

Consultancy en realisatie

Outsourcing van de ICT aan een andere gemeente.

Gemeente
Hillegom



Uitdaging Oplossing Resultaat

Geen zelfstandige ICT afdeling voor Hillegom meer. Invullen en doorvoeren noodzakelijke ICT vernieuwingen.

Samenwerking zoeken met andere gemeentes.

Een nieuwe ICT beheer organisatie gebaseerd op Het Nieuwe Werken.

Eind 2009 kon een zorgvuldig voorbereide gemeentelijke ICT-samenwerking op het nippertje niet doorgaan. Een van de drie partijen, de gemeente Hillegom, bleef echter niet bij de pakken neerzitten. Na enige omzwervingen werd buurgemeente Lisse bereid gevonden de ICT van Hillegom over te nemen. De outsourcing werd van advies tot en met realisatie begeleid door Commit-IT.

De gemeente Hillegom voert jaarlijks doelmatigheidsonderzoeken uit. Steeds op verschillende afdelingen, zodat de gehele organisatie elke paar jaar de revue passeert. Deze keer was de ICT-afdeling aan de beurt. De belangrijkste bevinding was dat de organisatie te klein was om alle benodigde capaciteit en kennis zelf in huis te hebben. Dit zou kunnen leiden tot kwetsbaarheid van de gemeente. Het advies was geen geld te steken in vernieuwing maar te kijken naar samenwerking. Hans Deul was



“Wij wilden het nieuwe werken: anytime, anywhere, any device. Dat kan nu.”

Hans Deul - Directeur Bedrijfsvoering

op dat moment hoofd Middelen bij de gemeente. “Er zijn contacten gelegd met de gemeenten Noordwijkerhout en Lisse, omdat dit vergelijkbare bollenstreekgemeenten zijn”, aldus Deul (inmiddels directeur Bedrijfsvoering). “We werden het eens over shared service van de automatisering. De samenvoeging van de drie ICT-afdelingen werd voorbereid. Tegelijkertijd liep het proces van besluitvorming, waarvoor ook tijd nodig was. Je hebt immers te maken met o.a. -

We Commit, that's it!

plaatsingsprocedures en wervingstrajecten. Op 1 januari 2010 zou het huwelijk gesloten worden. Alles stond klaar. Er moest nog één collegebesluit komen; een formaliteit. Maar toen werd toch ‘nee’ gezegd tegen de samenwerking. Een van de partijen was niet op komen dagen bij het altaar...” Met deze kater vers in het achterhoofd, duurde het even voordat Hillegom zich nogmaals ging oriënteren op samenwerking.

Veel pakketten

In 2011 werd de behoefte aan vernieuwing van zowel hardware als applicaties dringender. Uit nieuwe verkenningen en onderzoek bleek dat samenwerken de enige optie was, met name vanwege de complexiteit van de gemeentelijke automatiseringsomgeving. Hans Deul: “Gemeenten hebben te maken met privacy gevoelige informatie verdeeld over heel veel verschillende applicaties. Dat waren er wel zo’n 225. Dat hebben we terug weten te brengen tot 80. Minder gaat niet; dat heeft te maken met de structuur en taken van de organisatie en het steeds moeten inspelen op veranderingen in wetgeving.”

Praktische insteek

Deul koos een praktische insteek. “Ik heb veel verkennende gesprekken gevoerd. Daarbij werd duidelijk dat samenwerking lastig is als alle partijen vasthouden aan hun eigen wensen. Voor Hillegom was duidelijk dat wij onze ICT uit gingen besteden. Wij sluiten ons dan aan bij de hard- en software van de gemeente aan wie wij uitbesteden. Dat betekent dat onze ambtenaren soms moeten wennen aan nieuwe schermen of software die iets anders werken. So be it. Het betekende ook: vertrouwen hebben in anderen, de gekozen partner, hun vakkundigheid en ervan uitgaan dat dezelfde belangen gediend worden. Maar, tegelijkertijd wel kritisch blijven. Als je als een havik op elk detail zit, werkt het nooit. Dat was de houding die wij hebben aangenomen en die is bepalend geweest voor het succes.”

Platformmigratie

Uiteindelijk bleek Lisse toch de beste partij voor Hillegom. “Lisse belde ons”, zegt Deul. “Met dezelfde praktische houding hebben we het verleden uitgesproken en achter ons gelaten. Ook Lisse was te klein om alleen te blijven. Via Lisse kwam Commit-IT

bij ons in beeld. Zij waren al vaste ICT partner voor Lisse.” Commit-IT richtte een ‘zenuwcentrum’ in het gemeentehuis van Hillegom in. Inmiddels was vernieuwing niet meer een wens, maar noodzaak. We schrijven namelijk begin 2014 en het platform van Hillegom was Windows XP, dat door Microsoft per 1 april 2014 werd gediscussieerd. “De eerste stap was de overgang van XP naar Windows 7”, vertelt Hans Deul. “Die migratie verliep goed, we hebben nauwelijks verstoring gehad van het werk. Parallel daaraan heeft Commit-IT grondig geïnventariseerd wat er bij onze gemeente nodig was. Hetzelfde ontwerp dat voor Lisse was gemaakt, heeft men ook hier toegepast. De communicatie en participatie waren goed. De specialisten van Commit-IT hebben veel energie gestoken in het contact met de honderd medewerkers hier, onder andere om te testen, uitleg te geven en te informeren. Daardoor hebben ze een goed gevoel gekregen bij onze organisatie. Dit intensieve contact heeft zeker bijgedragen aan het succes van het project.”

Het nieuwe werken

Lisse en Hillegom zijn gespiegeld uitgevoerd en vormen elkaars uitwijklocatie. Voor de werkplekken is gekozen voor thin clients met private-cloudoplossing, zodat medewerkers met alle apparaten (ook iPads en smartphones) kunnen inloggen. “Wij wilden graag het nieuwe werken mogelijk maken: anytime, anywhere, any device. Dat is nu ook zo. Alle applicaties zijn toegankelijk zolang je maar bent verbonden met het Internet.”

Lagere kosten

Hoewel besparing voor de gemeente Hillegom geen uitgangspunt was, kan op den duur toch wat geld overblijven. “De eerste zes jaar zal ongeveer kostenneutraal uitpakken, maar daarna zien we de kosten waarschijnlijk dalen. We betalen nu alleen exploitatiekosten op basis van gebruikers en gedrag. Door het samenvoegen gaan we licentiekosten besparen. Ook de reductie van het aantal pakketten zal kosten verlagen”, besluit Hans Deul.

Commit-IT adviseert over en realiseert oplossingen voor:

- Microsoft infrastructuur
- Virtualisatie
- Storage
- Back-up & uitwijk
- Netwerken
- Wi-Fi
- Security
- Single Sign On

Commit-it B.V.
Hakgriend 44
3371 KA Hardinxveld-Giessendam

+31 (0) 184-615615
info@commit-it.nl
www.commit-it.nl

We Commit, that's it!