

Aan:
Provinciale Staten

Onderwerp:
Toekomstvisie ICT

1. Wij stellen u voor:

- voor een kwaliteit/kwantiteit onderzoek van de ICT-beheerorganisatie f 240.000,-- inclusief BTW beschikbaar te stellen, ten laste van de post Onvoorzien;
- de 12^e wijziging van de begroting 2001 vast te stellen.

2. Toelichting:

Algemeen

Onze provincie is toe aan een principiële andere benadering van de ICT-problematiek. Waarin het recente verleden de ICT-behoefte van de organisatie afhankelijk waren van wat in technische zin haalbaar werd geacht, zal vanaf nu een integraal informatiebeleid bepalend zijn. Vanuit het beeld van de provincie als een 'informatieverwerkende' organisatie, zal informatie als basisproduct een prominente plaats in het denken over de organisatie moeten krijgen. Binnen onze organisatie zal de per 1 januari 2001 opgerichte afdeling Informatie en Automatisering hierbij een voortrekkersrol vervullen. Het denken over informatisering en de implementatie van ICT heeft echter zodanig vergaande gevolgen voor de werkprocessen binnen de organisatie dat alle afdelingen hiervoor verantwoordelijkheid dragen. Het integraal informatiebeleid zal in samenhang met de invoering van integraal management tot ontwikkeling moeten komen. Het informatiebeleid is om deze reden een belangrijke pijler onder het organisatie-ontwikkelingstraject Begrippen als bestuurlijke informatie, managementinformatie en procesgerichte informatie kunnen geplaatst worden binnen het kader van het integraal informatiebeleid. Binnen datzelfde kader kunnen nieuwe ontwikkelingen als digitalisering van documentenstromen, enterprise resource planning (ERP), workflowmanagement en het invoeren van kennismanagement, in nauwe samenhang met het gebruik van intra- en internet.

Onze provincie staat hierin niet alleen. Ook de rijksoverheid, de gemeenten en de andere provincies anticiperen op de mogelijkheden die ICT biedt voor het verbeteren van de interne organisatie op basis van ICT-gestuurde procesarchitectuur. Ook voor het extern functioneren van de provincie naar medeoverheden, burgers en relevante doelgroepen biedt de toepassing van ICT kansen. Het IPO heeft eind 2000 een rapport uitgebracht waarin voorstellen worden gedaan om deze ontwikkeling te ondersteunen.

Nota Toekomstvisie ICT

Bijgaande ambtelijke nota tracht, naast een toekomstvisie op ICT binnen onze provincie, aan te geven welke inspanningen in 2001 (met op onderdelen een doorkijk naar de daaropvolgende jaren) nodig zijn om de beheersbaarheid, de bedrijfszekerheid, de voorspelbaarheid en de stabiliteit van ICT te verbeteren. Van groot belang is om het in 2000 bereikte niveau van operationele stabiliteit zeker te stellen door een samenhangend pakket van personele, organisatorische en financiële maatregelen. Maar het is ook zaak de afdeling IenA verder te ontwikkelen zodat er sprake is van een afdeling IenA die dienstverlenend kan zijn

Statenvergadering
1 maart 2001

Agendapunt:
10

Lelystad:
7 februari 2001

Registratienummer:
PS01.0030

Inlichtingen:
E. Pot

Afdeling:
I&A

aan het bestuur en de organisatie doordat zij in staat is te anticiperen op de vraag naar dienstverlening en ontwikkelingen in de markt. De inspanningen hebben betrekking op de gewenste beleidsontwikkeling, de organisatorische randvoorwaarden, de omvang en kwaliteit van de organisatie, de financiën met name de in 2001 benodigde investeringen.

Tot slot is nog goed te noemen dat er totnogtoe veel aandacht is geweest voor automatisering (en daar ook goede resultaten zijn geboekt), maar er nog geen start gemaakt is met informatisering. Juist op dit terrein ligt een schone taak voor de nieuwe afdeling I&A. Hierbij ligt een duidelijke relatie met het OO-traject. Bij de bepaling van het ambitieniveau en het definiëren van beleidsdoelstellingen met betrekking tot de rol van ICT zal een integrale visie de leidraad vormen voor verdere implementatie. In het kader van het OO-traject zal nader overleg over visie, ambitie en daaruit af te leiden doelstellingen in relatie tot het ICT-vraagstuk gaan plaatsvinden.

De nota legt een toekomstvisie neer. Momenteel wordt nog geen instemming gevraagd met de toekomstvisie. Ook wordt nog geen toestemming gevraagd om het beleid, zoals verwoord in de nota, te mogen realiseren. Wel wordt toestemming gevraagd voor de eerste stap: het kwaliteit/kwantiteit onderzoek van de ICT-beheerorganisatie.

Voorstel

Het kwaliteit/kwantiteit onderzoek van de ICT-beheerorganisatie moet de huidige situatie in kaart brengen. Het betreft een inventarisatie van:

- IT-infrastructuur en IT-inventaris (hard- en softwarecomponenten met hun contracten en licenties);
- Inrichting en kwaliteit van beheer;
- Gewenste veranderingen en/of verbeteringen vanuit de organisatie;
- Waardering van de huidige dienstverlening.

Het resultaat van het onderzoek zal een basis geven om de inrichting van de nieuwe afdeling I&A verder vorm te geven en verbeteractiviteiten te starten.

Waarbij met name gelet zal worden op het stellen van realistische doelen op een bepaalde termijn, gezien de Ausgangssituatie. Daartoe zullen zonodig nadere voorstellen aan u worden voorgelegd.

In de bijgaande nota wordt het onderzoek beschreven op blz. 20 onder hoofdstuk "personele bezetting".

De kosten van het onderzoek worden geraamd op ca. f 240.000,-- en kunnen ten laste worden gebracht van de post onvoorzien. De stand van onvoorzien na de 12^e wijziging is ca. f 480.000,--. Rekening houdend met lopende voorstellen bedraagt de stand van onvoorzien ca. f 300.000,--.

3. Advies van de Commissie voor advies:
De Commissie ELPOO stemt in met het voorstel.

4. Ontwerp-besluit:
-

Provinciale Staten van Flevoland,

Gelezen het voorstel van Gedeputeerde Staten d.d. 6 februari 2001
nr. I&A/01.090161/A

BESLUITEN:

- voor een kwaliteit/kwantiteit onderzoek van de ICT-beheerorganisatie f 240.000,-- inclusief BTW beschikbaar te stellen, ten laste van de post onvoorzien;
- de 12e wijziging van de begroting 2001 vast te stellen.

Aldus besloten in de openbare vergadering van Provinciale Staten van Flevoland
d.d. 1 maart 2001.

,griffier.

,voorzitter.

5. Bijlagen

1. Toekomstvisie ICT.
2. 12^e begrotingswijziging.

6. Ter lezing gelegde stukken

Geen.

Gedeputeerde Staten van Flevoland,

,griffier.

,voorzitter.

TOEKOMSTVISIE ICT

FINANCIEEL VOORSPELBAAR EN
TECHNISCH BEHEERSBAAR

Samensteller: John Otten.
Lelystad, 6 december 2000.

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave.....	1
Managementsamenvatting	3
Voorwoord	5
Provinciaal Informatie Beleid	7
<i>Extern Informatiebeleid.....</i>	<i>7</i>
<i>Intern Informatiebeleid.....</i>	<i>9</i>
<i>Kennismanagement en kennistechnologie.....</i>	<i>12</i>
Communicatie.....	13
<i>Vervangt e-mail briefpost volledig?.....</i>	<i>13</i>
<i>Heeft e-mail gevolgen voor de structuur van de organisatie?.....</i>	<i>13</i>
<i>trends in Webgerelateerde Communicatie.....</i>	<i>14</i>
ICT Beheersorganisatie.....	15
<i>Het recente verleden.....</i>	<i>15</i>
<i>Dienstverlening algemeen.....</i>	<i>15</i>
<i>Helpdesk.....</i>	<i>16</i>
<i>Technische infrastructuur.....</i>	<i>17</i>
<i>Personele bezetting.....</i>	<i>19</i>
<i>Server Based Computing.....</i>	<i>20</i>
<i>Netwerkbestedingssystemen.....</i>	<i>21</i>
<i>Beheer van web-technologie.....</i>	<i>22</i>
<i>Gegevensbeheer.....</i>	<i>23</i>
<i>Applicatiebeheer / werkplekondersteuning.....</i>	<i>24</i>
<i>Budgetbeheer ICT.....</i>	<i>26</i>
<i>Nawoord.....</i>	<i>27</i>
Bijlagen.....	28
<i>Bijlage 1: Beheers- en voorspelbaar maken van ICT-kosten.....</i>	<i>28</i>
<i>Bijlage 2: Eisen en wensen vanuit de afdelingen voor 2001.....</i>	<i>31</i>

<i>Bijlage 3: Organogram ICT situatie 2000</i>	<i>32</i>
<i>Bijlage 4: Organogram ICT situatie 2001</i>	<i>33</i>
<i>Bijlage 5: ICT-investeringen</i>	<i>34</i>
<i>Bijlage 6: Personele kosten.....</i>	<i>35</i>
<i>Bijlage 7: Onderzoekskosten</i>	<i>36</i>

Managementsamenvatting

Provincie Flevoland is toe aan een principieel andere benadering van de ICT-problematiek. Waar in het recente verleden de ICT-behoefte van de organisatie afhankelijk waren van wat in technische zin haalbaar werd geacht, zal in de nabije toekomst een integraal informatiebeleid bepalend zijn. Constatierend dat een provincie als een ware informatiefabriek gezien kan worden, zal men informatie als basisproduct een prominente plaats moeten geven in het denken over de organisatie.

Parallel aan gedachtevorming rondom integraal management zal het integraal informatiebeleid tot ontwikkelingen moeten komen. Begrippen als bestuurlijke informatie, managementinformatie en procesgerichte informatie kunnen geplaatst worden binnen het kader van het Integraal Informatiebeleid. Binnen datzelfde kader kunnen nieuwe ontwikkelingen zoals digitalisering van documentstromen, erp, work flow management, vormgeven en invoeren van kennismanagement tot rijpheid komen zo ook het door ontwikkelen van het beleid rondom intra- en internet.

Deze nota tracht, naast een toekomstvisie op ICT binnen onze provincie, aan te geven welke inspanningen nodig zijn om de beheersbaarheid, de bedrijfszekerheid, de voorspelbaarheid en de stabiliteit van ICT te handhaven en waar mogelijk te verbeteren.

Het streven naar toenemende stabiliteit vraagt in eerste instantie om personele maatregelen. Het voorgestelde onderzoek naar de mogelijkheden van outsourcing zal o.a. duidelijkheid geven omtrent de behoeften aan ICT-ondersteuning binnen de organisatie en de daarbij behorende capaciteit binnen ICT. Een uitputtende inventarisatie van alle ICT-componenten inclusief licenties en contracten bieden de mogelijkheid om bestaande registratie te actualiseren en te herstructureren. Langdurige detachering op basis waarvan nu de werkzaamheden worden verricht brengt de provincie in een te afhankelijke positie t.o.v. derden.

De overspannen arbeidsmarkt brengt met zich mee dat detacheringbureaus slechts beperkt aan continuïteitseisen kunnen voldoen met als gevolg dat regelmatig nieuwe krachten moeten worden ingewerkt, die na verloop van tijd inclusief opgedane kennis en ervaring weer vertrekken. Diezelfde arbeidsmarkt vereist ook bezinning omtrent de mogelijkheden van de provincie om succesvol als ICT-werkgever te acteren als getracht wordt om vaste dienstverbanden aan te gaan.

Samenvatting van in de nota voorgestelde overwegingen en acties:

Informatiebeleid en Kennismanagement.

Het ligt voor de hand dat nadenken over en vormgeven aan een provinciaal Informatiebeleid plaatsvindt binnen het OO-traject. Deze notitie kan mogelijk worden gebruikt als toevoeging aan het daar gehanteerde referentiekader. Dit geldt mogelijk ook voor het onderwerp Kennismanagement.

Bepaal standpunten m.b.t. mogelijke ontwikkelingen met een grote impact.

Inzetten van een toekomstvisie als beleidsinstrument vereist standpunten en prioritering in zo vroeg mogelijk stadium van beleidsontwikkeling en beleidsplanning. Te denken valt aan digitalisering van documentstromen, erp, work flow management, vormgeven en invoeren van kennismanagement en verdergaande toepassing van webtechnologie.

Stabiliseer de ICT-beheersorganisatie door personele, organisatorische en financiële maatregelen. Laat het bestuur het geactualiseerde Personeelsplan ICT anno 2001 (bijlage 4) vaststellen zodat vervolgmaatregelen op basis van die bijgewerkte behoeftebepaling kunnen worden genomen. Houdt in de nadere uitwerking rekening met de noodzakelijke inzet van inhuurkrachten totdat structurele maatregelen in personele zin zijn gerealiseerd (bijlage 4).

Voer het haalbaarheidsonderzoek m.b.t. Outsourcing. De resultaten van dat onderzoek kunnen meervoudig gebruikt worden en zeker de mogelijkheid bieden om een ontwikkelingstraject uit te stippelen voor ICT binnen de provincie in het algemeen en binnen de nieuw geformeerde afdeling I&A in het bijzonder.

Op basis van de uitkomsten van dit onderzoek kan aan het bestuur een besluit worden voorgelegd om alle formatieplaatsen in te vullen door vaste dienstverbanden aan te gaan of tot outsourcing over te gaan of varianten van de twee.

