



## GEMEENTE MOLENWAARD KAN ZONDER GEMEENTEHUIS DIGITAAL EN TOCH PERSOONLIJK

Gemeenten moeten bezuinigen en burgers verlangen een steeds betere dienstverlening. De gemeente Molenwaard kan zonder gemeentehuis en zelfs de burgemeester heeft geen vaste werkplek meer. ICT blijkt een prima hulpmiddel om de relatie met inwoners te verbeteren.

“Het is grappig dat er vaak een crisis nodig is om te zorgen dat je een pioniersfunctie kunt vervullen,” vertelt Jan Meijsen, ICT-manager van de gemeente Molenwaard. In 2013 is de fusiegemeente Molenwaard ontstaan (zie het kader Van Molenwaard naar Molenlanden). “Toen we eruit waren hoe de nieuwe gemeente ging heten, kwam de volgende vraag: waar komt het gemeentehuis? Een businesscase leerde ons dat een nieuw gemeentehuis ons 15 miljoen kostte. Dat leverde een spanning op, want er was door de drie gemeenten ieder 1 miljoen gereserveerd. Kortom een tekort van 12 miljoen. Een dergelijke financiële uitdaging is vaak nog wel op te lossen, maar dat zou consequenties kunnen hebben voor de lokale lasten. Dat wilden wij als nieuwe gemeente niet. Vanuit de services en producten van een gemeente heb je strikt genomen een gemeentehuis alleen

nodig voor de aanvraag en het ophalen van een rijbewijs en een paspoort of identiteitskaart. Niet voor het schrijven van beleid of representatieve aangelegenheden zoals huwelijken of ontvangst van bijvoorbeeld de Commissaris van de Koning. We hebben prachtige panden in onze gemeente en streek die veel representatiever zijn dan onze gemeentehuizen. Dat heeft ons doen besluiten het gemeentehuis gewoon te schrappen en de gereserveerde 3 miljoen euro te claimen voor het innovatieproject.”

## **EXIT GEMEENTEHUIS DUS. HOE HEBBEN JULLIE DE FUNCTIES VAN HET GEMEENTEHUIS OPGEVANGEN?**

“We zijn al onze producten en diensten digitaal aan gaan bieden. Voor mensen die niet digitaal vaardig zijn, combineren we het met huisbezoeken. Zo komen we onder anderen bij oudere bewoners gewoon letterlijk aan de keukentafel.

De aanvragen voor paspoorten en rijbewijzen hebben we verlegd naar de dorpskernen waaruit onze gemeente bestaat. Onze medewerkers zijn op vastgestelde locaties met een trolley met burgerzaken-apparatuur. Die klappen ze uit in de school, het verzorgingstehuis of waar de afspraak op dat moment ook is. De bezorging laten we trouwens doen door een derde partij. Tot 8 uur in de avond kan hij bij je thuis of op het werk bezorgen. Daarbij maakt het niet uit of dat in onze gemeente of in Groningen of Maastricht is.

Als je steeds meer digitale diensten wilt aanbieden, ook aan je werknemers, ligt een overgang naar een cloudoplossing voor de hand. “We zijn eerst gaan kijken naar een hybride cloud, gebaseerd op public en private. Daarbij hebben we zelf de servers nog gekocht, die draaien in twee datacenters in Amsterdam en Delft. Het ‘ijzer’ wordt beheerd door een partij, wij beheren de digitale laag.

Als mijn collega's naar buiten gaan, moeten ze beschikken over de informatie om het gesprek te voeren. Als je handhaver bent voor bouwprojecten en je komt ergens waar een wijk wordt gebouwd, heb je daar geen wifi. Dankzij een datasim in je laptop of tablet heb je dan toch toegang tot het virtuele kantoor. Met die cloudoplossing kunnen mensen overal waar ze zijn over alle informatie beschikken. Alle medewerkers hebben dan ook geen vaste werkplek meer en zijn uitgerust met een laptop of tablet en een smartphone voor two-factor authenticatie op de omgeving.”

