Werken aan standaarden, door toepassen van formats in Topdesk (in een keer alle benodigde informatie uitvragen, waardoor eenduidige en snelle afwikkeling plaats kan vinden).
- Zorgen voor toegankelijke, goed vindbare en actuele handleidingen op de Intranetten waardoor de zelfredzaamheid van de eindgebruikers toe kan nemen.
- Zorgen voor een gebruiksvriendelijke SelfServicedesk (Topdesk), waardoor medewerkers zich meer uitgenodigd voelen om hiervan gebruik te maken, in plaats van te bellen.
- Aanpassingen doen in de technische ontsluiting van onze apparatuur, waardoor het gebruiksgemak toeneemt en gebruikers minder afhankelijk zijn van hulp van de Servicedesk.
- Aandacht voor proactieve communicatie vanuit Servicedesk richting gebruiker. Zodat gebruiker weet wanneer hij/zij geholpen wordt.
- Een doorlopende leercurve toepassen binnen de Servicedesk: Welke meldingen zien we? Waardoor worden deze veroorzaakt? Wat kunnen we verbeteren om dit structureel op te lossen?

Met deze verbetermaatregelen sturen we onder andere op een grotere mate van zelfredzaamheid van de gebruiker waardoor de Servicedesk minder snel bevraagd gaat worden. Daarnaast zien we dat de gebruiker al meer zijn weg kan vinden naar de Selfservicedesk in plaats van te bellen. Dat zorgt voor minder telefonische meldingen.

Ad 3.) Minder meerkosten

De samenwerking heeft tot doel om de onvermijdelijke grote stijgingen van de ICT-kosten door de voortgaande digitalisering te dempen door het behalen van efficiëntievoordelen. Het doel is beschreven als het realiseren van minder meerkosten.

Inmiddels worden de resultaten van het samenwerken duidelijk. Het loont om in aanbestedingstrajecten gezamenlijk op te trekken. De besparingen worden gevonden in de

personele inzet of inhuur van advies en projectleiding. De inzet en kosten daarvan worden gedeeld door beide gemeenten.

Voor leveranciers is de ICT-samenwerking een interessante partij. Door het grotere gezamenlijke volume, ontvangen de uitgevoerde aanbestedingen betere voorwaarden en scherpere prijzen. Een voorbeeld hiervan is de aanbesteding van de Microsoft licenties in 2020.

In enkele gevallen kan systeembeheer met één software-oplossing of tool volstaan in plaats van een eigen oplossing per gemeente. De samenwerking zorgt inmiddels voor minder meerkosten van jaarlijks € 60.000 per gemeente. In 2022 loopt dit bedrag op tot € 90.000 per gemeente en dat loopt elk jaar verder op. Vooral na de ingebruikname van de nieuwe infrastructuur in 2022 zal vanaf 2023 de efficiëntie toenemen.

Met ingang van 2021 doen we mee aan de Benchmark ICT van M&I zodat we de jaarlijkse kostenontwikkeling van de ICT-samenwerking kunnen vergelijken met andere gemeenten.

Ad. 4.) Betere kansen voor personeel

In een samenwerking hebben de medewerkers meer kansen zich te ontplooiën als generalisten, specialisten, regisseurs of coördinatoren.

Servicedesk

- Medewerkers kunnen zich tot skilled servicedeskmedewerkers ontwikkelen
- De kennis wordt vergroot door het leveren van dienstverlening aan 2 gemeenten met een verschillende ICT-inrichting
- Door casusbesprekingen wordt de kennis vergroot
- Medewerkers hebben in verhouding minder balie of telefoondienst en kunnen zo tijd besteden om bijvoorbeeld hun kennis te verdiepen of goede handleidingen e.d. op te stellen.

Systeembeheer

- Systeembeheerders kunnen zich meer specialiseren op een specifiek terrein zoals bijvoorbeeld netwerkbeheer of systeembeveiliging
- De beheerders kunnen meedenken in het ontwerpen van de toekomstige ICT infrastructuur
- Beheerders ontvangen opleiding zodat het kennisniveau op peil blijft en aansluit bij de nieuwste ontwikkelingen op het gebied van ICT.
- Kennisuitwisseling en het sparren met meerdere gespecialiseerde collega's wordt als meerwaarde ervaren

Communicatie

Deze informatiememo wordt gelijktijdig aangeboden aan de raden van zowel Overbetuwe als Lingewaard.

Behandelend adviseur voor technische vragen: Lianne van Ampting-Janssen, tel.: 14 0481, email: l.vanampting-janssen@overbetuwe.nl

HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN WETHOUDERS,

de gemeentesecretaris,

P.J.E. Breukers

de burgemeester,

R.P. Hoytink-Roubos