Uitkomst van de onderzoeken bepalen of en welke voorgestelde investeringen moeten worden gerealiseerd. Als bijvoorbeeld in de loop van 2001, na het hiervoor genoemde onderzoek, outsourcing niet haalbaar blijkt dan zullen mogelijkheden aanwezig moeten zijn om verdere, noodzakelijke ontwikkeling van de ICT-beheersorganisatie te verwezenlijken. Vraag het bestuur instemming, onafhankelijk van de uitkomst van het onderzoek, met de voorgestelde investeringen. Financiële ruimte is hoe dan ook nodig of voor investering zoals voorgesteld of voor kosten gemoeid met uitbreiding en/of verdieping van een eventueel outsourcingsovereenkomst.

Verhoog de financiële voorspelbaarheid van ICT door gelijkschakeling van vervangings- en afschrijvingstermijnen. Een aanzet daartoe wordt gegeven in bijlage 1. Aangezien de directe noodzaak voor herziening van afschrijvingstermijnen op korte termijn ontbreekt, bijna alle voorgestelde investeringen kunnen binnen het budget van 2001 worden uitgevoerd, stel ik voor voldoende tijd te nemen voor een gefundeerde uitwerking van deze problematiek en deze in de loop van 2001 nader uit te werken.

Vraag het bestuur in te stemmen met het voornemen om te komen tot instelling van decentrale, afdelingsbudgetten ICT naast het door I&A beheerde centrale ICT budget. Uitwerking van dit voornemen kan plaatsvinden in het kader van het OO- en AO-traject.

Zoals blijkt uit het als bijlage 5 toegevoegde overzicht zijn de voorgestelde investeringen te realiseren binnen het voor 2001 gevoteerde ICT-krediet.

Door de consequenties van deze notitie te koppelen aan bestaande budgetten kan in 2001 de situatie ontstaan dat voor onvoorziene zaken moet worden bijgeraamd. Zo is bijvoorbeeld niet te overzien welke inspanningen nodig zullen zijn bij een aanschaf en implementatie van toepassingen als een financieel systeem of bij digitalisering van de documentstromen. Ook is op dit moment niet duidelijk binnen welke termijn eventuele implementaties hun beslag gaan krijgen.

EEN SPECIFICATIE VAN ALLE FINANCIËLE CONSEQUENTIES VINDT U IN DE BIJLAGEN

Voorwoord

De aanleiding van deze notitie is vierledig. Vragen van de directeur Middelen om informatie over de stand van zaken rondom ICT en het verzoek van Gedeputeerde Dijkzema om een aanzet te geven tot een meerjarenplan. Het afgelopen jaar, 2000, leerde dat verhoging van de slagvaardigheid alleen mogelijk is als er structurele maatregelen genomen worden m.b.t. budgettering. Verbetering van de stabiliteit van de ICT-beheersorganisatie vereist personele maatregelen. Deze nota tracht vragen te beantwoorden en maatregelen voor te stellen.

ICT als drijvende kracht in maatschappelijke ontwikkelingen.

Beurskoersen zijn de afgelopen jaren geëxplodeerd en de economie groeit al jaren aan een stuk. Economen speculeren over een nieuwe economie, want de hoogconjunctuur gaat maar door. Is er een nieuwe bron van productiviteitsgroei aangeboord? Velen wijzen ter verklaring naar ontwikkelingen in de Informatie en Communicatie Technologie (ICT) maar niemand weet precies wat er aan de hand is. Spannend is het wel. Internet is de icoon van de nieuwe economie. Nog nooit is een nieuwe technologie zo snel geadopteerd. Binnen enkele jaren na de introductie zijn meer dan vijftig miljoen huishoudens aangesloten. Alle grote organisaties en bedrijven zijn aanwezig op internet. Wie nog geen website heeft zal er de komende jaren een krijgen want zonder aanwezigheid op het wereldwijde web kun je niet meer overleven.

Waarom heeft ICT ineens zo'n impact op maatschappij en economie? Het antwoord wordt gezocht in veranderingen in de wijze waarop mensen en organisaties met elkaar omgaan en samenwerken. E-mail maakt een veel snellere communicatie mogelijk. Via internet is informatie over de gehele wereld snel en eenvoudig te benaderen. Verbeteringen in de samenwerking en de onderlinge coördinatie maken het mogelijk een nieuw niveau van complexiteit te beheersen. Dingen waar we vroeger nog niet van durfden dromen, blijken ineens te kunnen. De technologie leidt niet alleen tot het efficiënt uitvoeren van bestaande werkzaamheden, maar opent geheel nieuwe perspectieven.

Processen nauwkeurig analyseren en plaatsen in het licht van technologische ontwikkelingen heeft in de bankwereld geleid tot revolutionaire toepassingen. Wie had twintig jaar geleden kunnen bedenken, dat de bankcliënt zelf, door middel van enkele, simpele handelingen zijn geld van de bank kon halen op elk gewenst moment en dat de administratieve handelingen daaraan verbonden zonder tussenkomst van een medewerker van de bank foutloos verlopen. Inmiddels is dit "wonder" al lang een vanzelfsprekende service geworden. Ook binnen de provinciale organisatie moeten de ogen niet gesloten worden voor diensten aan externe of interne klanten en de alternatieven die zich hierbij aandienen. Voor dat overheidsinstellingen, zoals de banken, zich gaan openstellen voor geautomatiseerde transacties van buitenaf zullen ook zij het probleem van de identificatie van de aanvrager moeten oplossen. Banken hoeven dat alleen te regelen voor hun klanten en doen dat d.m.v. een pasje en een pincode. De overheid zal dat voor iedere burger en instelling moeten doen, die een potentiële afnemer van haar diensten is. Wet- en regelgeving zullen zodanig aangepast moeten worden dat een eenduidige identificatie het gevolg is. Onlangs (nov. 2000) startte vanuit het programmabureau OL2000, een pilot waarbinnen het een aantal burgers mogelijk wordt gemaakt om van door de overheid geboden diensten gebruik te maken vanaf hun thuis-pc. Waarschijnlijk verloopt de identificatie binnen deze test middels technieken als PKI (Public Key Infrastructure) en bio-metrie. Bij de laatste wordt gebruik gemaakt van individuele karakteristieken zoals vingerafdrukken en iriscope of een combinatie daarvan.

Wat kunnen deze ontwikkelingen voor de provincie betekenen? De rijksoverheid is al geruime tijd bewust van de nieuwe ontwikkelingen en tracht daar sturend en motiveren op te treden middels het programma OverheidsLoket 2000 (OL2000). Zij streeft naar fundamentele veranderingen in de wijze waarop de overheid de burger tegemoet treedt. De kernwoorden zijn geïntegreerde dienstverlening, klantgericht en vraaggedreven. Niet iedere overheidsinstantie zijn eigen loket maar streven naar een loket waarachter verschillende instanties samenwerken.

De dienstverlening wordt ingericht op basis van de vraagpatronen van burger of bedrijf en is niet langer aanbodgedreven. Dit streven is een voorbeeld van nieuwe vormen van samenwerking, mogelijk gemaakt door technologische ontwikkelingen. Een sleutelrol voor de provincie als regisserende bestuurslaag tussen de centrale en lokale overheid ligt voor de hand maar moet wel vormgegeven worden.

Provincie Noord-Brabant gaf onlangs een brochure uit waarin “e-“ van e-Business en e-Government in verband wordt gebracht met het begrip excellent. Deze excellentie kan in de snel globaliserende samenleving een rol spelen in het profileren van een organisatie en het onderscheid tussen concurrenten. Geldt dit ook niet voor provincies, bijvoorbeeld bij het aantrekken of bevorderen van bedrijvigheid en toerisme?

De praktijk blijkt echter nogal weerbarstig te zijn en het realiseren van een excellente provincie is geen sinecure. Het vraagt om een doelgerichte aanpak die geruime tijd wordt volgehouden. Tijdens het traject is belangrijk dat helder is wat wel en niet haalbaar is en waarom. Deze notitie tracht inzicht te geven in de achtergronden en nieuwe mogelijkheden van de technologische ontwikkelingen; wat is er nu eigenlijk veranderd en wat betekenen deze veranderingen voor de provincie en haar externe relaties? Hoe kan gegeven de technologische ontwikkelingen ICT worden ingezet op weg naar de excellente provincie? Filosoferen over en formuleren van een integraal provinciaal informatiebeleid vormen het fundament waarop ontwikkelingen in de komende jaren vormgegeven kunnen worden.

Provinciaal Informatie Beleid

EXTERN INFORMATIEBELEID.

Voor het extern informatiebeleid wil ik verwijzen naar de beleidsnotitie “Provincies in de informatiemaatschappij” opgesteld door de bestuurlijke commissie “Provincies en ICT” onder voorzitterschap van Mr. M.J.E.M. Jager. Naast de aanbevelingen vervat in dit rapport zal binnen de organisatie een constante beweging moeten ontstaan om ontwikkelingen op het gebied van webtechnologie in het algemeen en e-Government in het bijzonder op de voet te volgen en op hun waarde voor Flevoland in te schatten. Hierbij kan de provincie zich in de nabije toekomst laten ondersteunen door het Tijdelijk Kenniscentrum dat naar aanleiding van het rapport Berenschot vorm krijgt en waaraan Flevoland deelneemt.

De commissie “Provincies en ICT” biedt naast de beleidsnotitie een notitie onder de naam “Handreiking voor een extern ICT-beleid door individuele Provincies”. Hiermee wordt een aanpak om te komen tot een voorspoedige realisatie van een extern ICT-beleid geboden. Ter illustratie volgt hier de tekst van de eerste fase van die handreiking;

(Begin tekst uit de handreiking.)

De opstartfase

Wij denken dat het initiatief voor een extern ICT-beleid kan komen van de bestuurlijke of ambtelijke top. Een van de leden van het College van Gedeputeerde Staten (bijvoorbeeld de portefeuillehouder ICT) of een lid van het algemeen managementteam wordt aangewezen als opdrachtgever.

Stel als opdrachtgever een formele opdracht op waarin duidelijk wordt gemaakt wat concreet wordt nagestreefd en welke financiële en personele middelen voor het project ter beschikking staan.

Stel een interne projectleider aan. Een krachtige persoon, die de breedte van de organisatie kent en zelf komt uit een van de volgende vakgebieden (dus in ieder geval geen ICT-er!):

Ruimtelijke ordening.
Economische zaken.
Natuur en milieu.
Zorg en welzijn.
Verkeer en vervoer.

Stel een projectgroep samen bestaande uit lijnmanagers uit de hiervoor genoemde vakgebieden plus één vertegenwoordiger van I&A.

Betrek waar mogelijk en nuttig externe participanten, bijvoorbeeld in een klankbordgroep. Bij externe participanten kan gedacht worden aan burgers, andere overheden, maatschappelijke organisaties, vertegenwoordigers uit het bedrijfsleven.

Zorg waar nodig voor externe begeleiding (kenniscentrum, andere provincie/overheidsorganisatie, adviesbureau).

Laat een plan van aanpak opstellen door de projectleider. Wat de opdrachtgever als concrete ambities heeft neergelegd in de opdracht, kan worden uitgewerkt volgens de reeks: ambities, aspecten, acties. Ga uit van maximaal 4 ambities, per ambities maximaal 3 aspecten en per aspect 1 tot 3 acties.

Laat de opdrachtgever het plan van aanpak goedkeuren.

(Einde tekst uit de handreiking.)

Het ligt in de bedoeling om op korte termijn, separaat van deze notitie, het rapport Berenschot inclusief de handreiking voor te leggen aan het college van Gedeputeerde Staten.

INTERN INFORMATIEBELEID.

Bij de ontwikkeling en vormgeving van informatiebeleid zijn drie partijen betrokken. Deze drie partijen zullen keuzes moeten maken, prioriteringen aanbrengen en richtingen aangeven.

1. Bestuur en topmanagement

Zij stellen de lange termijn doelen en bepalen de randvoorwaarden voor de informatievoorziening op basis van hun visie op de doelstellingen van de provinciale organisatie. Benadering van de organisatie via informatiebehoeften en informatiestromen kan een verhelderende blik geven op onderliggende processen.

2. Het middenmanagement

Managers in deze laag zijn eigenaar van de processen en veelal verantwoordelijk voor de keuze van de middelen waarmee die processen worden ondersteund. Zij zijn ook verantwoordelijk voor de invoering van nieuwe systemen. Hun overwegingen t.a.v. informatiebeleid zullen het procesbelang of afdelingsbelang moeten overstijgen en meer gericht moeten zijn op meerwaarde in de zin van managementinformatie.

3. De verantwoordelijken voor het informatie- en automatiseringsbeleid

Zij zijn verantwoordelijk voor het ontwerpen van een beheersorganisatie rondom het informatiebeleid. Zij richten zich op de technische architectuur en infrastructuur en doen uitspraken over de haalbaarheid. Het is hun taak om van het informatie- en automatiseringsbeleid, getekend door een hoge mate van complexiteit, een bedrijfszeker, beheersbaar en voorspelbaar bedrijfsinstrument te maken.

De provincie kan gekenmerkt worden als een grote informatieverwerkende organisatie. Sturen van de organisatie op basis van integraal management en overwegingen om verantwoordelijkheden en bevoegdheden te decentraliseren vragen om een integraal informatiebeleid.

