

SOLUTION PAPER

De kraakheldere cloud strategie

Hét antwoord op de toekomstvisie van gemeente Veere

Het is niet de vraag óf maar wannéér we naar de cloud gaan

Voor de gemeente Veere ligt de oplossing in de cloud

Cloud computing is groter dan ooit. Waar de consument al langer via G-mail, iTunes, Instagram, Dropbox, Google Docs en Youtube virtueel toegang tot zijn bestanden heeft, is de tendens dat ook steeds meer bedrijven de cloud in gaan. Multinationals als Ahold en KLM zijn al voor een groot gedeelte overgestapt op cloud diensten, PostNL heeft zelfs een "cloud-only" strategie. Logisch, want deze organisaties hoeven zich geen zorgen meer te maken over het onderhoud van complexe infrastructuur, architectuur, hardware, software-updates, technische migraties en veiligheid en beschikbaarheid van gegevens.

80% van de nieuw ontwikkelde applicaties louter als cloud oplossing te gebruiken

Gartner, het toonaangevende onderzoeksbureau voor de ICT markt, voorspelt dat het geen vraag meer is óf alle ICT in de toekomst vanuit de cloud zal worden geleverd maar dat het vooral een kwestie is van wannéér dat zal gebeuren. Inmiddels is 80% van de nieuw ontwikkelde applicaties louter als cloud oplossing te gebruiken. Kiezen voor de cloud is anticiperen op de toekomst.

Overheid in de cloud

Ook de overheid volgt deze ontwikkeling. De Amerikaanse overheid voert voor de reorganisatie van haar ICT al jaren een "cloud first" beleid. En ook de Europese Unie stimuleert het gebruik van cloud dienstverlening door de publieke sector. In juni 2013 is "Cloud for Europe" gestart. Dit project promoot de samenwerking

tussen de publieke sector als afnemer en de private ICT sector als leverancier op het gebied van cloud. De ontwikkelingen volgen zich in rap tempo op en ook gemeenten zien de voordelen in van outsourcing op gebied van ICT infrastructuur aan de private sector. Ruim 20% van de applicaties binnen gemeenten zit al in de cloud (uit eigen onderzoek). De afgelopen jaren is de ICT van enkele Nederlandse gemeenten al gedeeltelijk of zelfs volledig naar de cloud gemigreerd.

Zware wissel

Het rijk wijst steeds meer taken toe aan de gemeente terwijl zij ook te maken heeft met strengere wetgeving, grotere financiële verantwoordelijkheid en vergrijzing. Hoe kunnen de gemeenten onder deze omstandigheden de veiligheid, continuïteit en beschikbaarheid garanderen en hun burgers en bedrijven 24/7 een excellente dienstverlening blijven leveren?

De cloud als antwoord op de visie van Veere

Voor de gemeente Veere ligt de oplossing in de cloud. Eind 2014 wil ze al haar mid- en backoffice applicaties, infrastructuur en platformen van PinkRocade Local Government volledig in de Pink Private Cloud hebben draaien. Volgens Geert Ridderbos, hoofd bedrijfsvoering, is de cloud namelijk de enige oplossing om aan de toekomstige uitdagingen te voldoen. 'De cloud is hét antwoord op de toekomstvisie van de gemeente Veere: excellente dienstverlening voor burgers, bezoekers en bedrijven.' In dit paper leest u waarom Veere voor de cloud kiest.

Rijk en burgers vragen een plaatsonafhankelijke, volledig digitale dienstverlening. 24/7.

“Veere, altijd dichtbij”

Dienstverlening via apps

“Veere, altijd dichtbij”. Dat is de visie van de gemeente Veere op de dienstverlening aan haar burgers, bedrijven en bezoekers. Hoofd bedrijfsvoering Geert Ridderbos legt uit hoe die visie gestalte krijgt binnen de gemeente en hoe automatisering, informatiebeleid en de cloud daarin een wezenlijke rol gaan spelen. Ridderbos: ‘Veere wil een bestuurskrachtige, zelfstandige gemeente zijn met een slimme, flexibele organisatie. Die organisatie moet een excellente dienstverlening verzorgen aan onze burgers (zo’n 20.000) onze bedrijven (2.000) en onze bezoekers (4 miljoen toeristenovernachtingen per jaar). Ons beleid daarbij is dat we directe dienstverlening altijd zelf uitvoeren en niet-directe dienstverleningstaken uitbesteden aan strategische partners. Op die manier kunnen wij onszelf maximaal focussen op onze kerntaak: excellente hulp bieden aan onze klanten. Zij vormen immers ons bestaansrecht.’

