

Gemeente Koggenland en SSC DeSom

Een nieuwe koers bepalen

Auteur: Team Informatie, afdeling Bedrijfsvoering, gemeente Koggenland

December 2022

1. Inleiding

De gemeente Koggenland heeft haar missie, visie en strategische beleidsdoelstellingen voor de komende jaren verder geconcretiseerd. In 2022 is van daaruit een doorvertaling gemaakt naar onze behoeften en wensen op het gebied van ICT en informatievoorziening voor de toekomst. Deze zijn uitgedrukt in doelstellingen en kernprioriteiten voor 2023 en 2024, met een bijbehorend projectenportfolio. Hiervoor is momenteel het document 'ICT Plan Koggenland 2023-2025' in voorbereiding. Ook is onze organisatie anders ingericht om beter tegemoet te kunnen komen aan de behoeften van onze inwoners, ondernemers en partners in de regio.

Echter, wat reeds in kaart is gebracht in de voorbereiding voor het opstellen van het '*ICT Plan Koggenland 2023-2025*', laat zien dat de ICT-dienstverlening van onze ICT-partner SSC DeSom nog te veel achterblijft om onze doelstellingen op het gebied van moderne dienstverlening (extern en intern) en moderne bedrijfsvoering (intern en extern) te kunnen realiseren. Oorzaken hiervoor liggen niet alleen bij DeSom, maar ook bij de eigen organisatie en in de regionale samenwerking (zie ook het rapport '*SSC ICT De Som, is het geheel altijd meer dan De Som der delen?*', november 2021, opgesteld door een externe adviseur, waarvan enkel de relevante hoofdstukken zijn meegestuurd voor de beantwoording van de motie, voor een uitgebreide historische analyse).

Naast de toekomst hebben we het heden en het verleden. In hoeverre is SSC DeSom nog de juiste partner voor gemeente Koggenland in het kader van ICT-dienstverlening? Om die vraag te kunnen beantwoorden is het goed om terug te kijken op wat destijds is afgesproken bij de toetreding van Koggenland tot SSC DeSom in 2015, te evalueren in hoeverre daaraan is voldaan en wat de samenwerking ons sec heeft gebracht de afgelopen jaren en nader onderzoek te doen naar de passendheid van de ICT-dienstverlening van SSC DeSom voor nu en in de toekomst. Dit document geeft die uitgebreide analyse bondig weer, met bijbehorende conclusies en een eindconclusie.

Hiervoor is een set aan documenten geraadpleegd, te weten:

- '*Eindrapport Shared Service Center ICT DeSom – Het Geheel Is Meer Dan De Som Der Delen*', juli 2012
- '*Rapport Toetreding gemeente Koggenland tot DeSom*', april 2014
- '*SSC ICT DeSom, is het geheel altijd meer dan De Som der delen?*', november 2021, opgesteld door een externe adviseur en waarvan enkel de relevante hoofdstukken zijn meegestuurd voor de beantwoording van de motie

Het moment is daar om als gemeente gerichte keuzes te gaan maken welke rol onze ICT-partner SSC DeSom voor ons gaat en blijft spelen in de toekomst.

2. Afspraken bij toetreding tot SSC DeSom en de samenwerking door de jaren heen

2.1. *Wat is er destijds afgesproken in de toetreding van Koggenland tot SSC DeSom in 2015?*

Shared Service Center DeSom is sinds 2015 de ICT-leverancier voor gemeente Koggenland. DeSom is in 2012 opgericht vanuit een Gemeenschappelijke Regeling (GR), om haar diensten per 2014 in de eerste instantie aan vijf Westfrieze gemeenten te leveren (te weten Drechterland, Enkhuizen, Stede Broec, Opmeer, Medemblik). De toen deelnemende gemeenten besloten om de samenwerking te beperken conform de opdracht tot wat je het ICT-fundament kan noemen: het netwerk, telefonie, de kantoorautomatisering en de technisch beheer- en helpdeskfunctie. De IT-verantwoordelijkheid was voorheen decentraal geregeld door de gemeenten. Met de overgang naar DeSom zijn de lokale IT-functies meeverhuisd.