In alle primaire processen spelen verzamelen, waarderen, veredelen, opslaan en weer toegankelijk maken van informatie een grote rol. De afhankelijkheid van ICT m.b.t. de primaire processen maken ICT tot een overkoepelend primair proces. Binnen de ambtelijke organisatie is op het belang van ICT geanticipeerd door vorming van de nieuwe afdeling I&A, een samenvoeging van de afdelingen ICT en DIV. Hiermee worden de beheersorganisaties van digitale en analoge informatie tot een geheel. Een grote verschuiving tussen analoog en digitaal ligt voor de hand. Digitalisering van documentstromen biedt grote voordelen voor de bedrijfsvoering en voor een efficiënte opslag en dito ontsluiting van data.

Procesbeheersing

Processen binnen de organisatie van de provincie zijn te onderscheiden in gestandaardiseerde processen en processen die niet of minder gestructureerd verlopen. Het merendeel van de processen kan worden gerangschikt binnen de eerste categorie. Voor een deel zijn deze vastgelegd in of afgeleid van landelijke of provinciale wet- en regelgeving. Voorbeelden van dergelijke processen zijn procedures van vergunningverlening, subsidiering en planvorming. Maar ook veel intern gerichte werkprocessen zijn vastgelegd in provinciale regelgeving (denk b.v. aan de AO en beroepsprocedures). In het kader van het in het voorjaar van 2000 gestarte proces van organisatieontwikkeling zal veel aandacht worden gegeven aan het analyseren van deze werkprocessen en het waar nodig herordenen en vastleggen daarvan in de herziene AO. De waarneming is dat in deze operatie veel winst kan worden bereikt ten aanzien van vereenvoudiging en uniformering van processen. De mogelijkheden om informatie, met name de informatie die is vastgelegd in schriftelijke documenten, aan deze processen te koppelen kunnen hierdoor worden vergroot. Digitalisering kan dit ondersteunen.

Naast gestandaardiseerde werkprocessen wordt een relatief groot aantal werkprocessen gekenmerkt door diversiteit, onvoorspelbaarheid en een ad-hoc karakter. Dit heeft te maken

met de positie van de provincie in het politiek-bestuurlijke krachtenveld en de rol die het provinciaal bestuur daarin in gegeven omstandigheden wil spelen. Interventie geschiedt niet op basis van tevoren vastgelegde procedures. Vaak is op de situatie toegesneden procesarchitectuur noodzakelijk. Deze karakteristieken maken procesarchitectuur een ingewikkelde zaak. In tegenstelling tot de meer gestandaardiseerde processen is schriftelijke documentatie niet of minder voorhanden.

Verbetering van de procesbewaking kan bereikt worden door de beheersing en ondersteuning van de processen te verbeteren maar ook via de verbetering van de processen zelf. Middels die laatste optie zal op termijn de meeste winst geboekt kunnen worden. Digitaliseren van documenten leidt tot fundamentele wijzigingen in de procesgang. Niet langer gaan de documenten fysiek van afdeling naar afdeling en van ambtenaar naar ambtenaar. Het originele, digitale document kan vanaf het beeldscherm be- en verwerkt worden. Tevens biedt dit de mogelijkheid om meerdere medewerkers gelijktijdig hun specifieke bijdrage in het proces te laten leveren zonder afhankelijk te zijn van de aanwezigheid van het ene document. Centrale opslag tijdens de procesgang voorkomt ook onduidelijkheid omtrent de versie en de status van het document.

Vervanging van papieren door digitale formulieren biedt de mogelijkheid om de aanvrager deel uit te laten maken van het proces. Routing en voortgangsbewaking, via e-mail of een workflow managementsysteem, kan in een moeite worden meegenomen. Terwijl in de huidige situatie de voortgang vaak onderdeel uitmaakt van het postregistratiesysteem waarin de verblijfplaats van het document wordt bijgehouden, althans dat wordt getracht.

Een groot deel van voor de provincie relevante informatie bestaat, naast de meer administratieve documenten, uit geografische informatie. Geografische Informatie Systemen (GIS) dienen ter registratie, veredeling en weergave van ruimtelijke informatie. Bij diverse provinciale taken wordt gebruikgemaakt van geo-informatie in de vorm van kaarten. Een kaart is in essentie de voor een zeker doel geoptimaliseerde weergave van een gebied eventueel inclusief de daar aanwezige objecten. Welke objecten worden weergegeven is afhankelijk van het doel van de kaart of het proces dat door deze kaart wordt ondersteund. Zo geeft een topografische kaart objecten weer op basis waarvan je je kunt oriënteren in het landschap. Een kadastrale kaart dient om exacte omvang van percelen vast te leggen in relatie met eigendomsgegevens. Ter oriëntatie komen vaak topografische gegevens in kadastrale kaarten voor. Elk proces stelt andere eisen aan een kaart. Zo zal wegbeheer andere eisen stellen dan milieubeheer.

Automatisering heeft het mogelijk gemaakt, dat kaarten worden gemaakt die een op bepaalde functie gerichte doorkijk bieden. De reeds ver doorgevoerde digitalisering van geo-informatie binnen de provincie zal op termijn onderdeel uit gaan maken van een informatiemagazijn dat als één bron benaderd kan worden voor diverse informatie behoeften. De inspanning nodig voor het digitaal ter beschikking krijgen en houden van kaartmateriaal en voor het koppelen van andere informatie aan de kaart mag overigens niet worden onderschat. Vanwege deze grote inspanning vertegenwoordigt door de overheid ontwikkeld en ontsloten kaartmateriaal economische waarde. De centrale overheid worstelt met de vraag of deze informatie gratis ter beschikking gesteld moet worden of dat de gebruikers een vergoeding moeten betalen.

Integraal informatiebeleid vraagt om een technische oplossing voor de integratie van diverse datastromen. Aan zo'n technische oplossing moeten hoge eisen gesteld worden t.a.v. beheersbaarheid en integriteit van de uiteindelijke centrale gegevensverzameling. Binnen de provinciale organisatie worden op dit moment ongeveer tweehonderd applicaties gebruikt binnen de diverse afdelingen. Slechts negen van die applicaties voldoen aan de interprovinciaal overeengekomen database-standaard, Oracle. Al deze applicaties ondersteunen afdelingsprocessen. Wat het afdelingsoverstijgend belang en de bruikbaarheid van de diverse dataverzamelingen is moet onderzocht worden om te komen tot één gegevensmagazijn.

Dit magazijn werd enkele jaren geleden al nagestreefd en kreeg toen de werktitel Flevobank mee. Werd in het verleden gestreefd naar één database of een verzameling van Oracle databases in de veronderstelling dat alleen daaruit extracties mogelijk waren, op dit moment is het heel wel mogelijk om op basis van data-warehousing meerdere soorten databases te benaderen om daaruit consistente informatie te halen. Bij de inventarisatie van datastromen kan meteen gekeken worden naar de bruikbaarheid van de diverse applicaties voor andere bedrijfsonderdelen. Zowel applicatiebeheer als gegevensbeheer zijn gebaat bij een forse reductie van het aantal applicaties (lees databronnen).

KENNISMANAGEMENT EN KENNISTECHNOLOGIE.

In het verlengde van informatiebeleid en informatiebeheer liggen de begrippen kennismanagement en kennistechnologie.

Veelal wordt kennis gezien als eigendom van het individu. Informatieverwerkende organisaties zien de in hun organisatie aanwezige kennis meer en meer als bedrijfskapitaal. Waarom zou dit voor de provincie niet opgaan?

Wordt bij individuen onderscheid gemaakt tussen kennis en vaardigheid (een wetenschapper bezit veel kennis van zijn vak maar vakmanschap van een schoenmaker wordt aangeduid met het begrip vaardig). In een organisatorisch perspectief versmelten aanwezige kennis en vaardigheid tot een vorm van bedrijfskapitaal. Vanuit datzelfde perspectief kunnen we kennis zien als de basis voor rationeel handelen gevormd door in het verleden opgedane ervaring. In die context is “weten” en “vaardigheid” ook kennis en is deze kennis niet langer eigendom van een individu maar van de organisatie. Reeds geruime tijd wordt in de managementliteratuur gesproken over “de lerende organisatie”. Basis voor de lerende organisatie is de bereidheid van individuen om kennis te delen en bereidheid van de organisatie om te investeren in mogelijkheden om de aanwezige kennis (makkelijk) toegankelijk te maken.

Op het gebied van helpdesksystemen is het begrip problem-solutiondatabase reeds lang een bekend begrip. Deze systemen zijn erop gericht om problemen en hun oplossingen centraal op te slaan. Elke helpdeskmedewerker heeft op deze manier alle oplossingen beschikbaar van alle ooit gemelde problemen. Een vergelijkbaar instrument zou organisatiebreed moeten worden opgebouwd. Niet problemen en oplossingen moeten daarin centraal staan maar bijvoorbeeld provinciale producten met verwijzingen naar sectoren, afdelingen en medewerkers en hun specifieke competentie.

Bovenstaande aandachtsgebieden zullen zeker aan de orde komen in de OO- en AO-trajecten. Zij mogen niet ontbreken in deze notitie omdat de organisatie met de start van de afdeling I&A ook een start gaat maken op het gebied van Informatiebeleid. Waar Flevoland op termijn kennismanagement en kennistechnologie zal gaan koppelen aan het informatiebeleid zijn andere provincies misschien al verder op dit gebied. Het loont dan ook zeker de moeite om deze ontwikkelingen op de voet te volgen. Provincie Noord-Holland heeft onlangs een apart project gestart om kennismanagement en kennistechnologie tot ontwikkeling te brengen.

Communicatie

Het gebruik van nieuwe toepassingen leiden soms naar veranderingen in de wijze waarop mensen met elkaar communiceren. Het algemene aanvaarde gesprek en dito briefwisseling zijn in onze samenleving soms problematisch door overvolle en niet af te stemmen agenda's en snelheid waarmee processen verlopen. Telefonie heeft reeds vele jaren een plaats veroverd in de gespreksbehoeften van mensen. De impact van draadloze telefonie op onze samenleving behoeft geen toelichting. Maar de toenemende gevolgen van het gebruik hebben ook nieuwe gevoeligheden tot gevolg gehad. Het is niet langer vanzelfsprekend dat telefoongesprekken op elke plaats, op elk moment sociaal geaccepteerd worden.

Enkele jaren geleden werd door een zich snel verbreidende fax de fysieke aanwezigheid van documenten losgekoppeld van de vaak te trage postale diensten. De stille faxrevolutie wordt opgevolgd door de nog ingrijpender invoering van webtechnologie. E-mailen en chatten zijn inmiddels normale begrippen geworden in ons dagelijks taalgebruik.

Daar waar een telefoonoproep vaak wordt ervaren als een inbreuk op en een verstoring van het dagverloop, is e-mail het medium bij uitstek, dat de geadresseerde vrij laat in het moment van lezen van berichten en het eventueel beantwoorden daarvan. Die laatste eigenschappen heeft e-mail gemeen met twee andere, gsm gerelateerde toepassingen n.l. voice-mail en SMS (Short Message System). Andere belangrijke verschillen tussen e-mail en briefpost zijn:

- Verzending en bezorging van e-mail gaat vele malen sneller dan briefpost.
- De ontvanger van e-mail kan zijn post openen middels elke willekeurige pc met een internetverbinding en middels een snel groeiend aantal apparaten naast die pc zoals PDA (handheld computer of Personal Digital Assistant) en GSM. Een brief moet fysiek aanwezig zijn om geopend en gelezen te worden.
- Het maken van een e-mailbericht wordt als makkelijker ervaren als het schrijven van een brief. Hier komt het informele karakter van e-mail terug.
- Met e-mail is het mogelijk om met een druk op de knop een groot aantal geadresseerden te bereiken.
- Een tekst die honderden A-4'tjes omvat wordt even makkelijk verzonden als een bericht van enkele regels.

Kortom e-mail is een geheel nieuwe manier van communiceren. Op dit moment is e-mail die vorm van communicatie die het dichtst komt bij het ideaal om communicatie tijd- plaats en mediumonafhankelijk te maken.

VERVANGT E-MAIL BRIEFPOST VOLLEDIG?

Binnen de provinciale organisatie wordt al geruime tijd gebruik gemaakt van e-mail. Goed beschouwd komt het meer en meer in de plaats van andere informele manieren om berichten uit te wisselen. Van een volledige vervanging kunnen we nog lang niet spreken. Voor dat ook formele berichten via e-mail kunnen gaan verlopen zal voor de gehele overheid de Archiefwet moeten worden afgestemd op het nieuwe medium.

Waar de Archiefwet het gehele ambtelijke leven van een document regelt van opening van de post via codering, inschrijving, routing, archivering en uiteindelijk vernietiging, daar zal dat ook moeten gebeuren voor e-mail. "Onze" rijksarchivaris wist mij enige tijd terug reeds te melden dat een groep archivariissen bezig zijn met het formuleren van voorstellen. Bedenken en voorstellen van wetwijzigingen kan een kwestie zijn van weken of maanden, besluitvorming en invoering vergen soms jaren. Op termijn krijgt e-mail ook zijn plaats in wet- en regelgeving zoals in het nabije verleden gebeurde met microfiche en fax.

HEEFT E-MAIL GEVOLGEN VOOR DE STRUCTUUR VAN DE ORGANISATIE?

Alles wijst erop dat de trend zich voortzet en dat communicatie via e-mail een steeds grotere rol gaat spelen. Van buitenaf kan en zal steeds meer met gespecialiseerde medewerkers

rechtstreeks worden gecommuniceerd in plaats van de huidige situatie waar burgers of instellingen de Provincie Flevoland als organisatie benaderen. De organisatie is nu gericht op het registreren en verwerken van deze, centraal gerichte communicatie. In de toekomst zal ook de rechtstreekse communicatie met de individuele medewerker centraal geregeld moeten worden. Overwegingen m.b.t. het vraagstuk van het decentraliseren van bevoegdheden en verantwoordelijkheden sluiten hier perfect op aan. Nieuwe manieren van communiceren kunnen dus zeker consequenties hebben op de structuur van de organisatie.

