

## Gemeente Krimpenerwaard in een moderne ICT-omgeving

### § Automatisering van ICT-beheer met RES Software zorgt voor veel tijdswinst

#### Uitdagingen

- Thuiswerken en mobiel werken beter ondersteunen
- Stabiliteit ICT-omgeving verhogen
- Moderne en toekomstvaste werkplek creëren

#### Oplossingen

- IT-beheer: RES Workspace Manager en RES Automation Manager
- Virtualisatie: VMware Horizon View
- Werkplek: Windows 7, Office 2010, Outlook

#### Voordelen

- Grote tijdbesparing ICT-afdeling door eenvoudiger beheer en stabielere omgeving
- Proactievare rol ICT wat leidt tot een kortere reactietijd, betere security en sneller identificeren van besparingsmogelijkheden
- Medewerkers die thuiswerken werken in precies dezelfde omgeving als op kant

#### ICT-samenwerking al vroeg gestart

De gemeente Krimpenerwaard is een jonge gemeente die per 1 januari 2015 is ontstaan uit een fusie tussen de gemeenten Nederlek, Ouderkerk, Vlist, Bergambacht en Schoonhoven. Voor die tijd werkten de vijf gemeenten al nauw samen op diverse terreinen, onder meer op het gebied van ICT. De eerste

*Quote van Gerard Mentjox,  
ICT-beleidsmedewerker en  
projectleider*

*“De virtuele werkplekken en moderne beheeromgeving op basis van RES Software zorgen voor meer stabiliteit, een grotere flexibiliteit en een omgeving die veel beter aansluit bij de behoeften van medewerkers.”*

samenwerking dateert al uit 2002, vertelt beleidsmedewerker ICT Gerard Mentjox. “Toen stapten alle vijf gemeenten voor hun financiële administratie over op SAP en kochten we samen een SAP-server. In 2004 bouwden we een eerste gezamenlijke serverruimte en vanaf 2007 vormden de voorheen vijf separate ICT-afdelingen officieel één afdeling. We zijn dus stap voor stap in deze samenwerking gegroeid.”

Waar veel shared service centra nog moeten wennen aan het loslaten van de autonomie, is dat door de stap voor stap aanpak bij de vijf fusiegemeenten nooit een punt geweest. “Wij behalen echt voordelen door de grotere schaal. En nu, na de fusie, zijn we een middelgrote gemeente die meetelt”, schetst Mentjox.

#### Modernisering ICT-omgeving

In 2013 ontstond de wens om de ICT-omgeving te moderniseren omdat deze technisch verouderd was. Zo werkte het shared service centrum van de gemeenten nog met Windows XP en Novell Groupwise. Anderzijds deed zich op hetzelfde moment een aantal trends voor. De toenemende vraag naar mobiel werken, de wens om op een Dropbox-achtige manier bestanden te delen en overall makkelijk toegang te krijgen tot documenten en de vraag om thuis te mogen werken. Hier waren wel mogelijkheden voor, maar deze waren ofwel omslachtig, storingsgevoelig of niet secure. Gecombineerd met de naderende herindeling was dit een goed moment om de omgeving eens helemaal tegen het licht te houden, zegt senior systeembeheerder Marco Lingen. “We hebben op dat moment een nieuw automatiserings-beleid gemaakt en daarbij de hulp ingeschakeld van onze vaste ICT-partner Aces. Zij fungeren al jaren als derdelijns support wanneer er complexe problemen opgelost moeten worden.



Midden in het Groene Hart ligt de gemeente Krimpenerwaard. Deze is bij de gemeentelijke herindeling op 1 januari 2015 ontstaan door een fusie van vijf de gemeenten Nederlek, Ouderkerk, Vlist, Bergambacht en Schoonhoven. De gemeente telt 54.000 inwoners. Kijk voor meer informatie op [www.krimpenerwaard.nl](http://www.krimpenerwaard.nl).

Zij kennen onze situatie als geen ander én ze hebben kennis van de ontwikkelingen in de markt.”

Aces heeft op basis van de vraag een aantal mogelijke scenario's ontwikkeld. Mentjox en Lingen hebben er bij de keuzes die ze maakten vooral op gelet op de belangen van de gemeente goed verenigd zouden worden met de wensen van medewerkers. “Je kunt niet zeggen: jullie mogen niet met Dropbox werken want dat is niet veilig, maar tegelijkertijd geen enkel alternatief bieden”, vindt Mentjox. “Als het voor medewerkers niet gebruiksvriendelijk is, dan vinden ze er altijd wel een weg omheen.”

#### Virtuele werkplek die overal benaderbaar is

De keus viel op een omgeving met virtuele werkplekken, gebaseerd op RES Workspace Manager en VMware Horizon View, uitgerust met Windows 7, Office 2010 en Outlook. De afschrijvingstermijn van de bestaande hardware is met drie jaar verlengd. De desktopcomputers zijn dus gewoon gebleven en worden nu ingezet als thin client. Met de besparing is een belangrijk deel van het project gefinancierd.

Medewerkers kunnen op iedere computer inloggen en komen altijd direct

in hun eigen omgeving, met hun eigen applicaties. Ze kunnen nu ook thuiswerken, wat voorheen voor slechts enkele medewerkers was weggelegd. Dat was een groot voordeel tijdens de verbouwing van de vier locaties waar de gemeente Krimpenerwaard is gevestigd.