De complexiteit van de gemeentelijke ICT-voorziening neemt toe en er worden steeds hogere eisen gesteld aan de continuïteit en beschikbaarheid van de ICT-infrastructuur. Bij de oprichting van de GR was de ambitie om te komen tot een ICT-architectuur die voldoet aan moderne eisen rond tijd- en locatieafhankelijk werken, beveiliging, beschikbaarheid en continuïteit. Het ging hierbij om het tot stand brengen van een compleet werkende operationele en beheersbare infrastructuur, waar alle deelnemende gemeenten met hun medewerkers op kunnen inloggen en waarbinnen alle applicaties al dan niet reeds geharmoniseerd, toegankelijk zouden zijn. SSC DeSom zou zowel technisch als bestuurlijk een platform moeten bieden waarop op langere termijn verdere harmonisatie van het informatielandschap kan plaats vinden. Aldus de business case in 2012. (bron: *'SSC ICT DeSom, is het geheel altijd meer dan De Som der delen?'*, november 2021)

Sinds de oprichting is DeSom fors gegroeid; zowel de formatie als exploitatiekosten. In 2015 is gemeente Koggenland als zesde gemeente ingestapt, evenals WerkSaam Westfriesland als afnemer. Voor die tijd had Koggenland de ICT-omgeving in eigen huis ondergebracht. Destijds heeft de gemeente het volgende geconcludeerd: ICT-dienstverlening moet op grotere schaal worden uitgevoerd, willen wij onze ambities kunnen realiseren op een adequaat kwaliteitsniveau met een hogere continuïteit en met beheersbare kosten.

Gemeente Koggenland is inmiddels bijna acht jaar onderdeel van het samenwerkingsverband. Geleidelijk instromen (invloegen) van de gemeente was één van de sleutelbegrippen bij de toetreding. Door aan te sluiten bij de GR beoogde gemeente Koggenland destijds, net als de oprichters van het SSC, de volgende **doelstellingen** (bron: *'Eindrapport Shared Service Center ICT DeSom – Het Geheel Is Meer Dan De Som Der Delen'*, juli 2012):

- Borgen van de continuïteit en betrouwbaarheid van de ICT;
- Verhogen van de kwaliteit van de dienstverlening aan de inwoners;
- Verhogen van de efficiency;

- Meer regie op specialistische kennis;
- Het optimaliseren van uitvoeringsaspecten;
- Financiële voordelen door bijvoorbeeld gezamenlijke inkoop;
- Verhoging van de verander- en innovatiekracht van de gemeente;
- Minder meerkosten voor de gemeente;
- Meer mogelijkheden creëren tot verdere vormen van ICT-samenwerking op langere termijn.

Bovengenoemde doelstellingen zijn enkele jaren later herzien. In november 2017 is onder regie van dr. H. van den Heuvel een onderzoeksrapport (*'Toekomstvisie samenwerkingsverband DeSom'*, november 2017) uitgebracht, waarin een tussentijdse status van de dienstverlening tot dan toe is gegeven. Een verbetervoorstel uit dat rapport was om doelstellingen uit eerder geschreven business cases te herijken. De **doelstellingen** zoals hierboven genoemd zijn toen nader geconcretiseerd en geoperationaliseerd en teruggebracht tot de volgende vier:

- Borgen van de continuïteit en betrouwbaarheid;
- Verhogen van de kwaliteit, efficiency en effectiviteit van de dienstverlening;
- Verhoging van de verander- en innovatiekracht;
- Minder meerkosten. Inclusief meetpunten en ontwikkelpunten en hoe voortgang te monitoren en over te rapporteren.

De rationale van toetreding van gemeente Koggenland is destijds gebaseerd geweest op de volgende **belofte** (bron: *'SSC ICT DeSom, is het geheel altijd meer dan De Som der delen?'*, november 2021):
"Door de technische infrastructuur en technisch applicatiebeheer (TAB) uit te besteden aan SSC DeSom in de vorm van een gemeenschappelijke regeling:

- 1. Zijn de deelnemende gemeenten klaar voor de nabije toekomst, met de moderne ICT-omgeving van het SSC.*
- 2. Is de basis gelegd voor forse besparingsmogelijkheden door deze infrastructuur.*
- 3. Kan een start worden gemaakt met een Westfries internet breedband initiatief ('Spin-off'), wat o.a. sociale en proces innovaties mogelijk zou maken."*

De intentieverklaring tussen de oprichters van het SSC en gemeente Koggenland omvatte een aantal **uitgangspunten en voorwaarden**, te weten (bron: *'Rapport Toetreding gemeente Koggenland tot DeSom'*, april 2014):