Hierbij zal ook rekening gehouden moeten worden met de manier waarop de buitenwereld kan en wil communiceren met de organisatie. Alhoewel in Nederland het aantal internet-aansluitingen snel groeit kan nog lang niet iedereen over die mogelijkheden beschikken. Het is een taak van de overheid om ervoor te zorgen dat iedereen toegang krijgt tot die technische hulpmiddelen en daarmee tot de diensten van diezelfde overheid.

Ook de bereidheid om nieuwe communicatievormen te gebruiken mag niet uit het oog worden verloren. De belastingdienst, die al erg ver is in de digitalisering van de communicatie met hun klanten, ervaart een dalende bereidheid waar het gaat om het verstrekken van gegevens waar die dienst reeds over beschikt. Het invullen van het aangiftebiljet zal dan ook op termijn door die dienst zelf gebeuren en zal de belastingplichtige gevraagd worden e.e.a. te controleren, eventueel te corrigeren en getekend terug te sturen. In dit voorbeeld gaan klantvriendelijkheid en efficiency verbetering hand in hand.

TRENDS IN WEBGERELATEERDE COMMUNICATIE

Op redelijk korte termijn mogen we verwachten dat klassieke communicatievormen zoals telefonie en fax zullen opgaan in de relatieve nieuwkomer internettechnologie. Uitwisseling van data op het internet vindt plaats op basis van een speciaal daarvoor ontwikkeld protocol, het internetprotocol afgekort IP. Steeds meer organisaties maken ook voor hun interne netwerk gebruik van de wereldstandaard IP, zo ook de provincie Flevoland. Alle moderne hardwarelijnen en besturingssystemen ondersteunen deze standaard. Ook worden nieuwe technieken ontwikkeld en toepassingen aangeboden. "Data over IP" is op de dag van vandaag een normale zaak. Wij staan kort voor het moment waarop ook "Voice over IP" in onze samenleving breed zal worden geïntroduceerd. Telefonie en fax buiten het, lang door monopolie getekende, net van de KPN's van deze wereld kan op enige tegenwerking van die zijde rekenen.

De technische ontwikkelingen op dit gebied gaan echter zeer snel en de vroegere monopolisten zijn zich aan het richten op zaken als mobiele telefonie, Internet Service Providing (ISP) en Application Service Providing (ASP). ISP diensten bieden individuen en organisaties de mogelijkheid om op het internet te komen als aanbieder van gegevens en diensten of als gebruiker daarvan. ASP diensten bestaan uit het aanbieden van functionaliteit in de vorm van applicaties via het internet. Afnemers van deze dienst hoeven niet langer te investeren in licenties van applicaties en in machinecapaciteit om met die applicaties te werken. De Application Service Provider vraagt een vergoeding voor het gebruik van de applicatie en voor het gebruik van zijn computer waarop die applicatie draait.

Het zal duidelijk zijn dat deze dienstverlening niet voorbehouden is aan aanbieders op de communicatiemarkt maar ook in toenemende mate wordt bedreven door softwarefabrikanten. Deze nieuwe vorm van netwerkgebruik wordt Server Based Computing genoemd en zal ook ver strekkende gevolgen hebben voor het interne netwerk van organisaties dus ook van de provincie maar daarover meer in het volgende hoofdstuk.

ICT Beheersorganisatie

HET RECENTE VERLEDEN.

Eind 1999 werd ICT binnen bijna alle geledingen van de provinciale organisatie ervaren als een frustratie. Een van de oorzaken hiervan is gelegen in de problemen die de provincie, en niet alleen de provincie, ondervindt om voldoende en goed ICT-personeel voor langere tijd aan zich te binden. Van de negen fte's waren op dat moment drie fte's ingevuld. Een andere oorzaak was gelegen in het feit dat de werkzaamheden, die vanuit ICT uitgevoerd dienden te worden ter voorkoming van millenniumproblematiek de gehele aanwezige capaciteit opslokten. Het gevolg daarvan was dat de ontwikkelingen in technische voorzieningen en dienstverlening aan de organisatie bijna tot stilstand kwamen. Voeg hieraan toe dat het ingehuurde bureau voor millenniumproject niet aan de verwachtingen kon voldoen. Daarnaast besloot de ICT manager in het najaar de provincie te verlaten.

De druk op de medewerkers van de onderbezette ICT afdeling nam in die periode immense hoogten aan. Naast al deze beperkingen waren de grenzen van acceptatie vanuit de organisatie m.b.t. ICT-dienstverlening bereikt. De achterstand op het gebied van applicatiebeheer bedroeg meerdere maanden. Investeringsprojecten ter vervanging en uitbreiding van hardware liepen maanden achter bij de behoeften binnen de organisatie.

In december 1999 gaf de provincie Roccade opdracht om een uitspraak te doen over de kwaliteit van de ICT-beheersorganisatie. Vervolgens werd, ook bij Roccade, een interim ICT-manager ingehuurd, die in de loop van 2000 de mogelijkheden kreeg om voortvarend aan de slag te gaan. De situatie nu, een jaar later, is niet ideaal maar er is een fundament gecreëerd waarop de ontwikkeling naar een klantgerichte, dienstverlenende afdeling kan plaatsvinden.

Waar mogelijk zal ik in dit hoofdstuk ook financiële consequenties van bepaalde ontwikkelingen vermelden. Dit om aansluiting te creëren met de door afdeling financiën opgeleverde notitie m.b.t. afschrijvingstermijnen en met de door ICT opgeleverde notitie m.b.t. beheersbaarheid en voorspelbaarheid van ICT. Dit deel van deze nota zal ook dienen om de nodige budgetten voor 2001 en mogelijk 2002 en 2003 vorm te geven.

DIENTSTVERLENING ALGEMEEN

In het recente verleden werd de mate waarop ICT-hulpmiddelen konden worden gebruikt in de organisatie bepaald door de mogelijkheden en beperkingen van de aanwezige technische voorzieningen en van de beheerders van die voorzieningen. Dit geldt bepaald niet alleen voor de provincie. Medewerkers en leidinggevenden in vele bedrijven en organisaties herkennen dit verschijnsel. Niet de behoefte van de organisatie is het uitgangspunt maar het aanbod aan dienstverlening.

Organisaties en hun medewerkers zijn zich steeds meer bewust geworden van de afhankelijkheid van ICT-hulpmiddelen en ICT-dienstverlening en stellen steeds hogere eisen aan die producten. Ook hebben de ICT-afdelingen ontwikkelingen doorgemaakt. De kwaliteit en de ervaring van ICT'ers is toegenomen. Ook de kwaliteit van hardware en (besturings-)software nam toe. Voor de provincie geldt, dat de middelen om een stabiele situatie te realiseren beschikbaar zijn of op korte termijn beschikbaar kunnen komen. De ontwikkelingen op de arbeidsmarkt zijn de provincie jammer genoeg nog steeds niet welgezend. De bezettingsgraad is onveranderd laag en binnen afzienbare tijd zal een beslissing moeten worden genomen om in de capaciteitsbehoefte te voorzien d.m.v. constante detachering (huidige praktijk), vast aanstellen of outsourcing. De eerste stap die gezet moest worden en inmiddels gezet is heeft meer met de manier van benadering te maken dan met besluitvorming of de aanschaf van zaken. ICT-dienstverlening zal in toenemende mate plaatsvinden op basis van de vraag uit de organisatie. Deze benadering moet samengaan met de verantwoordelijkheid die ICT heeft om een bedrijfszekere, beheersbare en voorspelbare basisvoorziening te bieden.

In de loop van 1999 werd het begrip accountmanagement geïntroduceerd binnen de afdelingen ICT. Vervolgens werd in 2000 geprobeerd daar verder invulling aan te geven. Door de beperkte bezetting van de afdeling is getracht een werkbare situatie te creëren door accountmanagement en applicatiebeheer te combineren. Eind 2000 moet geconcludeerd worden, dat binnen de huidige bezetting niet kan worden voldaan aan de verwachtingen die binnen de organisatie werden gewekt bij de introductie van accountmanagement. In de praktijk blijkt echter dat de werkdruk die dit veroorzaakt het nakomen van afspraken soms onmogelijk maakt. Uitbreiding van de huidige bezetting met een accountmanager op korte termijn is dan ook noodzakelijk om te voorkomen dat accountmanagement een stille dood gaat sterven. Op middellange termijn, in de loop van 2001, is het reëel om minimaal een accountmanager per sector aan te stellen.

Voorstel:	Benoem een accountmanager bij voorkeur per 1-1-2001 en plan de benoeming van een derde accountmanager in de loop van 2001 op basis van de ervaring met de dan aanwezige bezetting.
Raming:	Aanstelling vroeg in 2001 op basis van schaal 9/10. Jaarlijkse salariskosten f 100.000,-- Tweede aanstelling in de loop van 2001. Salariskosten 2001 f 50.000,-- in volgende jaren f 100.000,--
Bezetting:	2000 (actueel) ; 1 parttime accountmanager/applicatiebeheerder 2001 ; 2 fulltime accountmanagers 2002 ; 3 fulltime accountmanagers (1 per sector)

Accountmanagement heeft als doel om de ICT-dienstverlening optimaal af te stemmen op de dienstverleningsbehoeften van de organisatie. De accountmanager zal gaan deelnemen in selectietrajecten van nieuwe applicaties. Vanuit ICT kan op die manier nagegaan worden of e.e.a. in te passen is binnen de geldende standaarden van hardware en besturingssoftware. Ook kan in een vroegtijdig stadium onderkend worden of de infrastructuur voldoet aan de eisen of dat aanpassing noodzakelijk is. Op deze manier ontstaat een volledige blik op de organisatorische en financiële consequenties van een bepaalde keuze. Meer en meer zal ernaar worden gestreefd om de afspraken tussen afdelingen en ICT vast te leggen in dienstverleningsovereenkomsten of SLA's (Service Level Agreements). De inhoud van die SLA's zullen bekend worden gemaakt aan de helpdesk zodat daar in de zin van de vastgelegde afspraken kan worden gehandeld.

HELPPDESK

Zolang de functionele ondersteuning van de werkplek bestaat uit een complex van hardware, besturingssoftware en diverse applicaties zullen gebruikers problemen ondervinden bij het dagelijks gebruik. Voorkomende problemen kunnen vele oorzaken hebben maar dat mag geen zorg worden van de gebruiker. Hij/zij moet zijn probleem kunnen melden bij een helpdesk, die erop gericht is om problemen te onderkennen en middels een passende oplossing snel uit de wereld te helpen. Niet alleen de wijze waarop de helpdeskmedewerker omgaat met problemen en oplossingen is bepalend voor de kwaliteit van de helpdesk maar vooral ook de communicatieve vaardigheden spelen een belangrijke rol. Een helpdesk die zich opstelt naast de klant om vervolgens samen met die klant het probleem duidelijk te krijgen en op te lossen zal als positief worden ervaren. Zeker als e.e.a. gepaard gaat met eenduidige afspraken rondom termijnen waarbinnen acties worden ondernomen en er terugkoppeling plaats zal vinden.

Naast de technische kennis en communicatieve vaardigheden zal vooral de klantgerichte dienstverlener hoog scoren in klanttevredenheid. Natuurlijk moet zo'n helpdesk kunnen beschikken over de mogelijkheden om registratie van incidenten vlot te laten verlopen. Een systeem waarbij de helpdeskmedewerker een reeds ingevuld scherm aangeboden krijgt voordat hij de telefoon opneemt wordt overwogen. Hiertoe dient een koppeling tot stand te komen tussen de helpdesk pc en de digitale telefooncentrale. Registratie van een incident

kan dan beperkt blijven tot het beschrijven van de klacht en het vastleggen van de afspraken m.b.t. de vervolgacties als het incident niet door de eerste lijn kan worden afgehandeld.

De mate waarin de eerste lijn de hulpvraag van een adequate oplossing kan voorzien kan in positieve zin beïnvloed worden door inzet van een goed gevulde en goed onderhoudbare problem-solution database. Het ligt voor de hand dat bijzonderheden uit de eerder genoemde SLA's meteen bij de eerste melding naar voren komen naast de SLA's die met externen zijn afgesloten en die mogelijk betrekking hebben de actuele melding.

Afgelopen jaar is getracht de helpdesk zo te (her-)structureren, dat een werkwijze volgens ITIL normen op termijn tot de mogelijkheden behoort. Om deze methodiek in de dagelijkse praktijk te kunnen toepassen zullen de verschillende gegevensverzamelingen goed doordacht moeten worden en afgestemd op de situatie van de provincie. Ook zal heel selectief moeten worden omgegaan met de invoering van ITIL-processen. Het is heel wel mogelijk om te starten met de ontwikkeling van incidentmanagement op de helpdesk om later, indien de behoefte duidelijk aanwezig is andere ITIL functies, zoals problem-, change- en servicemanagement aan de Beheersorganisatie toe te voegen. Gaandeweg zal duidelijk worden dat in de huidige opzet al aanzetten gegeven zijn zonder echter de ITIL terminologie daarbij te hanteren.