Perfekte dienstverlening voor burgers, bedrijven en bezoekers

Automatisering en ICT staan al sinds het begin van het millennium in het teken van de dienstverlening naar burgers, bezoekers en bedrijven bij de gemeente Veere. Ridderbos: ‘We hebben destijds een bewuste splitsing gemaakt tussen automatisering en informatiebeleid. Informatiebeleid is gepositioneerd binnen de afdeling Dienstverlening. Alles binnen onze gemeente is er op gericht om een perfecte dienstverlening voor burgers, bedrijven en bezoekers (3 B’s) te bieden. Daar zetten we alles tegen af. Ook onze automatisering. Die is heel erg gericht op het ondersteunen van de processen naar de 3 B’s toe. Maar ook als het gaat om de automatisering van interne processen stellen we de vraag: is het zo dat het de dienstverlening naar de burger vergroot?’

Dienstverlening in je broekzak

Ridderbos: ‘De “dichtbij” van onze visie heeft figuurlijk betrekking op de manier waarop we onze mensen benaderen: heel toegankelijk. Maar

we leveren onze dienstverlening ook dicht bij de mensen thuis. Geautomatiseerd. Ik noem dat “dienstverlening in je broekzak”, dus via apps, via je telefoon... Hoe dichter bij je burger kun je komen dan aan de keukentafel en dan via de iPhone of de tablet zijn aanvraag te behandelen of te verwerken? Dichtbij betekent natuurlijk ook plaats- en tijdonafhankelijk digitaal je product kunnen afleveren en digitaal het gesprek aangaan met je burgers, bedrijven en bezoekers.’

iTourist app

‘Naast het digitaal toegankelijk maken van onze gemeentelijke producten, hebben we een aantal apps laten ontwikkelen en zetten we social media in om direct contact te hebben met onze bezoekers, burgers en bedrijven’ gaat Ridderbos verder. ‘De iTourist app – die we samen met PinkRocade Local Government hebben ontwikkeld – geeft leuke toeristische, maar ook praktische informatie. We hebben 4 miljoen betaalde toeristenovernachtingen per jaar. Dat is dus een belangrijke doelgroep die ook nog eens een keuze heeft. Gaan ze naar ons of naar een andere kustgemeente? Waarom komt die klant naar ons? Met excellente dienstverlening kun je het verschil maken. We laten ze de mogelijkheden van onze gemeente zien, maar we weten via die app ook bijvoorbeeld de gehandicapte toerist te bereiken die een parkeervergunning direct bij de strandovergang wil. Die kunnen we direct helpen want de app is gelinkt aan onze frontoffice.’

Parkeerapp

‘Verder hebben we bijvoorbeeld een parkeerapp ontwikkeld. Ook onze parkeerwachters moeten excellente dienstverlening verrichten. Onze parkeerapp helpt toeristen bijvoorbeeld door hun parkeertijd bij te houden, door ze terug te navigeren naar hun auto na een strandwandeling en door ze betaalde en onbetaalde parkeerplekken aan te wijzen. Al die snufjes hebben misschien niets met die parkeerboete te maken, maar toch helpt het ze om die parkeerboete te voorkomen.’

Alles is er op gericht om een perfecte dienstverlening voor burgers, bedrijven en bezoekers te bieden.

Excellente dienstverlening vraagt om heldere keuzes

De cloud biedt oneindige flexibiliteit, beschikbaarheid en veiligheid

'Oneindige flexibiliteit, beschikbaarheid en veiligheid zijn noodzakelijke voorwaarden voor een excellente dienstverlening', gaat Ridderbos verder. 'En om aan die voorwaarden te kunnen voldoen, heeft de gemeente Veere besloten om in de cloud te gaan met haar mid- en backoffice oplossingen, haar infrastructuur en platformen. Veere wil een kleine flexibele organisatie zijn die al haar energie steekt in degenen voor wie ze er moet zijn: burgers, bedrijven en bezoekers. De exploitatie van de gemeente is daar ook volledig op ingericht. Dat betekent op automatiseringsgebied dat onze energie dus niet moet zitten in het vergaren van diepe en snel veranderende kennis en het bijhouden en toepassen daarvan.'