1. Het lopende invoeringstraject (*ontwikkeltempo*) van het SSC mag niet negatief worden beïnvloed door de toetreding van Koggenland;
2. Gezamenlijke mijlpalen worden gedeeld zodat het migratietraject soepel verloopt;
3. De kosten voor de toekomstige dienstverlening van het SSC blijven maximaal gelijk;
4. De kwaliteit van de dienstverlening wordt door de toetreding verbeterd;
5. De gemeenschappelijke regeling SSC DeSom brengt een toetredingsbijdrage in rekening naar redelijkheid en billijkheid;
6. Koggenland brengt voor eigen rekening en in overleg met het SSC in beeld wat de financiële, juridische en technische consequenties zijn voor haar eigen organisatie en daarmee voor DeSom

indien zij toetreedt. Koggenland conformeert zich aan de uitgangspunten en kaders zoals die geformuleerd zijn in het rapport ‘Het geheel is meer dan de Som der delen’;

7. Opdrachtgeverschap (informatiemanagement) en functioneel beheer is de verantwoordelijkheid voor de gemeenten.

Rond de exploitatieopzet van het SSC is de belangrijkste conclusie uit een exploitatievergelijking (met en zonder Koggenland) geweest: meer van hetzelfde. *“De toetreding leidt niet tot een kostenverhoging voor de oprichters van DeSom. Dit bevestigt ervaringen elders in de gemeentelijke wereld dat een gedeelde ICT-infrastructuur een belangrijke eerste stap is, gericht op continuïteit en kwaliteit. Het neemt de kwetsbaarheid weg. Serieuze financiële besparingen ontstaan er vooral als er vervolgstappen gezet gaan worden”* (bron: ‘Rapport Toetreding gemeente Koggenland tot DeSom’, april 2014).

2.2. In hoeverre is aan de gemaakte afspraken bij toetreding voldaan en wat heeft de samenwerking ons sec gebracht de afgelopen jaren?

ICT-samenwerkingsverbanden die zich hebben beperkt tot het leveren van automatiseringsdiensten, hebben hun bestaansrecht verloren en worden in het land ontvlochten, zo komt in vak-artikelen en publicaties naar voren. Gebleken is dat eerder beoogde schaalvoordelen niet in verhouding staan tot de kosten en geleverde kwaliteit en flexibiliteit aan dienstverlening (bron: ‘SSC ICT DeSom, is het geheel altijd meer dan De Som der delen?’, november 2021). Vanuit diezelfde bron is een vergelijkbaar beeld ontstaan wat betreft de overall ICT-dienstverlening van SSC DeSom aan gemeente Koggenland:

“De relatief kleine gemeente met haar focus op flexibel, klantgericht werken vanuit een familiale en dienstverlenende houding heeft geen voordelen onderdeel te zijn van het SSC en de onderliggende gemeenschappelijke regeling. Zowel in kwalitatief opzicht als in financieel opzicht.”

“Samenwerkingsverbanden die een kenniscentrum zijn geworden voor gemeenten bewijzen wel hun waarde. Zij zijn bijvoorbeeld gespecialiseerd in het leveren van data-analyses, regiovoering en leveren adviseurs die domeinkennis en ICT-kennis kunnen combineren. Deze transformatie heeft SSC DeSom niet doorgemaakt.”

De tabel hieronder geeft weer in hoeverre de (voor nu relevante) doelstellingen, beloftes uitgangspunten of randvoorwaarden uit de toetredingsdocumentatie van Koggenland tot DeSom, zoals genoemd in de vorige paragraaf, nog up-to-date zijn. De toelichtingen kennen voornamelijk hun bron uit het document ‘SSC ICT DeSom, is het geheel altijd meer dan De Som der delen?’, van november 2021.

Doelstelling, belofte, uitgangspunt of randvoorwaarde uit toetredingsdocumentatie	Status	Toelichting
Borgen van de continuïteit en betrouwbaarheid <i>(doelstelling; na herijking)</i>	Niet gerealiseerd	<ul style="list-style-type: none"> • N.a.v. een Rekenkameronderzoek van de gemeenten Opmeer en Medemblik van april 2022 kan worden gesteld dat betrouwbaarheid onvoldoende is geborgd. • Een meerjarenplan is uitgewerkt om de informatiebeveiliging van het SSC De Som naar een hoger niveau te krijgen.