Voorstel: Start een project met als doel het optimaliseren van de ICT-helpdesk gericht op hoge mate van afhandeling in de eerste lijn. Door middel van het in zo vroeg mogelijk stadium beschikbaar stellen van alle relevante gegevens zoals naam van de aanvrager, de bij die aanvrager horende hard- en software specificaties, onderliggende SLA's tussen ICT en de afdeling en tussen derden en de provincie. Daarnaast zal een goed gevulde problem-solutiondatabase tot bruikbaar instrument worden gemaakt. ITIL structuren dienen hierbij bij voorkeur als middel te worden gehanteerd. Zij mogen echter niet tot doel verworden.

Raming: Doorlooptijd 3 maanden. Start zo vroeg mogelijk in 2001. Benodigde capaciteit zal bestaan uit een externe deskundige op het gebied van databases en/of datawarehousing en een externe deskundige op het gebied van helpdesk inrichting.
Projectkosten extern f 93.000,-- incl. 19% BTW bij inzet op basis van 3 dagen per week gedurende 13 weken tegen een bruto tarief van f 2000,-- per dag. De helpdesk- en database-deskundige hebben dan ieder 1,5 maand om hun onderzoek te doen, waar mogelijk structuren aan te brengen en uitgebreid te rapporteren.

Bezetting: 2000 (actueel) ; 2 fulltime medewerkers (gedetacheerd)
2001 ; 2 fulltime medewerkers
2002 ; 3 fulltime medewerkers

TECHNISCHE INFRASTRUCTUUR.

Onder deze ruime noemer moet worden verstaan het complex van:

- Infrastructuur (alle componenten nodig om de werkplekken met de servers te verbinden)
- Centrale systemen (Unix host, applicatie-, file-, print-, database-, mail-, intranet-, internet- en ander servers)
- Werkplek pc's
- Centrale en decentrale besturingssystemen
- Beveiligings- en beheersinstrumenten

Zij vormen de basisvoorziening waarmee elke werkplek binnen de organisatie in technische zin wordt ondersteund. Bovengenoemde onderdelen kennen een sterke onderling afhankelijkheid. In organisatorische zin is de verantwoordelijkheid m.b.t. het beheer van dit complex op verschillende plaatsen belegd. Met name treffen we die decentralisatie van het

beheer aan bij wat hier infrastructuur wordt genoemd. De bekabeling en aansluitingen maken onderdeel uit van het gebouw en worden beheerd door de afdeling Facilitaire Zaken. De actieve componenten en patchkasten worden aangeschaft door diezelfde afdelingen maar de verbindingen worden deels door de telefoniebeheerder deels door ICT tot stand gebracht. Beide afdelingen hebben dan ook toegang tot die technische voorzieningen (patchkasten). Samensmelting van het beheer over dit cruciale gedeelte van de infrastructuur binnen de afdeling ICT zal de beheersbaarheid van die infrastructuur ten goede komen. Bij de plannen rondom de nieuw in te richten computerruimte wordt hiermee al rekening gehouden.

Computerruimte

Als ICT binnenkort opgaat in de nieuwe afdeling I&A zal die afdeling ook fysiek verplaatst worden naar de 1^e verdieping. Deze ontwikkeling heeft tot gevolg dat eindelijk de huidige computerruimte verlaten kan worden. Deze ruimte voldeed niet meer aan de eisen, die gesteld moeten worden aan een onderkomen van een van de meest cruciale bedrijfsonderdelen. Het steeds maar groeiend aantal centrale systemen konden maar ternauwernood geplaatst worden in die ruimte, die ook niet meer voldoet aan de eisen t.a.v. toegangsbeveiliging en klimaatbeheersing.

De plannen hieromtrent, die in het eerste kwartaal van 2000 zijn geformuleerd door IZ en ICT voorzien niet alleen in de ingebruikname van een nieuwe computerruimte en in de verplaatsing van de centrale systemen maar ook in de modernisering van de verbindingen tussen de computerruimte en de verbindingsknooppunten. Daarnaast voorzien die plannen in het vernieuwen van alle actieve componenten (hubs, switches etc.) en in de opwaardering van de bekabeling (naar utp cat 5^e) en uitbreiding van het aantal aansluitingen in het "oude" gedeelte van het gebouw, bouwdeel 1. Zoals reeds eerder vermeld is huisvesting van de telefooncentrale in de plannen rondom de computerruimte meegenomen.

Voorstel: Plannen rondom de computerruimte versneld uitvoeren om naast de verbetering in de beveiliging en verhogen van de bedrijfszekerheid aan te sluiten bij de vorming van de nieuwe afdeling I&A.

Raming: Start; bij voorkeur eind 2000 uiterlijk januari 2001. Realisatie: z.s.m. doch uiterlijk februari 2001.
Kosten computerruimte, actieve componenten, bekabeling en aansluitingen f 1.300.000,-- exclusief BTW en f 15.470.000,-- incl. 19% BTW dit alles ten laste van gebouwgerelateerde budgetten beheert door afdeling IZ.

De opwaardering van de bekabeling en de uitbreiding van het aantal aansluitingen gaan deel uitmaken van andere bouwkundige ingrepen die gaan plaatsvinden in hetzelfde gebouwdeel n.l. het vernieuwen van vloerbedekking en van de plafonds. Deze ingrepen zullen hun beslag krijgen in de tweede helft van 2001.

De bouw van de computerruimte, de verplaatsing van de centrale apparatuur en verlegging van de verbinding tussen de centrale systemen en patchkasten moeten gereed zijn voordat bovenstaande bouwkundige ingrepen kunnen plaatsvinden. Deze werkzaamheden kunnen dan ook ruim van tevoren worden uitgevoerd.

Zoals reeds vermeld in "Trends in webgerelateerde communicatie" zal het begrip "Server Based Computing" een grote impact hebben op de verdere ontwikkelingen van onze technische infrastructuur en het beheer daarvan maar daar over later meer.

In de loop van de vijftiger jaren formuleerde een professor Moore de stelling dat de behoefte aan reken/processorcapaciteit elke 18 maanden verdubbelt. De behoefte aan opslag/schijf-capaciteit verdubbelt elke 12 maanden.

Zo'n twintig jaar geleden bestonden er grote gemeentelijke rekencentra die ieder tientallen gemeenten faciliteerden bij het gebruik van bevolkingssystemen, sociale dienstsysteem, kadastrale systemen, heffingensystemen, salarissystemen etc. In de computerruimten van die

centra stonden grote computers met een intern geheugen van 256 kilobit en met een schijf-capaciteit van enkele honderden megabytes. Opslag van gegevens vond plaats op tapes. De programmatuur en de data werden kort voor de verwerking op het zeer kostbare schijf-geheugen geplaatst. Ieder van die systemen kostten vele miljoenen guldens.

Op dit moment staat op elke werkplek binnen de provincie een machine met een intern geheugen dat duizend maal groter is dan het mainframe van vroeger en met een schijf-capaciteit die in Gigabytes wordt uitgedrukt en dus ook met een factor duizend is toegenomen. De kosten van de huidige pc's beslaan daarentegen slechts enkele duizenden guldens. De "wet van Moore" geldt nog steeds en wordt ook nog steeds betrokken bij capaciteitsplanningen van moderne infrastructuren. Voeg daaraan toe dat de impact van de ontwikkelingen rondom webtechnologie een grote vlucht blijven nemen en het zal duidelijk zijn dat we voor het opstellen van een driejarenplan voor het infrastructurele gedeelte van ICT met de nodige groei rekening moeten houden.

PERSONELE BEZETTING.

Ook moeten we rekening houden met ontwikkelingen, die ertoe kunnen leiden dat de in-spanningen nodig om het beheer uit te voeren, afnemen. Hogere mate van complexiteit zou logischer wijze tot gevolg hebben dat die inspanningen toenemen. In de markt doen zich al enige tijd ontwikkelingen voor waarmee de provincie haar voordeel kan doen of die zeker het onderzoeken waard zijn.

De complexiteit van de infrastructuur met de hierboven beschreven elementen is groot maar voor de provincie geldt, dat dit een relatief goed beheersbaar en bedrijfszeker instrument is geworden. De grootste winst in stabiliteit kan, op korte termijn, bereikt worden door een definitieve oplossing voor de personele capaciteit te realiseren. Als de afweging omtrent in dienst nemen, blijvend detacheren of totaal outsourcen op korte termijn ter hand wordt genomen zal daarna snel deze winst geboekt kunnen worden.

Medio 2000 is de gewenste personele bezetting geactualiseerd. De opzet die uitkwam op 9 fte's is al enkele jaren oud. Om de huidige capaciteitsbehoefte in beeld te brengen werden de actuele taken geïnventariseerd. Taken werden toegedeeld aan functies en de functies werden beschreven. Daarnaast werd een organogram geconstrueerd niet alleen gericht op de status van dat moment maar ook met in het achterhoofd de samengang met DIV.

Om inzicht te verschaffen wordt als bijlage 3, de "oude" en als bijlage 4 de "voorgestelde" situatie inclusief de functieverdeling aan dit rapport toegevoegd.

Voorstel: Laat de actuele indeling van ICT, zie bijlage 4, en de daarin opgesomde functies bestuurlijk vaststellen zodat vervolg acties in het personele vlak gestoeld zijn op een actueel capaciteitsplan. Hiermee komt dan het plan van 9 fte's te vervallen en wordt voorkomen dat actuele ICT-behoefte van de organisatie in botsing komt met de sterk verouderde en niet meer reële capaciteitsplanning.

Op korte termijn, direct na de jaarwisseling, een inventarisatie opstarten, die duidelijkheid schept omtrent de haalbaar- en toepasbaarheid van outsourcing. Deze inventarisatie zal o.a. alle hardware- en softwarecomponenten omvatten maar ook infrastructurele componenten, onderhoudscontracten, licentie overeenkomsten. Hieronder vallen ook alle gebruikapplicaties, de daarbij horende licenties en servicecontracten maar ook de behoeften aan ondersteuning op het gebied van applicatiebeheer. Deze uitgebreide inventarisaties zijn ook van grote waarde als uiteindelijk niet tot outsourcing wordt overgegaan. Wordt hiervoor wel gekozen dan zullen deze inventarisaties de basis vormen voor de het aanbestedingstraject dat moet leiden tot een outsourcingovereenkomst.

Raming: Start december 2000, oplevering maart 2001. Externe capaciteit f 238.000,-- incl. 19% BTW op basis van een doorlooptijd van 6 tot 8 weken waarin meerdere inventarisaties en rapporten gelijktijdig moeten worden

gerealiseerd. Interne capaciteit 15 dagen van ICT medewerkers in dezelfde periode.

SERVER BASED COMPUTING.

Voor verhoging van stabiliteit op langere termijn en gelijktijdige terugdringing van beheers-inspanningen zullen de ontwikkelingen op het gebied van Server Based Computing op de voet moeten worden gevolgd.

Achter deze ontwikkeling gaan vrijwel zeker mogelijkheden schuil om de complexiteit, die de 270 verschillende applicaties van de provincie opleveren, sterk te reduceren. Principieel werd in het verleden gekozen voor een situatie waarbij op elke pc vrijwel alle aanwezige applicaties gebruikt kunnen worden. Deze keuze had tot gevolg, dat op elke werkplek een standaard pc verscheen met voldoende capaciteit om aan die eis te voldoen. Deze pc wordt d.m.v. een zogenaamd image van een operatingssysteem (NT) voorzien samen met alle standaard applicaties zoals de office pakketten, e-mail, internet en diverse anderen waaronder vak-technische databases. Logt een gebruiker zich middels zo'n standaard pc aan op het netwerk dan krijgt die gebruiker ook de aan zijn functie verbonden specifieke applicaties aangeboden in de vorm van een icoon. Klikte de gebruiker zo'n icoon aan dan wordt de pc automatisch aangepast zodat die applicatie gebruikt kan worden. Werkt deze zelfde gebruiker de volgende dag op een andere pc dan worden weer diezelfde aanpassingen aangebracht op die andere pc. Het mag duidelijk zijn dat hier veel gebruik gemaakt wordt van wisselwerkplekken door gebruikers van specifieke applicaties het beheer van de pc's veel capaciteit vergt. Alhoewel de huidige situatie nog goed te beheren en te beheersen valt zal voor de toekomst alternatieven onderzocht moeten worden.

Server Based Computing is gebaseerd op een centrale opslag van gegevens en op een centrale verwerking van applicaties. Met andere woorden vanaf de werkplek wordt gewerkt met applicaties die op de server draaien en bewerkt men gegevens die op de server staan. De eisen die aan de pc gesteld worden beperken zich tot de aanwezigheid van muis, toetsenbord en scherm en voldoende technische voorzieningen om te communiceren met de servers. Het dataverkeer op het netwerk wordt beperkt tot het over en weer zenden van toetsenbord-, muis- en scherminstructies. Wel zal de capaciteit van de servers hierop moeten worden aangepast. Servers met meerdere processoren en een groot werkgeheugen zijn hiervoor nodig. De huidige maatstaf is volgens de producent van deze technologie dat per processor vijftien gebruikers ondersteund kunnen worden.

Wel moet de vraag gesteld worden welke van de 271 applicaties zich lenen voor deze techniek en welke niet. Kritische volgers van de ontwikkeling, die ook wel aangeduid wordt met "thin client" benadering, windows gebaseerde terminal en Citrix Metaframe, zetten grote vraagtekens bij de toepasbaarheid van deze techniek i.c.m. zware (geo)grafische toepassingen zoals cad-systemen (Computer Aided Design). Een van de zwaartepunten bij de provinciale toepassingen is de verwerking van geografische informatie. Een toepasbaarheids- en haalbaarheidsonderzoek is dan ook aan te raden. Inschattingen op basis van de huidige stand van zaken zowel op de markt als binnen de provincie kunnen leiden tot de conclusie dat de kwaliteit van de beheersorganisatie op termijn gebaat is met de invoering van deze techniek.

