

ICT TRANSITIE WIL 2023 – 2025

ICT en WIL

ICT wordt steeds belangrijker; voor WIL, maar ook als maatschappelijke ontwikkeling. WIL moet hierin tot op zekere hoogte mee. We hebben het dan niet alleen over de digitalisering van onze front-office dienstverlening aan klanten, maar ook de stabiliteit en functionaliteit van onze back-office systemen en dienstverlening.

Een goed voorbeeld van het eerste is WIL-Direct, maar ook de wens van klanten digitaal toegang te hebben tot hun uitkeringspecificatie via mijnoverheid.nl en DigiD.

Een goed voorbeeld van het tweede is de laptop of tablet die iedere medewerker heeft; nu moment dat outlook hapert, MS-teams het niet doet, je vanuit je thuisplek niet kan inloggen of bestanden niet goed opgeslagen worden of vindbaar zijn; dan stopt de dienstverlening meteen. Dat laatste is een tijd werkelijkheid geweest bij WIL.

Het goed laten functioneren van de voor WIL belangrijke ICT was vanaf de start van WIL vooral een Houtense aangelegenheid. Gaandeweg heeft WIL ook zelf een aantal zaken opgepakt, waardoor een hybride situatie is ontstaan. Houten is nog steeds onze belangrijkste ICT partner evenwel en doet dat goed. Zeker gelet op de complexiteit die speelt, de onderlinge afhankelijkheden, de risico's en relevante ontwikkelingen. De inzet van Houten is evenwel niet altijd ook voor WIL de juiste (qua dienstverlening, kosten, interventies, e.d.), door tal van vaak legitieme redenen, onder meer omdat ICT geen core-business van Houten was en is.

Waar staan we nu?

Aan de vooravond van een stevige ICT-transitie! Bij Houten en WIL zelf.

De situatie nu is dat Houten zich heroriënteert op haar positie als ICT dienstverlener met als voornemen de volledige uitbesteding van haar ICT naar een externe leverancier. Dit betekent een stevig transitieproces met -vanaf 2025- Houten als een regie-organisatie op ICT.

Deels parallel aan en deels volgend op deze ontwikkeling heeft WIL het besluit genomen ook stappen gericht vooruit te zetten met dezelfde ambitie om vanaf 2025 de eigen ICT te kunnen uitbesteden.

- Gericht vooruit betekent als eerste stap een verzakelijking en ontvlechting van de relatie WIL-Houten. Een stap waarin WIL zichzelf als ICT-opdrachtgever positioneert en inricht, helder krijgt en maakt wat zij wil (en graag door derden georganiseerd wil zien) en zich eveneens als regie-organisatie inricht. In deze fase – de periode 2022-2024- blijven WIL en Houten partners van elkaar. Deze periode loopt gelijk met de vigerende contractperiode.
- Gericht vooruit betekent aansluitend, als tweede stap, dat WIL kijkt bij wie zij haar ICT-vraag en dienstverlening neerlegt en dit ook cf. wens inregelt voor de

komende jaren. Nog steeds zou dit Houten kunnen zijn, als tussenpersoon; want samen sta je waarschijnlijk sterker naar derden dan als WIL alleen. Een andere (meer directe) uitbesteding kan echter ook. Aan het DB van WIL worden tegen die tijd de meest relevante keuzes en scenario's voorgelegd ter besluitvorming.

Onderdeel van boven genoemde eerste stap is ook een herbezinning op alle lopende contracten, afspraken, werkwijzen en aanverwante zaken op ICT gebied. Onze inschatting is dat hier zowel qua tijd en geld nog winst te boeken is.