<p>Verhogen van de kwaliteit, efficiency en effectiviteit van de dienstverlening</p> <p><i>(doelstelling; na herijking)</i></p> <p>EN</p> <p>De kwaliteit van de dienstverlening wordt door de toetreding verbeterd</p> <p><i>(uitgangspunt / randvoorwaarde uit toetredingsdocumentatie)</i></p>	<p>Ten dele gerealiseerd</p>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>“De mogelijkheden tot hergebruik van componenten zijn nog onvoldoende benut door de samenwerkende gemeenten en haar ICT leverancier De Som”</i> (bron: ‘SSC ICT DeSom, is het geheel altijd meer dan De Som der delen?’, november 2021). • <i>“Veel projecten worden gestapeld, te weinig worden projecten gerelateerd aan strategische doelen en aan businesscase management en evaluaties achteraf wordt beperkt tot niet gedaan – waardoor de effectiviteit, efficiency en concrete resultaten na ieder initiatief niet goed te beoordelen zijn”</i> (bron: ‘SSC ICT DeSom, is het geheel altijd meer dan De Som der delen?’, november 2021). • <i>“De relatief kleine gemeente Koggenland zit in een vacuüm van stijgende ICT kosten tegen een beperkte uitbreiding en verbetering van dienstverlening. Feitelijk betaalt gemeente Koggenland de hoofdprijs voor een dure ‘Hybride Cloud’ en Legacy omgeving”</i> (bron: ‘SSC ICT DeSom, is het geheel altijd meer dan De Som der delen?’, november 2021).
<p>Verhoging van de verander- en innovatiekracht</p> <p><i>(doelstelling; na herijking)</i></p> <p>EN</p> <p>Door de technische infrastructuur en technisch applicatiebeheer uit te besteden aan SSC DeSom in de vorm van een GR zijn deelnemende gemeenten klaar voor de nabije toekomst, met de moderne ICT-omgeving van het SSC</p> <p><i>(belofte bij toetreding)</i></p>	<p>Niet gerealiseerd</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Een afspraak en verwachting bij toetreding was dat inspireren, aanzetten tot innovatie en vernieuwing onderdeel zou zijn van de ICT-dienstverlening van DeSom aan de gemeente, maar dit is in de praktijk zo goed als nihil gebleken. • In de toetredingsdocumentatie staat dat DeSom ook op i-vlak adviserend moet zijn. Echter, DeSom positioneert zichzelf tegenwoordig als beheerorganisatie. • <i>“Het verandervermogen in de samenwerkingsketen is beperkt. De snelle ontwikkelingen op het gebied van technologie worden niet goed aangesloten op de wensen en eisen van de gemeente Koggenland. Koggenland wordt niet door het SSC geïnspireerd op nieuwe mogelijkheden”</i> (bron: ‘SSC ICT DeSom, is het geheel altijd meer dan De Som der delen?’, november 2021). • <i>“Ontzorgd worden op ICT én gelijktijdig ruimte creëren voor innovatie en vernieuwing kan een belangrijke drijfveer zijn voor een verbrede en verdiepende samenwerking. Tot op heden is deze parallelle en wederzijdse doorontwikkeling tot een volwassen professionele samenwerking niet tot stand gebracht”</i> (bron: ‘SSC ICT DeSom, is het geheel altijd meer dan De Som der delen?’, november 2021). • <i>“Het SSC ICT DeSom is druk met Running the Business en wanneer 1 of meer deelnemende gemeenten nieuwe en/of innovatieve oplossingen wensen (Changing the Business), volgt een moeizaam proces, waarbij wordt teruggegeven dat er geen capaciteit voor vernieuwing beschikbaar is en er dan extra budget beschikbaar gesteld zal moeten worden”</i> (bron: ‘SSC ICT DeSom, is het geheel altijd meer dan De Som der delen?’, november 2021). • <i>“De Som heeft zich steeds meer professioneel ontwikkeld in een stabiele en performante ICT beheerorganisatie, waarbij het flexibel meebewegen met haar gemeentelijke aandeelhouders/klanten, inspiratiesessies verzorgen en vernieuwingen helpen realiseren steeds verder van haar steeds strakker georganiseerde ITIL werkprocessen kwam te staan”</i> (bron: ‘SSC ICT DeSom, is het geheel altijd meer dan De Som der delen?’, november 2021)
<p>Minder meerkosten. Inclusief meetpunten en ontwikkelpunten</p>	<p>Niet gerealiseerd</p>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>“Dit is destijds niet inhoudelijk getoetst, bijvoorbeeld door een vergelijking te maken met alternatieven (commerciële</i>