Tegenover de forse investeringen die hiervoor nodig zullen zijn staan verminderde inspanningen m.b.t. het huidige image. De complexiteit van dat image zal snel afnemen ook al wordt gekozen voor een stapsgewijze invoering.

Doordat de onduidelijkheid rondom het grote aantal applicaties opgeheven moet worden voordat een gericht geformuleerd kan worden ligt het voor de hand om bedoeld haalbaarheidsonderzoek te relateren aan de inventarisatie m.b.t. mogelijke outsourcing.

Voorstel: Start een onderzoek naar de toepasbaarheid en de haalbaarheid van introductie van Server Based Computing binnen de provincie. Producten van dit onderzoek moeten zijn, duidelijkheid omtrent haalbaarheid en wenselijkheid,

faserings naar (groepen) pakketten die in aanmerking komen, consequenties van deze diepte investering voor de begrotingen van de komende jaren. Tevens zullen uitspraken moeten worden gedaan omtrent pakketten die niet in aanmerking komen maar wel van belang zijn voor de organisatie.

Raming: Start april 2001, oplevering juni 2001. Externe capaciteit f 85.680,-- incl. 19% BTW op basis van 30 dagen en f 2.400,-- per dag. Interne capaciteit in totaal 10 dagen van de ICT manager, netwerkbeheerder en applicatiebeheerder in dezelfde periode.

NETWERKBESTURINGSSYSTEMEN.

De keuze van een netwerkbesturingssysteem wordt meestal gemaakt op het moment van opzet van de allereerste versie van het netwerk. Niet een automatiseringsbeleid is bepalend op zo'n moment maar bijvoorbeeld de ervaringen van de leverancier en de beheerder met zo'n product. Bij de provincie is de keuze gevallen op Netware van Novell. Dit product heeft zich de afgelopen periode binnen de provincie maar ook binnen de markt bewezen als een stabiel besturingssysteem. De gelijk met versie 4 van Netware geïntroduceerde NDS (Novell Directory System) heeft zich inmiddels ontwikkeld tot een hoogwaardig beheersinstrument.

De markt is echter weerbarstig. Er is een beweging gaande, ingezet door de machtige marktleider Microsoft, die software leveranciers ertoe brengt om eerder applicaties op de markt te brengen, die Microsoft NT ondersteuning nodig hebben dan dat zij zich richten op Netware van Novell. En al heeft de Microsoft equivalent nog lang niet het niveau bereikt van Netware toch worden organisaties als de provincie praktisch gedwongen meer en meer applicatieservices in huis te halen onder druk van softwareleveranciers en het ontbreken van alternatieven die op Netware draaien. Alle bekende aanbieders van terminal-server producten (Server Based Computing) richten zich op Microsoft. Ondanks het feit dat Netware prima voldoet zal in de toekomstplannen van de provincie rekening gehouden moeten worden met een totale vervanging van Netware door Windows2000, de laatste versie van NT. Eind 1999 wordt opdracht verstrekt om voor Flevoland een Windows2000/NT-structuur te ontwerpen waarbij rekening gehouden dient te worden met die toekomstige verschuiving van Netware naar Windows2000. De combinatie van Netware en Windows2000 zoals die gaat ontstaan biedt de provincie voorlopig de vrijheid om op basis van functionele meerwaarde te kiezen tussen de beide kempen.

Om ook aan de werkplek kant op komende ontwikkelingen in te spelen zal ook daar een wijziging dienen plaats te vinden. De tegenhanger van NDS van Novell, ADS (Active Directory Service) van Microsoft is slechts dan te gebruiken als ook op de werkplek Windows2000, de Professional versie, aanwezig is. Een dringende noodzaak is daarvoor op dit moment niet aanwezig. Echter ontwikkeling gaan in deze wereld snel en het is reëel te veronderstellen dat de provincie in de loop van 2001 de werkplekken van Windows2000 moet voorzien om op server niveau diezelfde slag te kunnen maken in 2002.

Op dit moment, eind 2000, bevinden zich ongeveer 20 Netware servers en 10 NT servers in de computerruimte. De toename van de NT servers in het afgelopen jaar doen vermoeden dat de provincie voor 2003 volledig over is op Windows2000. Er ook vanuit gaand dat in de tussenliggende periode Server Based Computing ingevoerd zal worden, moet voor de komende twee jaar rekening gehouden worden met forse investeringen op het gebied van besturingssystemen hun gebruiksrechten. Op basis van de eerder genoemde wet van Moore moet in de loop van 2002 overgegaan worden op een systeem van schijfopslag, Storage Area Network of SAN waarop alle centrale systemen zijn aangesloten. Lijken de investeringen op het eerste gezicht aanzienlijk, daarnaast kan worden geconstateerd, dat investeringen op het gebied van werkplek pc's en bandbreedte, capaciteit van de bekabeling naar de werkplek, veel langer kunnen worden uitgesteld.

Voorstel: Plan voor de tweede helft van 2001;

- de vervanging op de werkplek van NT door Windows2000

- vervanging op 10 servers van Netware door Windows2000
- start met Server Based Computing op die werkplekken waar die overgang probleemloos mogelijk is, waarschijnlijk de "simpele" standaard pc's

Plan voor 2002;

- Ga over op een systeem van centrale schijfgeheugen (SAN/NAS) voor alle centrale systemen
- vervanging op 10 servers van Netware door Windows2000
- start met Server Based Computing op die werkplekken waar die overgang probleemloos mogelijk is, waarschijnlijk de "simpele" standaard pc's

Raming:

Voor 2001;

Upgrade NT naar Windows2000 400 lic. x f 250,-- incl. BTW	= f 119.000,--
Windows2000 server licenties 10 x f 5.000,-- incl. BTW	= f 59.500,--
Hardware aanpassingen (geheugen en processoruitbreidingen)	= f 238.000,--
Server Based Computing Citrix lic. 200 x f 2.000,-- incl. BTW	= f 476.000,--
Aanschaf 4 Citrix servers(4 processors, 2 Gb intern) incl. BTW	= f 400.000,--

Voor 2002;

SAN 500 Gigabyte – 1 Tera Byte incl. BTW	= f 595.000,--
Windows2000 server lic. 10 x f 5.000,-- incl. BTW	= f 59.500,--
Hardware aanpassingen (geheugen en processor	= f 238.000,--
Server Based Computing Citrix lic. incl. BTW	= f 476.000,--
Aanschaf 4 Citrix servers(4 proc.'s, 2 Gb) incl. BTW	= f 400.000,--

Bezetting:

2000 (actueel)	; 2 fulltime netwerkbeheerders (1 gedetacheerd)
2001	; 2 fulltime netwerkbeheerder
2002	; 3 fulltime netwerkbeheerders

Onzekere factoren in deze aannamen zijn de uitkomsten van het onderzoek naar Server Based Computing en de snelheid waarmee de behoefte aan opslagcapaciteit toe gaat nemen. Als bijvoorbeeld in de loop van 2001 gestart wordt met het digitaliseren van de documentstroom dan kan de noodzaak van een investering in centrale schijfopslag misschien zwaarder wegen dan invoering van Server Based Computing.

In die zin zullen verschuivingen in bovenstaande ramingen mogelijk gemaakt moeten worden.

Met al deze ontwikkelingen zal, in de ervaring van de gebruiker, een totale vervaging plaatsvinden van de begrippen "interne netwerk" en "internet". In die zin dat de gebruiker zich niet meer bewust hoeft te zijn van de plaats waar applicaties of bestanden zich bevinden. Het zal in 2003 heel normaal zijn dat voor dagelijks gebruik, via een browser, een applicatie op een server in Japan of Australië gebruikt wordt om gegevens uit een provinciale database te bewerken. Misschien gaat de provincie op diezelfde manier wel functionaliteit of gegevens op het gebied van geo-informatie aanbieden aan gemeenten of andere instellingen.

Dit deel van de ICT beheersorganisatie gaat hoe dan ook een interessante periode tegemoet. En als we dit onderdeel, badinerend, ondergebracht hebben onder de kop "Gas, Water en Licht" om aan te geven, dat om een organisatie brede basisvoorziening gaat, dan moet onderkend worden dat netwerkbeheer nog lang werk blijft van specialisten.

BEHEER VAN WEB-TECHNOLOGIE.

Invoering van het Stateninformatie systeem (SIS) en de modernisering van de provinciale website maken de introductie van een functie webmaster actueel. Dagelijks worden wij geconfronteerd met het besef dat wij, zowel binnen als buiten de provinciale organisatie, staan voor een ware technologische revolutie. Vooral in het commerciële bedrijfsleven gaan de ontwikkelingen erg hard. Zo als in eerdere hoofdstukken al is besproken zal deze revolutie

de overheid niet ongemoeid laten. Dat brengt noodzakelijk met zich mee dat de beheersorganisatie van die overheid zich daarop zal moeten voorbereiden.

In de plannen die ten grondslag liggen aan het SIS werd gelukkig in een vroegtijdig stadium onderkend, dat rekening gehouden diende te worden met middelen om een webmaster aan te stellen.

De taken van een webmaster kunnen niet uitgevoerd worden door een netwerkbeheerder (technisch) of door een "goedwillende" beleidsfunctionaris die dit gespecialiseerde werkveld "er even bij doet". Het is mede van belang is dat de Web-technologie, kennis en onderhoudswerkzaamheden in de provinciale organisatie (structureel) wordt verankerd in de ICT-beheersorganisatie. Om overbelasting van de netwerkbeheerder te voorkomen is reeds één van de beschikbare en openstaande formatieplaatsen op het ICT-terrein voor het aantrekken van een Technisch Webmaster ICT benut.

In de nabije toekomst zal dit gedeelte van de beheersorganisatie een flinke groei doormaken. Het is dan ook aan te raden om voor 2002 en 2003 rekening te houden met formatie uitbreiding met telkens een webmaster.

Voorstel: Plan voor 2002 en 2003 de aanstelling van telkens een webmaster of bereid de aanpassing van een eventueel outsourcingscontract hierop aan.

Raming: Salariskosten per aanstelling in huidige schaal 9 f 100.000,-- per jaar per webmaster.

Bezetting: 2000 (actueel) ; 1 fulltime webmaster (vacature)
2001 ; 1 fulltime webmaster
2002 ; 2 fulltime webmasters

GEGEVENSBEHEER

Van de huidige 270 applicaties zijn het in slechts negen gevallen mogelijk om gegevens te benaderen en op te slaan in een Oracle database, de interprovinciale database standaard. Het database beheer wordt voor die negen applicaties uitgevoerd door een fulltime medewerker. In het afgelopen jaar is het aantal Oracle applicaties in beperkte mate toegenomen. De afhankelijkheid van de databases werd merkbaar groter. Verwacht mag worden dat het onderzoek naar nut en noodzaak van de 270 applicaties, onderdeel van het haalbaarheidsonderzoek van outsourcing, tot gevolg zal hebben dat het aantal applicaties terugloopt. Herstructurering van het geheel van applicaties zal ook een toename van het aantal Oracle applicaties tot gevolg hebben.

Formulering en realisering van informatiebeleid zal gepaard gaan met een beweging naar een centraal gegevensmagazijn. In technische zin zal het neerkomen op een verzameling van databases, die vanuit de organisatie als één gegevensmagazijn kunnen worden benaderd. Deze toename van het aantal Oracle applicaties en dus van het aantal Oracle databases zal reeds in 2001 merkbaar zijn en zich in 2002 verder doorzetten.

Waarschijnlijk zullen niet alle applicaties, die overblijven na de opschoning, met Oracle kunnen samenwerken. Voor dat geval zal het noodzakelijk blijken, dat er een tweede database standaard wordt geïntroduceerd binnen applicatie- en gegevensbeheer, namelijk SQL Server en Database. Beide producten zijn van Microsoft. De kennis en vaardigheden van de beheerders zal daarop moeten worden afgestemd.

Voorstel: Houdt rekening met de noodzaak tot aanstelling van een database administrator in de tweede helft van 2001. Ontwikkelingen in 2002 zullen nogmaals een zelfde aanstelling nodig maken. In beide gevallen geldt hier natuurlijk ook dat i.p.v. aanstellingen een eventueel outsourcingscontract moeten worden aangepast.

Oracle heeft onlangs zijn licentie regelingen aangepast. Door die aanpassing en door een sterk groeiend aantal Oracle gebruikers zal in de komende jaren met een aanzienlijke investering rekening gehouden moeten worden.

Raming: Salariskosten per aanstelling in huidige schaal 10 f 120.000,-- per jaar per database administrator.

****** Opleidingsbudget voor elke ICT medew. ± f 20.000,-- per jaar ******

2001: Aanschaf Oracle licenties en tools incl. BTW	f	238.000,--
2001: Aanschaf SQL Server en Database lic. incl. BTW	f	59.500,--
2002: Aanschaf Oracle licenties en tools incl. BTW	f	238.000,--

Bezetting: 2000 (actueel) ; 1 database administrator
2001 ; 2 database administrators en 1 informatie analist
2002 ; 2 database administrators en 1 informatie analist

Als Informatiebeleid en digitalisering van documentstromen vorm gaan krijgen zal met name het gegevensbeheer toenemen. Voor de bezetting van dit onderdeel is een kwantitatieve toename dan ook makkelijk te voorspellen. In de komende jaren zal Gegevensbeheer waarschijnlijk uitgroeien tot een apart organisatorische eenheid (bureau?) binnen de afdeling I&A. Afhankelijk van de snelheid waarmee de ontwikkelingen gaan plaatsvinden zal reeds in 2001 de aanstelling overwogen moeten worden van een informatie analist, die zich op tactisch en strategisch niveau met gegevensstromen, opslag en ontsluiting gaat bezighouden. Te denken valt aan een medewerker met een bedrijfskundige achtergrond, gespecialiseerd in management- en bestuursinformatie.