“Direct na oplevering van het laatste onderdeel van het project startte de verbouwing”, schetst Mentjox. “Als het te rumoerig was, konden we makkelijk tegen medewerkers zeggen: ga maar thuis werken. En na de verbouwing was het voor ons relatief eenvoudig om alle pc’s weer terug te plaatsen, want het maakte niet meer uit welke we waar neerzetten. Ze waren niet langer persoonsgebonden.” Alleen de medewerkers van Burgerzaken en degenen die AutoCAD gebruiken hebben nog een vaste eigen werkplek, alle andere werkplekken zijn flexibel, al zitten medewerkers door gebruik van een ‘vlekkensysteem’ wel vaak op dezelfde plek. “Ze werken immers samen als team, dan is het helemaal niet handig als iedereen maar zo ergens gaat zitten”, zegt hij.

Medewerkers die veel onderweg zijn, hebben een laptop gekregen. Zij beschikken bovendien over een smartphone waarop ze toegang hebben tot e-mail en hun agenda. Mentjox: “Dat hadden ze al veel langer, maar voorheen was het niet stabiel omdat Groupwise niet goed synchroniseerde. Toen kostte het verhelpen van storingen ons veel tijd, nu horen we eigenlijk nooit meer klachten.”

### Tijdsbesparing op ICT-beheer

Waar medewerkers vrij weinig van merken maar wat voor de ICT-afdeling voor de grootste verbetering zorgt, is de vervanging van de beheersoftware Novell ZENworks door RES Workspace Manager en RES Automation Manager. Lingen: “Medewerkers zien daarvan alleen dat ze nu een normaal startmenu krijgen. Het lijkt nu visueel veel meer op Windows en de computer start veel sneller op. Voorheen kon je rustig eerst koffie halen nadat je je pc had aangezet, nu start ‘ie meteen op.”

Maar de grootste meerwaarde van RES Software ligt in een veel eenvoudiger werkplekbeheer. “We kunnen nu vanuit één centrale plek applicaties aan medewerkers toewijzen. Als een nieuwe medewerker in dienst treedt, we een tijdelijke inhuurkracht hebben of iemand een andere functie krijgt, is het een fluitje van een cent om de juiste applicaties beschikbaar te stellen. Voorheen moest je in wel vijf of zes verschillende systemen aanpassingen doen. Dat was tijdrovend en foutgevoelig”, zegt Lingen. Met RES Automation Manager is handwerk, waar mogelijk, geautomatiseerd. Als de werkplekken een update moeten krijgen, hoeft dit slechts op één plaats te worden uitgevoerd waarna de RES Software ervoor zorgt dat de update automatisch naar alle 400 werkplekken wordt uitgerold. De tijd die hiermee wordt bespaard kan de ICT-afdeling nu gebruiken voor veel proactievere werkzaamheden.

Eén van die proactieve werkzaamheden is het consolideren van applicaties. Mentjox: “We kunnen in RES allerhande rapportages maken, onder meer over het gebruik van applicaties. We zien welke applicaties nauwelijks worden gebruikt en we zien ook wie de gebruikers zijn. We benaderen hen met de vraag waarvoor ze de applicatie gebruiken en om samen op zoek te gaan naar een alternatief, zodat we geen applicaties in de lucht houden die slechts door twee of drie medewerkers worden gebruikt.”

De ICT-afdeling bespaart ook tijd doordat de omgeving veel stabiel is. Waar

voorheen het leeuwendeel van de werkdag van Lingen en zijn collega’s opging aan ‘het blussen van brandjes’ richten zij zich nu op belangrijker zaken zoals security. “Vroeger schoot een update of de installatie van een patch er wel eens bij in omdat we tijd tekort kwamen en het een tijdrovende klus was. Nu pakken we dat meteen op”, schetst Lingen. De omgeving wordt daardoor een stuk veiliger.

### Blauwdruk voor gemeenten

Het succes werd mede een succes door de blauwdruk die Aces heeft ontwikkeld voor het automatiseren van gemeenten. De gemeente Krimpenerwaard was de eerste die volgens die blauwdruk ging werken en ontvangt nu regelmatig andere gemeenten die het concept in



praktijk willen zien werken. “Bij die demo’s maakt vooral de snelle manier waarop we met RES Automation Manager applicaties kunnen uitrollen indruk. Maar ook de manier waarop we de werkplek aanbieden is voor andere gemeenten vaak een eye opener”, zegt Lingen. “Andere gemeenten vinden ook de tijdswinst die we boeken interessant. Er komt nu eenmaal steeds meer op ons af dus het is noodzaak geworden om meer werk te doen met hetzelfde aantal mensen.” Mentjox besluit: “We hebben een grote sprong voorwaarts gemaakt: meer stabiliteit, een grotere flexibiliteit en een omgeving die veel beter aansluit bij de behoeften van medewerkers. Door slim hergebruik van bestaande pc’s hebben we de investeringen kunnen beperken zonder dat we inboeten op functionaliteit. Mede daardoor was deze grootschalige upgrade mogelijk.”