<p>en hoe voortgang te monitoren en over te rapporteren</p> <p><i>(doelstelling; na herkiezing)</i></p> <p><i>(met minder meerkosten wordt bedoeld dat de kosten sowieso zullen stijgen ondanks de efficiency- en besparingsmogelijkheden, maar dat deze stijging minder zal zijn dan wanneer een kleinere gemeente haar eigen ICT zou blijven verzorgen)</i></p>		<p><i>outsourcing, co-sourcing, ..), dus blijft dit inhoudelijk bij een belofte onderbouwd met een aanname” (bron: ‘SSC ICT DeSom, is het geheel altijd meer dan De Som der delen?’, november 2021),</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Meet- en ontwikkelpunten en hoe voortgang te monitoren en over te rapporteren zijn niet bekend.
<p>Door de technische infrastructuur en technisch applicatiebeheer uit te besteden aan SSC DeSom in de vorm van een GR is de basis gelegd voor forse besparingsmogelijkheden door deze infrastructuur</p> <p><i>(belofte bij toetreding)</i></p> <p>EN</p> <p>De kosten voor de toekomstige dienstverlening van het SSC blijven maximaal gelijk</p> <p><i>(uitgangspunt / randvoorwaarde uit toetredingsdocumentatie)</i></p>	<p>Niet gerealiseerd</p>	<ul style="list-style-type: none"> • “Koggenland is in 2015 toegetreden tot DeSom, mede op basis van de destijds afgegeven financiële verplichting. Een aantal jaren later blijkt echter dat deze financiële verplichting te ‘rooskleurig’ was. De financiële verplichting is fors toegenomen (sinds 2016: +46%). [...]Verwachte kosten zullen ook de komende jaren nog structureel hoger liggen dan eerder vermeld” (bron: ‘SSC ICT DeSom, is het geheel altijd meer dan De Som der delen?’, november 2021). Dit blijkt ook al uit de Kadernota 2024 van SSC DeSom. • De verdeelsleutel onder de deelnemende gemeenten van de GR is kosten naar aantal inwoners. Of je van een functionaliteit nu meer of minder gebruik wil maken, maakt voor de kosten momenteel niet uit. Dit betekent dat wanneer je wilt vernieuwen, bijvoorbeeld door volledige verschuiving naar de cloud, dan ga je er qua besparingen momenteel niet op vooruit. Hier is een afhankelijkheid van de ‘traagste partij’. • Verdere kostenreducties: gewenste besparingen op beheerlasten zijn niet gerealiseerd. Bijvoorbeeld rond het programma van rationalisatie van applicaties is dit niet gelukt (bron: ‘SSC ICT DeSom, is het geheel altijd meer dan De Som der delen?’, november 2021).

2.3. Conclusie

Vooraf op de aspecten rond betrouwbaarheid, verander- en innovatiekracht en forse besparingsmogelijkheden zijn onze verwachtingen van SSC DeSom niet uitgekomen. De regionale samenwerking inclusief onze eigen rol is hier ook van invloed op geweest. De doelstellingen uit de toetredingsdocumentatie zijn niet behaald. Dit is ook wat de tabel hierboven laat zien.

Eén van de conclusies uit het document ‘SSC ICT DeSom, is het geheel altijd meer dan De Som der delen?’ (november 2021) is dat SSC DeSom “*zich feitelijk niet door heeft kunnen ontwikkelen als ICT-(kennis)partner van gemeente Koggenland. [...] Het SSC richt zich in de jaren steeds meer op beheersing, grip houden op de GR (Operational Excellence), terwijl gemeente Koggenland een ICT-partner nodig heeft die wendbaar (Agile) met haar meebeweegt als partner van de Business (Customer Intimacy)*”.

Om beter te kunnen bepalen in hoeverre SSC DeSom nog de juiste partner is voor ons, laat het volgende hoofdstuk samenvattend zien wat gemeente Koggenland nodig heeft en of onze behoeften en wensen al dan niet nog langer aansluiten op de ICT-dienstverlening van SSC DeSom.