Kortom, alles wijst erop dat Gegevensbeheer snel in omvang zal toenemen zowel in termen van personele bezetting maar zeker ook in termen van integrale bedrijfsvoering.

APPLICATIEBEHEER / WERKPLEKONDERSTEUNING

Eind 2000 is elke werkplek voorzien van een standaard pc. Deze pc's zijn voorzien van het besturingssysteem NT en daarnaast van een standaard set applicaties zoals Office97 met o.a. Word en Excel, internet, e-mail, fax etc. De hardware configuratie op de werkplek varieert van pc's met een Pentium II 266 Mhz processor en 192 Mb intern geheugen tot een Pentium III met 256 Mb intern. Elke pc heeft ruim voldoende schijfcapaciteit om alle standaardapplicaties te herbergen inclusief specifieke applicaties. De meeste werkplekken zijn van een 17" monitor voorzien. In 2000 is een aanvang gemaakt met de introductie van z.g. 15" flatscreens.

Zoals eerder vermeld krijgt de gebruiker op zijn/haar functie gerichte applicaties aangeboden. De settings van de standaard pc worden indien nodig automatisch aangepast op het moment dat die applicaties voor de eerste keer worden gestart. Het aanbod van speciale applicaties wordt geregeld via het netwerkbesturingssysteem op basis van de gebruikersidentificatie.

Tijdens het wegwerken van de achterstanden in het applicatiebeheer is ook een start gemaakt met de aanleg van een documentatie van alle applicaties. Deze documentatie is nu een vaste waarde in het applicatiebeheer. Afgeleid van deze documentatie is begonnen met de opzet van een contractadministratie (licentie overeenkomsten, onderhouds- en servicecontracten). De administratie is naar verwachting aan het eind van 2000 op orde. Deze gegevensverzamelingen worden volgens plan op termijn ook ontsloten voor de helpdesk. Enerzijds om gericht hulp te kunnen bieden op basis van een volledig beeld van de situatie waarmee de gebruiker werkt en anderzijds om snel en efficiënt service en onderhoud door derden te activeren.

Het groot aantal applicaties brengen met zich mee, dat er in de loop van elk jaar ook een groot aantal programma aanpassingen en versie updates moeten worden doorgevoerd. Elke aanpassing of update gaat gepaard met uitgebreide technische en gebruikerstesten. De technische test wordt uitgevoerd om de mogelijkheid dat een aanpassing gevolgen heeft voor alle gebruikers zo klein mogelijk te houden. De gebruikerstest is erop gericht om na te gaan of de gewenste functionaliteit door de wijziging niet in negatieve zin wordt beïnvloed. De

gewijzigde situatie wordt pas in productie genomen nadat de afdeling zich schriftelijk akkoord verklaard.

Naast het onderhoud van reeds aanwezige applicaties, speelt applicatiebeheer samen met accountmanagement een rol bij de selectie van pakketten. De combinatie van applicatiebeheer en accountmanagement lijkt willekeurig maar is dat zeker niet. Beiden hebben alles te maken met de manier waarop functies dwars door de organisatie worden ondersteund d.m.v. ICT-hulpmiddelen. Verder ligt de combinatie voor de hand omdat een, vaste, medewerker van de afdeling ICT belast is met zowel accountmanagement als met applicatiebeheer. Het groot aantal applicaties komt steeds terug in dit verhaal. Voorstellen om onderzoeken uit te voeren naar doelmatigheid en een mogelijke reducering van het aantal is ook al aan de orde gekomen. Toch moet dit probleem ook hier aan de orde komen omdat de instroom van applicaties gewoon doorgaat.

De rol van ICT bij de selectie van applicaties moet een controlerende zijn. De afdeling waar een behoefte ontstaat aan nieuwe hulpmiddelen kan zich in dat traject volledig richten op functionaliteit. ICT zal zich tijdens dat traject richten op inpasbaarheid van zo'n nieuwe applicatie binnen de standaarden, die de technische infrastructuur uitmaken. De invloed van ICT kan tot gevolg hebben, dat al in een vroegtijdig stadium de focus beperkt wordt. Maar ook kan e.e.a. tot gevolg hebben dat er voorstellen moeten worden ontwikkeld om de technische infrastructuur aan te passen. Deze voorstellen, inclusief de technische en financiële gevolgen, kunnen dan worden meegenomen in de afwegingen en besluitvorming. Op dit moment is de inbreng en invloed van ICT in selectietrajecten nog (te) gering. Voorgestelde uitbreiding van de bezetting op accountmanagement biedt hier soelaas.

Ondersteuning van de werkplek pc heeft alles van doen met de samenstelling van die pc. Daar het uitgangspunt is dat elke werkplek van een standaard pc is voorzien, is in verleden gekozen voor het software-matig inrichten van die werkplek-pc op basis van een image. Hiertoe wordt eerst een pc volledig naar de Flevoland-standaard ingericht. Als na uitgebreid testen blijkt, dat die voldoet wordt de samenstelling van die pc vastgelegd in een bestand. Dit bestand wordt een image genoemd. Via het netwerk kunnen vervolgens grote aantallen pc's van dezelfde, standaard, samenstelling worden voorzien.

De huidige samenstelling van de afdeling voorziet niet in de speciale kennis en vaardigheden, die vereist zijn voor het bouwen en onderhouden van dergelijke images. Tot op heden werden deze kennis en vaardigheden ingehuurd op projectbasis. Het belang van images binnen de ICT-beheersorganisatie zijn echter zo groot, dat overwogen moet worden om deze kennis en vaardigheden aan de vaste staf toe te voegen. De behoefte aan een image-builder is echter moeilijk in te schatten. Als er in korte termijn meerdere images her- of verbouwd moeten worden zal dat toch moeten gebeuren door meerdere krachten. In die gevallen kan via inhuur in de nodige capaciteit worden voorzien. Echter voor het operationele beheer van images is een functie in combinatie met applicatiebeheer ten eerste aan te raden. Op deze manier wordt de provincie voor dit belangrijk onderdeel minder afhankelijk van externe capaciteit. Ook afgelopen jaar is gebleken, dat bij kleinere aanpassingen en met een geringe doorlooptijd zeer moeizaam aan de juiste mensen te komen is.

Terloops werd reeds melding gemaakt van de schermen op de werkplek. In 2000 werden, tegelijk met nieuwe pc's, een tachtigtal flatscreens aangeschaft. De gebruikers van deze nieuwe schermen zijn zeer enthousiast over de kwaliteiten van deze schermen. Zij verbruiken niet alleen minder stroom, nemen veel minder ruimte op het bureau in, zijn minder storingsgevoelig en voldoen in ruime mate aan de Arbo eisen m.b.t. straling. Deze schermen geven een veel scherper beeld. Bij langdurig gebruik van de pc zijn de meldingen over oog- en hoofdpijnlachten aan de orde van de dag. Echter niet bij de gebruikers van flatscreens. De Arbo-coördinator wordt dan ook veelvuldig benaderd met verzoeken om een flatscreen i.p.v. het traditionele scherm. Niet alleen gebruikerswensen en Arbo overwegingen nopen de provincie in 2001 een groot aantal schermen ter vervanging aan te schaffen. De oudste schermen vertonen ook in technisch opzicht in toenemende mate klachten. Reparatiekosten overstijgen vaak de waarde van die schermen.

In de loop van het laatste kwartaal 2000 heeft een inventarisatie plaatsgevonden van de eisen en wensen van de afdelingen voor 2001. Het totale bedrag wordt bij onderstaande raming meegenomen. De inventarisatie wordt als bijlage 2 toegevoegd aan deze nota.

Voorstel: Stel in 2001 een functionaris aan belast met applicatiebeheer gecombineerd met het operationele beheer van de images. Laat door het MT de rol van ICT bij software selectietrajecten bekrachtigen. Vervang in 2001 de oudste 17" schermen door flatscreens om vervolgens in 2002 alle resterende werkplekken hiervan te voorzien.

Raming: Salariskosten image/applicatiebeheerder in huidige schaal 9
f 100.000,-- per jaar.

**** Opleidingsbudget voor elke ICT medew. minimaal fl. 20.000,-- per jaar ****

2001: Aanschaf 200 flatscreens x 2.500,-- incl. BTW	f 595.000,--
2001: Afdelingswensen totaal incl. BTW	f 1.008.000,--
2002: Aanschaf 200 flatscreens x 2.500,-- incl. BTW	f 595.000,--

Bezetting: 2000 (actueel); 1 applicatiebeheerder/accountmanager
1 applicatiebeheerder (inhuur)
2001 2 applicatiebeheerder inclusief imagebeheer

Voorspelling van de bezetting na 2001 wordt zeer onbetrouwbaar doordat uitkomsten van diverse onderzoeken (Server Based Computing, reducering applicaties) en daar op volgende realisering van grote invloed kunnen zijn op zowel applicatiebeheer als op imagebeheer. Het is dan ook verstandiger die onderzoeken af te wachten en daarna de situatie 2002 en later in de plannen te verwerken.

BUDGETBEHEER ICT

Voorspelbaarheid van ICT liet de afgelopen jaren te wensen over. Kort nadat de structurering van de afdeling ter hand was genomen door de interim manager gaf de directeur Middelen Roccade de opdracht om een voorstel te formuleren om te komen tot een investeringskader ICT. In die Roccade nota wordt de provincie gewezen op de discrepantie, die in de huidige situatie is gesloten, tussen de functionele belangen binnen organisatie-onderdelen en de belangen van ICT als budgethouder van het centrale ICT-budget. Het is eerder regel dan uitzondering dat een afdeling behoefte heeft aan uitbreiding of vervanging van ICT-hulpmiddelen, die niet te voorzien waren op het moment dat het ICT-budget werd samengesteld. Het gevolg is dan ook dat of die afdeling moet wachten met de uitbreiding of vervanging tot de volgende budgetronde of er moeten onder de noemer ICT voorstellen geformuleerd en aan GS voorgelegd worden om extra middelen beschikbaar te stellen. Bij wijze van uitzondering een normale procedure maar als zoals eerder vermeld dit eerder regel werd vroeg men zich of dit niet te voorkomen is.

Welnu, de vraag van de ICT gedeputeerde waar deze nota een antwoord op tracht te zijn gecombineerd met een van de aanbevelingen uit het Roccade rapport bieden een mogelijkheden om de voorspelbaarheid op een hoger peil te brengen. De aanbeveling heeft betrekking op het in het leven roepen van afdelingsbudgetten voor ICT behoeften. Als groot voordeel wordt gezien, dat de afweging van kosten en baten op functionele gronden binnen de afdeling en binnen het afdelingsbudget worden gemaakt. Decentrale ICT-budgetten zullen de afdelingen er eerder toe brengen zich een beeld te vormen van hun ICT toekomst en deze te vertalen in de begroting.

Komen in deze oplossing alle specifieke afdelingsbehoeften buiten de scope van ICT als budgethouder en ontslaat ICT van de frustrerende rol om afdelingen functionaliteit te ontfangen op budgettaire gronden. De organisatiebrede ICT behoeften en alle ICT basisvoorzieningen worden gefinancierd uit het overblijvende centrale ICT-budget. In de als bijlage 1 toegevoegde notitie wordt een opsomming gemaakt van de diverse ICT-componenten gerangschikt naar voorspelbaarheid. De daarin opgenomen indeling heeft als

doel aansluiting te vinden tussen de binnen de provincie gehanteerde afschrijvingstermijnen en daarvan afwijkende vervangingstermijnen voor ICT-componenten.

Op basis van de investeringen, die in het verleden hebben plaatsgevonden binnen ieder van de drie hoofdindelingen uit die notitie moet aan elk van die drie hoofdindelingen geïndexeerde standaardbudgetten worden toegekend met per hoofdindeling een gemiddelde afschrijvings-termijn afgestemd op de gemiddelde vervangingstermijn binnen diezelfde indelingen.

NAWOORD.

Waar in deze nota bedragen, salarisschalen en dergelijke werden vermeld dienen deze geïnterpreteerd te worden als indicaties van te overwegen inspanningen. De financiële vertaling van de consequenties van die inspanningen vindt u in de bijlagen.

Bijlagen

BIJLAGE 1: BEHEERS- EN VOORSPELBAAR MAKEN VAN ICT-KOSTEN.