Vijf systeembeheerders is even weinig als één

Ridderbos: 'Ik heb bijvoorbeeld één systeembeheerder hier. Dat moeten er geen twee worden. Want twee is even weinig als één. Sterker nog, mijn stelling is dat vijf systeembeheerders even weinig is als één als je naar de toekomstige hoeveelheid en complexiteit van onze systemen gaat kijken. Daarmee wil ik zeggen dat je met de technologische ontwikkelingen van vandaag zoveel inhoudelijke en technische kennis nodig hebt, dat je je daar als gemeente bijna niet tegen kunt wapenen zonder dat je exploitatie helemaal uit de hand loopt. Wil ik de snel veranderende

kennis van al die systemen up-to date te houden, dan heb ik zelfs méér dan vijf systeembeheerders nodig. En die moeten ook allemaal weer worden aangestuurd, terwijl onze aandacht juist naar die dienstverlening moet gaan.'

Automatisering wordt steeds omvangrijker

Net als alle andere gemeenten krijgt ook Veere te maken met bezuinigingen. Ridderbos: 'Veere moet 2,5 miljoen bezuinigen richting 2017. Alle onderdelen van dit bedrijf gaan daar aan bijdragen. We zitten nu in de exploitatie om te bekijken hoe we onze middelen nog efficiënter kunnen inzetten. Dat betekent overigens geen harde bezuiniging op automatisering, maar ik krijg er geen geld bij. Terwijl automatisering wel steeds omvangrijker wordt. Dat betekent dat ik het met minder middelen moet doen. Hoe kunnen we ervoor zorgen dat we elk jaar weer fors meer kunnen doen tegen dezelfde hoeveelheid middelen? Er is een toename van het aantal processen dat digitaal verloopt, beveiligingsissues kosten steeds meer geld, het serverpark en de infrastructuur nemen toe. Dat is voor ons een belangrijke overweging geweest om naar de cloud te gaan.'

Onze energie moet niet zitten in het vergaren van diepe en snel veranderende IT-kennis.

Digitalisering staat nog in de kinderschoenen

Beschikbaarheid

Om excellente dienstverlening aan de drie B's te kunnen bieden, moeten de producten en diensten van de gemeente Veere 24x7 beschikbaar zijn. Ridderbos: 'Dat lever ik nu gewoon niet met de systemen die ik heb staan. Een aantal processen ligt er 's nachts toch stiekem uit tussen 02.00 uur en 04.00 uur. Je kunt denken, nou als niemand dat weet en niemand dat merkt, dan valt dat toch wel mee, dan is die behoefte er toch ook niet? Maar we staan met de hele digitalisering van onze samenleving nog in de kinderschoenen. We zijn er niet ver van weg dat mensen wel gaan bellen als ze om 02.00 uur 's nachts geen aanvraag kunnen doen.'

'Als de server eruit valt, ben ik klaar'

'Met de huidige middelen kan ik het wel maken, maar dan gaat mijn exploitatie weer een heel stuk omhoog', aldus Ridderbos. 'Bovendien werken we nu met enkelvoudige systemen. Dus als mijn server er hier uitvalt, dan ben ik klaar met mijn digitale dienstverlening. Dat gebeurt ook af en toe. Als dat onder normale tijden plaatsvindt, krijg ik tientallen burgers aan de lijn. Vier jaar geleden was dat nog ondenkbaar. Niemand belde je als jouw digitale dienstverlening er 's middags tussen 14.00 en 16.00 uit lag.'