3. Passendheid ICT-dienstverlening van SSC DeSom voor nu en in de toekomst

3.1. *Wat zijn de behoeften en wensen van Koggenland?*

De dienstverlening aan onze inwoners, ondernemers en partners en de bedrijfsvoering van gemeente Koggenland vraagt om toekomstvaste, stabiele ICT-diensten en informatievoorzieningen. Op dit moment blijft de ICT-dienstverlening daarbij nog te veel achter: wij hebben moderne ICT-dienstverlening nodig.

In de voorbereiding van ons ICT Plan 2023-2025 zijn **strategische beleidsdoelstellingen** van gemeente Koggenland doorvertaald naar **ICT-doelstellingen** voor de komende jaren, gepaard met een concreter **ICT-projectenportfolio**. Zo wil gemeente Koggenland bijvoorbeeld optimaal digitaal werken. Hierbij gaat de gemeente haar digitale transformatie vormgeven, juist vanuit een integrale benadering: het gaat niet alleen om techniek, maar ook om het proces, de data-informatie, de organisatie en de medewerker. Wij willen, in nauwe samenwerking met onze interne en externe stakeholders, continu onze dienstverlening en bedrijfsvoering blijven verbeteren met de praktische inzet van ICT-producten en -diensten. Wij willen onze informatievoorziening business-gedreven verbeteren en vernieuwen. Een andere doelstelling is om een ICT-stuurgroep op te zetten binnen de gemeente. Daarmee kan betere regie plaatsvinden op het ICT-projectenportfolio, waar alle initiatieven en projecten met een informatievoorzieningscomponent samenkomen. Hiermee behoudt de organisatie regie op de gewenste doelstellingen.

Het **ICT kernprogramma** 2023-2024 van de gemeente Koggenland ziet er samengevat als volgt uit:

1. ICT Regievoering
2. Rationalisatie van het applicatielandschap
3. Informatie ontsluiten en informatiegestuurd werken
4. Telefonie en digitale werkplek
5. Privacy & Security
6. Financiën en HR
7. Beheer Openbare Ruimte
8. Burgerzaken
9. Gemeentelijk Contact Centrum
10. Zaakgericht werken/zaaksysteem

Bij nieuwe ontwikkelingen hanteren wij de volgende **ICT-beleidsprincipes**:



1. We zijn toegerust om ons werk te doen in het digitale tijdperk



2. We werken, bij het realiseren en beheren van onze informatievoorziening, samen met onze partners en de samenleving



3. We hebben (digitaal) eenvoudig en goed contact met de samenleving



4. We bieden een open informatie-voorziening aan de organisatie, haar partners en de samenleving



5. We werken volgens informatiearchitectuur en hebben gegevensmanagement georganiseerd



6. Onze informatievoorziening is veilig en betrouwbaar en we gaan hier verantwoord mee om



7. We zorgen voor een blijvende vernieuwing van onze informatievoorziening

Samengevat willen wij moderne dienstverlening en moderne bedrijfsvoering realiseren door met toekomstvaste en stabiele ICT-diensten en informatievoorzieningen invulling te geven aan onze strategische beleidsdoelstellingen, ICT-doelen en ICT-projectenportfolio.

3.2. Wat heeft Koggenland daarvoor nodig?

Om onze gewenste moderne dienstverlening en moderne bedrijfsvoering te realiseren hebben wij een ICT-partner nodig die:

- a. Proactief met ons meedenkt door verander- en innovatiekracht aan te bieden
- b. Moderne werkplekken levert
- c. Stabiele, veilige omgevingen en verbindingen levert
- d. Tegen acceptabele kosten

3.3. In hoeverre geeft de dienstverlening van SSC DeSom daar invulling aan?

Proactief verander- en innovatiekracht bieden

Eerder hebben wij vast kunnen stellen dat DeSom zich steeds meer heeft ontwikkeld tot een beheerorganisatie en dat het adviseren en helpen naar veranderingen niet tot uiting komt. DeSom heeft veelal externe expertise nodig om ons te kunnen ondersteunen in onze behoeften en wensen, zoals rond moderne werkplekken. Als DeSom een moderne ICT-partner zou zijn, hoort zij deze expertise in huis te hebben. Externe expertise inhuren brengt extra kosten met zich mee. Daarnaast zijn de dienstverleningsafspraken met DeSom niet actueel en worden die niet altijd nageleefd. Het overleg met de servicemanager van DeSom over het verbeteren van de dienstverlening met de deelnemers is eenzijdig door DeSom stopgezet.