Aan: deelnemers sectoroverleg Middelven
Van: John Otten, Koen Schonewille, Johan Eggink
Dd...: 12 oktober 2000

Hierbij treffen jullie de opstelling zoals wij die zeker werkbaar achten.
We maken in het totaal aan ICT-gerelateerde kosten het onderscheid in de volgende categorieën:

Basisvoorziening hardware c.q. het netwerks

- Infrastructuur (alle verbindingcomponenten nodig om de werkplekken zowel binnen als buiten het gebouw met de centrale servers te verbinden)
- Centrale systemen (Unix host, applicatie-, file-, print-, database-, mail-, intranet-, internet- en ander servers)
- Werkplek pc's
- Centrale en decentrale besturingssystemen
- Beveiligings- en beheersinstrumenten

Functionele ondersteuning van alle standaard-werkplekken

- Office applicaties zoals Word, Excel, Access, Powerpoint etc.
- Internet-, intranet-, e-mail-, fax-software
- Overige standaard applicaties zoals cd-roms van Kluwer, PTT, reisplanner etc.
- Centrale gegevens-opslag en gegevensontsluiting. (Database administration)

Ondersteuning van specifieke, afdelingsgerelateerde functionaliteit

Onder meer systemen voor:

- Geo informatie
- Financiële informatie
- Personeelsinformatie

Naar onze opvatting is deze indeling in volgorde van voorspelbaarheid. Zo is de infrastructurele basisvoorziening het meest en zijn de specifieke afdelingsgerelateerde functionaliteiten qua ontwikkeling het minst voorspelbaar; daarmee zijn deze specifieke afdelingsgerelateerde functionaliteiten ook in financiële zin het minst voorspelbaar. Hoewel de onderlinge relatie van de drie categorieën evident is zal de financiële voorspelbaarheid van ICT-kosten door deze indeling (en een daaraan gekoppelde budgettering) ons dichterbij de doelstelling van het Roccade-rapport brengen.

Ad 1:

De **ICT-basisvoorziening** kan vanuit bedrijfsvoeringsstandpunt bezien, geplaatst worden in de rij van andere basisvoorzieningen zoals bouwkundige en technische voorzieningen, telefonie, meubilair etc.. De financiële dekking van de daarmee gepaard gaande investeringen zijn redelijk tot goed voorspelbaar en dienen ons inziens een vergelijkbare inbedding in het begrotings- en budgetteringssysteem als de overige basisvoorzieningen voor de werkplek.. Voor de langere termijn is het zelfs denkbaar, dat het totaal van basisvoorzieningen in één organisatorische eenheid worden ondergebracht.

Ad 2:

Ondersteuning van standaard werkplekken, hierboven al globaal gespecificeerd, zal worden ingevuld op basis van een organisatiebrede visie op de inzet van ICT-hulpmiddelen.

Invloeden van buitenaf zullen bij dit aspect meer en op kortere termijn hun impact hebben als bij de basis-ICT-voorzieningen. Snel wisselende marktstandaards, niet langer ondersteunde versies van gebruiks- en/of besturingssoftware of een combinatie daarvan kunnen korte termijn investeringen dwangmatig opleggen omdat anders de continuïteit in bedrijfsvoering en integriteit van gegevensuitwisseling in gevaar kunnen komen.

Om slagvaardig in te kunnen spelen op dit soort (in tijd en aard) gedeeltelijk onvoorspelbare situaties zal het nodig zijn dat voor het onvoorspelbare gedeelte van de investeringen, voor de ICT-afdeling de mogelijkheid wordt gecreëerd om haar verantwoordelijkheid t.a.v. het faciliteren van de continuïteit in bedrijfsondersteuning waar te maken zonder in conflict te komen met de wijze van verantwoording van aangewende gelden; een systeem waarbij vooraf goedkeuring van het bestuur wordt/is verkregen voor een gemaximeerd bedrag in enige periode voor dit soort (gedeeltelijk onvoorspelbare) uitgaven in combinatie met een verantwoordingsplicht achteraf voor de aanwending zou een werkbare situatie opleveren.

Ad 3:

Voor de **afdelingsgerelateerde functionaliteit**, dus specifieke afdelingsapplicaties, wordt de mate van (on)voorspelbaarheid vaak op afdelingsniveau bepaald; de centrale ICT-afdeling kan daarop niet of nauwelijks invloed uitoefenen. In de huidige situatie zijn conflicten als gevolg van een discrepantie tussen de (beperkte en) veelal lang van tevoren bepaalde budgetten en de wisselende behoeften aan inzet van specifieke ICT-hulpmiddelen op afdelingsniveau, in de huidige situatie niet te voorkomen. Het brengt de ICT-budgethouder in de onprettige situatie afdelingen met oprechte en in bedrijfsmatig opzicht terechte eisen, te moeten frustreren in plaats van te kunnen faciliteren.

Om de faciliterende rol aan de decentrale afdelingen goed in te kunnen vullen vanuit de centrale ICT-afdeling, zal een wijze van budgetteren noodzakelijk zijn waarbij het mogelijk is om noodzakelijke bestedingen mogelijk te maken. Enerzijds zou dat kunnen gebeuren door flexibelere bestedingsbevoegdheid voor een daartoe ingestelde budgetpost op centraal niveau; anderzijds is er de mogelijkheid van het in het leven roepen van decentrale ICT-budgetten per afdeling voor de bedoelde afdelingsgerelateerde functionaliteit. Op afdelingsniveau kan/moet op basis van een kosten-batenanalyse dan worden afgewogen of een noodzakelijke nieuwe of herinvestering verantwoord is. In beide situaties geldt overigens dat de afdeling ICT in een zo vroeg mogelijk stadium betrokken moet worden in de selectie- en aanschaftrajecten. Alleen op deze manier kan n.l. een inschatting gemaakt worden van de mogelijke (ook financiële) gevolgen van een eventuele aankoop door een afdeling voor de ICT-beheersorganisatie. Tevens kan in een vroegtijdig stadium onderkend worden of aan geaccepteerde bedrijfsstandaarden wordt voldaan en of de nieuwe applicatie aanpassing in de centrale hardware en/of in infrastructuur noodzakelijk maakt en welke (ook personele) inspanningen daarvoor nodig zijn. Op deze wijze ontstaat een goed beeld van de integrale kosten van een systeemaanpassing of –uitbreiding.

Voorgaande opstelling leidt tot het volgende voorstel:

1. Basisvoorziening hardware c.q. het netwerk

Stel hiervoor een aparte begrotings-/budgetpost op, beheerd door de centrale ICT-afdeling. Deze post is goed tot vrij goed voorstelbaar al dient wel een kleine extra financiële reserve te worden ingebouwd om “rampen” direct en adequaat het hoofd te kunnen bieden. Er dienen duidelijke afspraken te bestaan over “verantwoording achteraf”.

Voor deze post kan een eigen afschrijvingsperiode worden bepaald

2. Functionele ondersteuning van alle standaardwerkplekken

Stel voor deze specifieke (KA-)software een aparte begrotings-/budgetpost op, eveneens beheerd door de centrale ICT-afdeling. Ook voor deze post geldt een

redelijke voorspelbaarheid. Ook bij deze post dient een bepaalde financiële reserve te worden ingebouwd om niet-voorziene maar wel noodzakelijk te volgen ontwikkelingen (dus in feite opgelegd) te kunnen realiseren. Ook hierbij dienen weer duidelijke afspraken te bestaan over "verantwoording achteraf".

Ook voor deze post kan een eigen afschrijvingsperiode worden bepaald.

3. **Ondersteuning van specifieke, afdelingsgerelateerde functionaliteit**

Stel per betreffende afdeling een budget beschikbaar voor specifieke, afdelingsgerelateerde functionaliteiten (zowel specifieke hardware als software). Geef het afdelingsmanagement de bevoegdheid om zelf afwegingen te maken met betrekking tot functionaliteit in relatie tot kosten. Geef het afdelingsmanagement ook de bevoegdheid om op basis van prioritering gelden te realloceren (en desnoods hiervoor achteraf verantwoording af te leggen). Geef daarnaast het afdelingsmanagement de opdracht om bij al de voornemens en afwegingen op het gebied van specifieke afdelingsfunctionaliteiten de centrale ICT-afdeling te betrekken om te bereiken dat geen hard- en/of software wordt aangeschaft dat niet ondersteund kan worden door het centrale computersysteem en/of de centrale ICT-afdeling. Voor alle onderscheiden afdelingsgerelateerde functionaliteiten geldt dat per functionaliteit een eigen afschrijvingsperiode moet worden bepaald.

BIJLAGE 2: EISEN EN WENSEN VANUIT DE AFDELINGEN VOOR 2001.

Investerings 2001

ROV/bKGO

- Vervanging 3 x Mac's naar G4 à f 9000,--	f	27.000,--
- Onvoorzien	f	25.000,--
- GeoKey (eenmalig f 83.400, jaarlijks f 15.000,--)	f	98.400,--

Fin

- 12 x 15" TFT Philips scherm à f 2500,--	f	30.000,--
- Scroll muizen voor iedereen	f	2.000,--
- "Zware pc's" voor zware Excel gebruikers 4x	f	20.000,--

WenV

- Verkeersmaatregelensoftware incl. onderhoud	f	9.200,--
- Tijdschrijfmodule Powerproject	f	6.150,--
- DTP omgeving Autocad omgeving	f	8.350,--
- Koppeling Autocad KPD	f	25.000,--
- VenG plan aanschaf inclusief onderhoud	f	6.700,--
- 2 ^e licentie Powerproject inclusief onderhoud	f	6.160,--
- Licenties CD RAW	f	725,--
- Microstation voor Groenbeheer (upgrade)	f	2.000,--
- NT-server voor Powerproject teamplan	f	15.000,--

Iz

- Corsa Modules Case en Lite en Mail (inclusief licenties en onderhoud)	f	100.000,--
--	---	------------

ABA

- Uitbreiding functionaliteiten Smartboard	f	10.000,--
- Grafische werkplek in PCC voor geoinformatie	f	20.000,--

PenO

- Beaufort uitbreidingen (nog niet bekend)	f	40.000,--
- Dienstverlening Beaufort	f	60.000,--

BGR

- PDA's	f	15.000,--
---------	---	-----------

Mb/Mpv

- Overgang GmisMekka naar Oracle	f	160.000,--
- Globis implementatie	f	60.000,--

SIS

- Kosten SIS (oracle lic.)	f	100.000,--
----------------------------	---	------------

Totaal ex. BTW	f	846.685,--
Totaal incl. BTW (19%)	f	1.007.555,10

BIJLAGE 3: ORGANOGRAM ICT SITUATIE 2000

BIJLAGE 4: ORGANOGRAM ICT SITUATIE 2001

BIJLAGE 5: ICT-INVESTERINGEN

BIJLAGE 6: PERSONELE KOSTEN

BIJLAGE 7: ONDERZOEKSKOSTEN

Kosten onderzoek en advisering m.b.t. toekomstvisie IenA

Omschrijving	2001	2002
Optimaliseren ICT-helpdesk	93.000	
Onderzoek outsourcing	238.000	
Onderzoek haalbaarheid SBC	85.680	
Totaal	416.680	

Voor deze uitgaven is binnen de begroting 2001 geen budgettaire ruimte aanwezig. Daarom zullen de financiële consequenties worden betrokken bij de voorjaars-rapportage.

Overzicht hard- en software-investeringen toekomstvisie lenA					
Omschrijving	2001		2002		Opmerkingen
	Benodigd	Beschikbaar	Benodigd	Beschikbaar	
Upgrade NT naar Windows 2000	119.000				
Windows 2000 server licenties	59.500		59.500		
Hardware aanpassingen	238.000		238.000		
Server Based Computing Citrix lic.	476.000		476.000		
Citrix servers	400.000		400.000		
SAN 500 Gigabyte			595.000		
Oracle-licenties en tools	238.000		238.000		
SQL-server en Database	59.500				
Flatscreens	595.000		595.000		
Afdelingswensen	1.008.000				
Nog te voteren krediet		1.500.000		1.500.000	In ontwerp begroting 2001/2 is rekening met kapitaallasten 337.500,-- (5 jr. afschr. lin., 5%0
Nog te voteren krediet		1.650.000		1.650.000	In 1e begr.wijz.voor 2001 is rekening met een stelpost investeringen ICT van 400.000,--(5 jr. afschr., lin., 5%) In het kader van de begrotingsvoorbereiding 2002 is rekening gehouden met de structurele doorwerking van deze stelpost
Totaal benodigd	3.193.000		2.601.500		
Totaal beschikbaar		3.150.000		3.150.000	
Tekort	43.000				
Nog besteedbare ruimte			548.500		

Voor de in de toekomstvisie neergelegde investeringswensen is in de begroting 2001 nagenoeg voldoende ruimte en de in voorbereiding zijnde begroting 2002 voldoende financiële ruimte aanwezig

Dienstjaar 2001, 12e begrotingswijziging

Provinciale Staten van Flevoland besluiten de begroting als volgt te wijzigen:

Product	Omschrijving	Onderdeel		Lasten	Baten	Nieuw geraamd bedrag
				Verhoging/ verlaging	Verhoging/ verlaging	
0.3.1	Onvoorzien/stelposten	onvoorziene uitgaven apparaatskosten in de loop van het jaar ontstaan **	11 (0.0) 12 (8.1)	-240.000		478.997
				240.000		4.578.070
						9.297.067
				0	0	

Nb. Het in de kolom "Nieuw geraamd bedrag" cursief weergegeven getal, betreft de raming van het totale product na wijziging van de begroting (** betreft het saldo van de mutaties van de concernproducten).

Aldus besloten in de vergadering van 1 maart 2001
de griffier, de voorzitter,

in enkelvoud ter kennis neming gezonden aan de
Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties

Dienstjaar 2001, 12e begrotingswijziging (vervolg)

Mutaties concernproducten:

C-product	Omschrijving	Onderdeel		Lasten Verhoging/ verlaging	Baten Verhoging/ verlaging	Nieuw geraamd bedrag
C.1.1.1	Informatie-/Communicatietechnologie	Onderzoek ICT beheersorganisatie	17 (2.3)	240.000		240.000
						4.342.643
				240.000	0	
Per saldo effect op product 0.3.1, post 13 "apparaatskosten in de loop van het jaar ontstaan"				240.000		