Dubbele uitvoering

Met de keuze voor de Pink Private Cloud hebben we sowieso gegarandeerde 24/7 beschikbaarheid van onze systemen én een dubbele uitvoering in het Twin Data Center. Als er een probleem is in het ene datacenter, dan neemt een datacentrum op een fysiek andere locatie het automatisch over. Je kunt je afvragen, is dat nu het allerbelangrijkste? Wij denken van wel. Zeker over vijf jaar als de digitale dienstverlening veel verder is doorgevoerd. Excellente dienstverlening heeft onze prioriteit. Hoe gaan we dat nu doen voor onze burger, bezoekers en bedrijven? Dáár moet onze aandacht naar uitgaan.

Beschikbaarheid

In het kader van beschikbaarheid en beheer maken we heldere en transparante afspraken. Deze worden vastgelegd en periodiek geëvalueerd. Zo hoeft de gemeente alleen nog maar regie te voeren over de geleverde diensten waarbij PinkRocade Local Government ervoor zorgt dat de omgeving meegroeit met actuele

wensen en behoeften. PinkRocade Local Government maakt voor deze dienst gebruik van een twin-datacenterconcept: bij uitval van één datacenter neemt het andere de activiteiten automatisch over. Dat zorgt voor de benodigde hoge beschikbaarheid zonder hier enorm in te hoeven investeren.

Als mijn server er hier nu uitvalt, dan ben ik klaar met mijn digitale dienstverlening.

Maximaal meeveranderen en grip houden in de cloud

Oneindige flexibiliteit

Excellente dienstverlening vraagt ook om oneindige flexibiliteit. Van de organisatie, van de medewerkers, van de systemen... Ridderbos: 'Vanaf 2011 hebben we onze visie "Veere altijd dichtbij" organisatiebreed ingevoerd. Bij die nieuwe organisatiefilosofie horen ook nieuwe medewerkersprofielen, nieuwe instrumenten in je HR-beleid, nieuwe afspraken met medewerkers en een nieuwe koers op automatiseringsgebied.'

Talentmanagement

'Eén van de gevolgen van ons nieuwe sporenbeleid is dat kennis helemaal niet meer voorkomt in onze medewerkersprofielen. Kennis is vanzelfsprekend. Het onderscheid als ambtenaar maak je als regisseur. Daar zijn we vanaf 2012 mee bezig. Talentmanagement. Ben je ondernemer, durf je risico te nemen? Dat zijn de profielschetsen die wij hebben. Welke talenten heb je en hoe kunnen we je daarvoor inzetten. Dat betekent dat iemand die heel weinig verstand heeft van automatisering toch een heel goede regisseur kan zijn. Mijn afdeling bestaat uit zestig medewerkers. In het kader van talentmanagement doen twintig van hen er nu klussen bij die wereldvreemd zijn aan hun eigen taak.'

Verkeersleider

'Vanuit onze filosofie krijgen veel medewerkers een andere rol in onze organisatie', gaat Ridderbos verder. 'Dat geldt ook voor die systeembeheerder. Hij wordt veel meer een regisseur die onze strategische partners aanstuurt en wordt veel minder inhoudelijk verantwoordelijk. Daar hebben we bewust voor gekozen. Ik vergelijk het wel eens met een

verkeersleider op Schiphol. Dat is de regisseur van duizenden vliegtuigen die allemaal veilig moeten landen. Die verkeersleider heeft 0,0% verstand van vliegtuigen, hoogstens hobbymatig. En toch slaagt die regisseur er in al die vliegtuigen veilig te laten landen. Dat is mijn systeembeheerder. Wij hebben de filosofie dat een regisseur niet inhoudelijk van alles op de hoogte hoeft te zijn maar hij moet wel goed in staat zijn SLA's te maken, te signaleren en in gesprek te gaan met onze partners. Dat zijn de leukste maar ook de vervelendste gesprekken: die voer je immers met de partner waarin je gelooft.'

Flexibiliteit van systemen en partners

'Oneindige flexibiliteit vragen we ook van onze strategische partners en van onze systemen: met onze kleine, flexibele organisatie willen we meeveranderen met de wereld en maximaal grip houden. Het mooie aan de cloud is, dat dat kan. Je kunt je automatisering mee laten bewegen met de behoeftes die er zijn. Tien jaar geleden was milieu bijvoorbeeld een heel hot item in gemeenteland. Dat was ineens de snelst groeiende afdeling binnen gemeenten; alles moest op milieu worden ingericht, ook de automatisering. Toen de piek eenmaal voorbij was, zaten gemeenten met overcapaciteit. Nu hebben we het met z'n allen over de Wmo. Door daar flexibel in mee te kunnen gaan met je automatisering en naar rato te betalen voor het gebruik, voorkom je overcapaciteit of juist een tekort. Je bent niet aan het overinvesteren, hoeft geen zes systeembeheerders in te zetten of extra servers aan te schaffen die na twee jaar niet meer nodig blijken te zijn...'