Moderne werkplekken

Een belangrijke pijler voor de gemeente in het geheel van de ontwikkelingen bij DeSom is de huidige werkplek (digitale werkomgeving) van de medewerkers. Deze werkplek is grotendeels gericht op het ontsluiten van applicaties en randapparatuur zoals deze bij de overgang naar DeSom initieel is ingericht. Een paar jaar geleden is ingezet op vernieuwing van deze werkplek, zodat deze flexibeler zou zijn en ingericht kon worden op een meer Cloud-gerichte structuur en voor ondersteuning bij plaats- en tijdonafhankelijk werken. Voor een deel is deze vernieuwing gelukt. Wij blijven echter nog zitten met een deel van de oude werkomgeving waaronder ook faciliteiten die door alle deelnemende partijen aan de GR worden gebruikt, zoals de telefooncentrale. Een vernieuwing hierop, enkel vanuit Koggenland blijft lastig door verwevenheid met de anderen. Oftewel: wij missen de doorontwikkeling op de werkplekken ter ondersteuning van onze dienstverlening.

Stabiele, veilige omgevingen en verbindingen

Vernieuwing vindt steeds meer plaats door softwareproducten direct bij de leverancier af te nemen. Deze software draait dan op een cloudplatform van de betreffende leverancier en neem je dus als een dienst af (verSaaSing; SaaS = Software as a Service). Deze ontwikkeling sluit aan bij onze gekozen Cloud-strategie. Door verSaaSing verandert ook de rol van onze ICT-dienstleverancier. DeSom fungeert bij SaaS-producten enkel nog als verbinder: zij zorgt daarbij voor een veilige verbinding tussen de leverancier en de werkplek van de medewerker. Dit met extra aandacht voor beveiliging, connectiviteit en integraties van applicaties.

Doordat bij verSaaSing het aantal eigen platformen om in de lucht te houden vermindert, is ook minder technisch beheer (onderhouden en 'in de lucht houden' van applicaties) door DeSom nodig en minder opslagcapaciteit. Deze vermindering zal steeds verder gaan bij nog meer Cloud-afname bij externe softwareleveranciers. De andere regiogemeenten volgen hetzelfde traject, waardoor een totale vermindering van eigen platformen bij DeSom ontstaat. Door verSaaSing neemt de totaliteit van de dienstverlening van DeSom dus geleidelijk af. Haar nadruk verandert dus ook op een natuurlijke wijze steeds meer naar voornamelijk nog werkplekbeheer. Hierbij blijft security op bijvoorbeeld verbindingen en het beheer van de werkplek, printers, randapparatuur en mobiele telefoons essentieel en feitelijk neemt dit belang alleen maar toe. Daarnaast draagt DeSom zorg voor de netwerkverbindingen van de werkplekken in het gemeentehuis.

Naar aanleiding van een Rekenkameronderzoek van de gemeenten Opmeer en Medemblik van april 2022 is gebleken dat betrouwbaarheid van verbindingen van SSC DeSom onvoldoende is geborgd. Dit terwijl hier wel onze behoefte ligt. DeSom kan hierin niet aan onze ambities voldoen.

Acceptabele kosten

Eerder hebben wij geconstateerd dat de ICT-kosten ieder jaar verder stijgen. Tegelijkertijd neemt de totaliteit van de ICT-dienstverlening bij DeSom af door verSaaSing (minder eigen platformen, dus minder technisch beheer en minder opslagcapaciteit). In 2018 is bij de begroting van DeSom een toekomstbeeld geschetst, waarbij kosten zouden afnemen bij de voorgestelde Cloud-transitie. De kosten blijven echter stijgen, zonder een echte verklaarbare reden en zonder dat er zichtbare vooruitgang wordt geboekt. Daarnaast weten wij nu dat er aanzienlijke extra kosten zullen volgen om aanvullende securitymaatregelen te treffen.

Recent is bekend geworden dat WerkSaam Westfriesland geen afnemer meer wil zijn van DeSom. Dit betekent dat de kosten die anders aan hen zouden worden doorgerekend, straks voor een groot deel herverdeeld zullen worden over de aangesloten gemeenten. Dit zal dus ook een extra toename in kosten opleveren voor Koggenland.

Gelet op al deze ontwikkelingen zal de begroting van DeSom en daarmee de bijdrage van Koggenland en de andere deelnemers verder stijgen. De vraag is hoe lang dit nog acceptabel is, afgezet tegen de dienstverlening die wordt afgenomen.