Het transitieplan ICT WIL in stap 1

Om uiteindelijk tot uitbesteding van de eigen ICT te kunnen moet WIL in control zijn over de eigen ICT, ICT kosten en ICT projecten binnen de organisatie. Dat zijn we zoals gezegd beperkt. We gaan daarom op vijf domeinen aan de slag:

- **Inrichten changeproces** en invullen van de rol van changemanager. Dit changeproces sluit aan op het changeproces van de ICT leverancier, in dit geval (nog) ICT Houten. Doel is grip krijgen houden op het gecontroleerd realiseren van veranderingen.
- **Inrichten 1^e lijn gebruikersondersteuning voor medewerkers WIL**. Doel is om bij verstoringen minder afhankelijk te zijn van de ICT leverancier. WIL schaft zelf geen ICT middelen meer aan, maar neemt die als dienst af van de ICT leverancier.
- **Professionaliseren projectmanagement**. WIL heeft controle over lopende projecten, resultaten van projecten zijn vooraf bepaald, uitvoering van projecten verloopt gestructureerd, waarbij WIL steeds controle heeft op voortgang, resultaat en kosten.
- **Contract- en leveranciersmanagement (CLM) inrichten**. WIL heeft controle over contracten, kwaliteit van dienstverlening en de daarvoor door leveranciers berekende kosten.
- **Inrichten securityproces**. WIL sluit aan op het gegevensbescherming beleid van ICT Houten. Vanaf 2025 als WIL de eigen ICT uitbesteed, beschikt WIL over een eigen gegevensbeschermingsbeleid. WIL heeft de rol van CISO (strategische security) en Functionaris Gegevensbescherming (FG, privacy) binnen de eigen organisatie belegd. Voorstel is om na de inrichting van Gegevensbescherming processen, vanaf 2025 gebruik te maken van een CISO en een FG van een van de deelnemende gemeenten, omdat beide rollen weinig tijd vragen, maar wel noodzakelijk zijn.

Gevolgen voor de organisatie

Om deze veranderingen te bereiken en toe te groeien naar een effectieve regie-organisatie, is een aanpassing van de ICT-organisatie nodig. Deze is nu nog redelijk conform de startsituatie ingericht. Onderstaande plaatje geeft aan waar we naar toe willen (en morgen al mee willen beginnen).

ICT-organisatieplaatje IST en SOLL

| Inhuur of vast in dienst | IST-situatie | SOLL-situatie |
|--------------------------|--|---------------------------------------|
| Vast in dienst | | |
| | | Informatie-manager |
| | Informatie-adviseur | |
| | Applicatiebeheerders | Applicatiebeheerders |
| | | Werkplekbeheerder |
| | FG | FG (mogelijk alleen tijdelijk) |
| | | Ciso (vanaf 2025) |
| Inhuur | | |
| | Informatie-manager/ Ciso | Change-manager (voor 2 jaar) |
| | Werkplekbeheerder | Ciso (tot 2025) |
| | | |
| Rollen | | |
| | Contractmanagement (houtje touwtje) | Contractmanagement (professioneel) |

Inschatting kosten ICT transitie

Onze inschatting is dat de verschuiving van inhuur naar vast in dienst, in combinatie met de afbouw van de functie informatie-adviseur in hoge mate break-even kan worden gerealiseerd; uiteraard afhankelijk van de vraag hoe snel wij de gewenste collega's geworven krijgen.

De rol van Ciso is nu nog ondergebracht bij de informatie-manager (die ingehuurd wordt). Om de werving van een interne informatie-manager niet extra moeilijk te maken, zullen we de functie van Ciso de komende 2 jaar eerst extern beleggen, met als streven zowel de rol van Ciso als FG vanaf 2025 in eigen huis georganiseerd te hebben. We ramen de inhuurkosten voor een Ciso op € 25.000 per jaar.

Veel van de processen die verder geoptimaliseerd gaan worden, worden nu al deels ingevuld door eigen medewerkers. Door verder slimme verbindingen te beleggen en openstaande vacatures goed in te vullen, denken we structureel geen extra personele kosten kwijt te zijn (ceteris paribus uiteraard!).

Wel is voor de opzet en initiële begeleiding van deze processen een kwartiermaker/change-manager noodzakelijk. In de loop van de komende twee jaar zal de rol van deze kwartiermaker waarschijnlijk steeds kleiner worden, waarbij WIL groeit in het werken binnen de eigen processen. Wij ramen de kosten van deze change-manager (die we moeten inhuren) op € 125.000 per jaar.

Het transitieproces kost WIL daarmee zowel 2023 als 2024 in totaal € 150.000 per jaar.