Innovatief

De komende jaren krijgen gemeenten te maken met een aantal uitdagingen. Veeleisende burgers, een veeleisend Rijk, meer taken, meer verantwoordelijkheden en minder budgetten. Het is belangrijk om effectief om te gaan met die veranderingen. In haar nieuwe rol als

regievoerder kan de gemeente worden ontzorgd op gebied van ICT, zonder dat ze daarbij haar zelfstandigheid verliest. Deze nieuwe rol biedt mogelijkheden voor gemeenten om meer tijd te besteden aan kerntaken en innovatieve dienstverlening richting de burger.

Onze systeembeheerder wordt veel meer een regisseur die onze strategische partners aanstuurt en veel minder inhoudelijk verantwoordelijk.

Veiligheid in de cloud: de beste en goedkoopste optie

Veiligheid

De derde belangrijke reden waarom de gemeente Veere de cloud in gaat met haar PinkRocade Local Government portfolio is veiligheid. Ridderbos: 'Met de huidige exploitatie heeft de automatiseringsafdeling haar handen vol om dat in goede banen te leiden. In een volledig gedigitaliseerde toekomst worden de verantwoordelijkheden, eisen en wet- en regelgeving alsmaar groter, ingewikkelder en veeleisender. Dan wordt het voor onze organisatie onbetaalbaar om aan alle veiligheidsregels, privacywetgevingen en ISO-certificeringen te voldoen en dat allemaal goed te beheren. Uitbesteden is dan de beste en goedkoopste optie.'

De strengste eisen

'Om je data op een fysiek andere locatie op te slaan, moet je het volste vertrouwen hebben in je strategische partner', vertelt Ridderbos. 'Dat vertrouwen hebben wij. Wij zijn ervan overtuigd dat PinkRocade Local Government beter dan wij in staat is om die veiligheid te garanderen. Uiteraard hebben we goede afspraken met hen gemaakt in dat kader. PinkRocade Local

Government heeft ook immense belangen op dat gebied. Naast onze jarenlange relatie met PinkRocade Local Government zorgt dat ervoor dat we 0,0 ongerustheid hebben. Zowel op het gebied van fysieke beveiliging als op het gebied van cyber security weten we dat ze aan de strengste eisen voldoen en zullen blijven voldoen.'



Veiligheid

De Pink Private Cloud is een omgeving, specifiek voor gemeenten en haar kernapplicaties. Dit betekent dat de cloud omgeving voldoet aan alle wet- en regelgeving die voor de lokale overheid geldt. De meest hoge normen op het gebied van veiligheid en beschikbaarheid zijn hierbij vanzelfsprekend. De dienst wordt geleverd vanuit twee fysiek gescheiden

omgevingen welke voldoen aan de strenge ISO27001 en 9001 normeringen. Dagelijks wordt de Pink Private Cloud beheerd en gemonitord door specialisten met kennis van de software, platformen en infrastructuur. Applicaties zijn altijd up-to-date, worden gekoppeld met de juiste netwerken en geoptimaliseerd qua performance.

In een volledig gedigitaliseerde toekomst worden de verantwoordelijkheden, eisen en wet- en regelgeving alsmaar groter, ingewikkelder en veeleisender.

Stapsgewijs naar de cloud

Een getrapte migratie naar de cloud

Eind 2014 wil de gemeente Veere met al haar PinkRocade Local Government applicaties, platformen en servers in de cloud zitten. Veere heeft bewust voor een getrapte migratie gekozen. Ridderbos: 'We beginnen met Publiekszaken en de Wmo-kant. Als dat eenmaal draait, dan gaan we ook met de andere onderdelen over: Belastingen, Kadaster, Adressen Gebouwen, Financiën, Werk & Inkomen, Burgerzaken, Publiekszaken, MidOffice, Basisvoorzieningen zoals Makelaar Landelijke Voorzieningen, Cipers, SAP ERP en SAP NetWeaver, Makelaarsuite en TDI-server.'