Belangrijk om te melden is dat onze gemeenteraad op de laatste twee begrotingen van DeSom een negatieve zienswijze heeft afgegeven, omdat het begrotingsproces niet naar wens verloopt en de onderbouwing van de begroting onvoldoende duidelijk is. Provincie Noord-Holland gaat hier in het vervolg extra op toezien.

3.4. Waar ligt de kracht en wat zijn zwaktes in de samenwerking van de regio met DeSom?

De tabel hieronder geeft weer wat krachten en zwaktes zijn betreffende de samenwerking van de regio samen met SSC DeSom.

Krachten	Zwaktes
Kennisdelen	Samen optrekken; praktijk is soms anders door eigen koersen (weinig slagkracht)
Gedeelde omgeving; o.a. kantoorautomatisering en telefonie (kennis, licenties en samenwerken)	Veel overleg (verschillende niveaus), vaak stroef lopend zonder echte acties
Kennis van gemeentelijke processen en applicaties	Bestuurlijk model, verschillende manieren van aansturen, opdrachtverstrekking
Locatie relatief dichtbij voor snelle acties bij incidenten	Regievoering; het is niet altijd duidelijk wie waarvoor verantwoordelijk is (opdrachtgever en opdrachtnemer)

Gezamenlijke contracten voor gezamenlijke voorzieningen	Begrotingsproces (groot bestuurlijk proces, unanimititeit eigenaren vereist)
Gezamenlijke ontwikkelingen (werkplek, VDI)	Meerjaren informatiebeveiligingsplan: langdurig traject zonder acties uit te voeren. Blijft bij plannen maken en bijstellen
	SLA/DAP (niet actueel en worden niet altijd nageleefd), incl. geen serviceoverleg
	ICT-landschap niet duidelijk in beeld (architectuur)
	Incidenten worden niet volgens procedures behandeld
	Risico's zijn niet in beeld (identificeren, beoordelen, evalueren, prioriteren, reduceren en monitoren van risico's en maatregelen. Hier wordt alleen naar de ISAE3402 verwezen, inhoudelijk wordt niets bekend gemaakt aan de regionale CISO's)
	Er worden geen passende maatregelen doorgevoerd n.a.v. een Rekenkameronderzoek van Opmeer en Medemblik
	Regelmatig inhuren externe expertise

3.5. Conclusie

DeSom heeft zich niet verder weten te ontwikkelen als professionele ICT-partner voor verbeteringen en innovaties op het gebied van moderne dienstverlening en moderne bedrijfsvoering. Ook niet als kennispartner van de gemeentelijke organisatie. Dit terwijl hier wel onze behoefte ligt.

In de nabije toekomst zullen veel nieuwe ontwikkelingen plaatsvinden die van invloed zijn op de werkplek van onze medewerkers. Bij de gewenste doorontwikkeling heeft DeSom veelal externe expertise nodig om deze ontwikkelingen te kunnen ondersteunen. Als DeSom een moderne ICT-partner zou zijn, hoort zij deze expertise in huis te hebben.

Uit een Rekenkameronderzoek van de gemeenten Opmeer en Medemblik is gebleken dat betrouwbaarheid van verbindingen van SSC DeSom onvoldoende is geborgd. Dit terwijl hier wel onze behoefte ligt. DeSom kan hierin niet aan onze ambities voldoen.

Met het inzicht dat veel maatregelen genomen moeten worden die een grote financiële impact hebben, is ook duidelijk dat de ICT-kosten nog meer zullen stijgen.

De conclusie van dit hoofdstuk is dan ook dat de ICT-dienstverlening van DeSom op de huidige wijze niet passend is bij de behoeften en wensen van de gemeente Koggenland.

4. Eindconclusie

In hoeverre is SSC DeSom nog de juiste partner voor gemeente Koggenland in het kader van ICT-dienstverlening?

Samenvattend is de conclusie dat vooral op de aspecten rond betrouwbaarheid, verander- en innovatiekracht en forse besparingsmogelijkheden onze verwachtingen van SSC DeSom niet zijn uitgekomen. De regionale samenwerking inclusief onze eigen rol is hier ook van invloed op geweest. De doelstellingen uit de toetredingsdocumentatie zijn niet behaald. Ook is gebleken dat de ICT-dienstverlening van DeSom op de huidige wijze niet passend is bij de behoeften en wensen van de gemeente Koggenland.