Volledig overstap naar de cloud

'Het is uiteindelijk onze filosofie om met alle componenten in de cloud te gaan, dus ook met onze frontoffice en ons documentensysteem. Maar we gaan niet eerder stappen maken voordat dit helemaal is afgerond en iedereen tevreden is. Voor nu ligt de focus volledig op de migratie van onze kernapplicaties. Daarna willen we met PinkRocade Local Government naar het vervolg gaan kijken en samen met hen onderzoeken welke mogelijkheden er zijn om de rest van ons IT-landschap in de cloud onder te brengen. Als gemeente Veere waren wij één van de eerste gemeenten die ervoor hebben gekozen om volledig met onze kernapplicaties naar de cloud over te stappen. Het voordeel hiervan is dat we veel inspraak hebben in de afspraken die zijn gemaakt. Later zullen die afspraken standaard worden. Het is natuurlijk ook een hefboomwerking: als je ook de middengroep van gemeenten die kant op ziet komen, dan zal alles versneld en nog meer gestroomlijnd gaan. Het zit 'm ook in massa.'

De stap naar de cloud

Vaak wordt gedacht dat overstappen naar de cloud een alles of niets scenario is. Dat kan, maar is zeker niet noodzakelijk. Gemeenten kunnen applicatie voor applicatie overzetten naar de Pink Private Cloud. Wanneer is het juiste moment om over te stappen op de Pink Private Cloud? Verschillende factoren kunnen de aanleiding

zijn. Bijvoorbeeld als er geïnvesteerd moet worden in nieuwe hardware of grote technische migraties als gevolg van onderhoud, verhuizing en/of samenwerking tussen gemeenten. Maar ook het ontstaan van een continuïteitsrisico op het gebied van personeel door vergrijzing of bezuinigingen kan een aanleiding zijn.

Het is uiteindelijk onze filosofie om met alle componenten in de cloud te gaan, dus ook met onze frontoffice en ons documentensysteem.

PinkRoccade Local Government

Meerendonkweg 35 | 5216 TZ 's-Hertogenbosch

Postbus 1470 | 5200 BM 's-Hertogenbosch

T+31 (0)88 110 1500

www.pinkroccadelocalgovernment.nl

Contactpersonen:

Ferry Dekker

Productmanager

Managed Services, Hosting & Techniek

M+31 (0)6 4670 6977

ferry.dekker@pinkroccade.nl

Niels de Bok

Accountmanager

Managed Services, Hosting & Techniek

M+31 (0)6 4609 1230

niels.debok@pinkroccade.nl



De Nederlandse lokale overheden staan voor grote uitdagingen. Steeds meer taken worden gedecentraliseerd, terwijl tegelijkertijd de middelen afnemen. Publieke spelers en marktpartijen raken steeds meer verweven en de overheid vraagt meer eigen verantwoordelijkheid en zelfredzaamheid van de burger. De overheid zal dienstverlening regisseren in plaats van die helemaal zelf te leveren, en zal maatschappelijke initiatieven vanuit de burger en de markt steeds meer faciliteren.

Daarvoor zijn andere samenwerkingsverbanden en werkvormen nodig. De zoektocht naar de nieuwe, netwerkgedreven overheid wordt door ons ondersteund door informatietechnologie daarin een vormgevende én uitvoerende rol te geven. Informatietechnologie, de (onzichtbare) enabler van nieuwe diensten en rollen van de overheid, is daarbij methode en oplossing tegelijk: geeft vorm aan het denken en maakt de implementatie daarvan mogelijk. Als co-creator van publieke dienstverlening zorgt PinkRoccade Local Government samen met lokale overheden en maatschappelijke organisaties doorlopend voor nieuwe oplossingen.

PinkRoccade Local Government is onderdeel van Total Specific Solutions, een toonaangevende onderneming voor business solutions, bestaande uit specialistische werkmaatschappijen voor een aantal marktsectoren.