## **DUS NIEMAND HEEFT MEER EEN EIGEN WERKPLEK?**

“Sterker nog, zelfs de burgemeesters en de wethouders leven op straat: ze hebben geen eigen werkplek meer. We hebben een werkplekfactor van iets meer dan 0,5 gerealiseerd in flexplekken. Als iedereen zou komen, komen we de helft van de plekken tekort. Dat gebeurt niet, want mensen bepalen zelf wanneer ze effectief zijn. Je bent daarbij wel verantwoordelijk voor je eigen contact.

Iedereen heeft een werkplan waarin je doelen en resultaten zijn benoemd. We huren werkruimtes: we zitten in een deelgebouw van een restaurant met flexibele werkplekken. Ook daarvoor heb je uiteindelijk geen gemeentehuis nodig.

Die cultuurverandering heeft even geduurd, maar het heeft wel enorm geholpen om de bekende kloof tussen burgers en bestuurders te dichten. Als bestuurders bijvoorbeeld bij ondernemers of scholen langsgaan, worden die mensen daar echt blij van. En dan gaat het niet alleen om een luisterend oor. We zorgen ook dat problemen worden opgelost. Ook de wekelijkse vergadering van het College van B&W doen wij niet op een vaste plek maar op uitnodiging bij bedrijven of inwoners thuis. En ook de gemeenteraadsvergaderingen doen we bij toerbeurt in een van de kernen in ‘openbare’ locaties, zoals de recreatieruimte van een verzorgingstehuis of de kantine van een sportvereniging.”

## **HOE ZIET DE CLOUD-INFRASTRUCTUUR ER VERDER UIT?**

“In de nieuwe oplossing, waarbij MatrixMind ons heeft geholpen, hebben we nu alles georganiseerd op het Azure-platform. De datacenters sluiten we aan het eind van het jaar. Dan zijn we volledig gemigreerd en dan draait alles, inclusief de legacy-toepassingen, on premise op het Azure-platform. Microsoft beheert als het ware onze hardware en de veiligheid en wij beheren alles op de virtuele lagen.

De virtuele laag is geënt op VMware met een Citrix-laag waarop een virtuele desktop wordt geprojecteerd. Daarop draait een aantal typische legacy-producten van de overheid.”  
Daarnaast heeft Molenwaard duidelijk gekozen voor het ecosysteem van Microsoft: Office, SharePoint, Dynamics, Teams. “We willen dit platform niet alleen inzetten voor onze interne samenwerking, maar inwonerparticipatie die nu vooral in buurthuizen plaatsvindt. Dat gaan we verbreden door het ook digitaal aan te bieden. Dat gaan we bijvoorbeeld doen met Microsoft Teams, waarbij je mensen kunt uitnodigen samen te werken in die omgeving. Die hoeven dan geen Microsoft-account te hebben maar kunnen op hun eigen e-mailadres inloggen.”



Begin 2019 moet een nieuwe fusie effectief zijn, waarna de gemeente Molenlanden ontstaat. “We hebben dan twintig kernen waar een team van kerncontactfunctionarissen als liaison voor de gemeente opereert.. Die weet welke dorpsgroepen actief zijn en kan ze op weg helpen in de verbreding met digitale participatie. De participatie krijgt daardoor een breder bereik ook voor inwoners die niet naar fysieke bijeenkomsten willen of kunnen komen. Dat vergroot het democratisch draagvlak en verbindt mensen. Al die twintig kernen hebben hun eigen identiteit. Door de dienstverlening rond die kernen te organiseren, kun je het unieke karakter van die kernen bewaren en ben je als gemeente ook dichtbij.”

### **ALS GEMEENTE HEB JE MET BEPAALDE LEGACY-SYSTEMEN TE MAKEN. KUN JE DIE STRAKS OOK OP HET AZURE-PLATFORM OVERZETTEN?**

“We gaan kijken of we de functionaliteit van die systemen kunnen vertalen in generieke bouwstenen op het Microsoft-platform. Door die te combineren, proberen we toch de eindfunctionaliteit te krijgen. Je ziet dat er veel startups zijn die dat heel goed snappen. Microsoft verkoopt als het ware een doos met allemaal legosteentjes. Vroeger kocht je een pakket Belastingen, Burgerzaken, Sociale dienst enzovoort. Dat waren silo's die moeilijk met elkaar praatten met alle problemen van dien. Die startups ontwikkelen geen complete oplossingen, maar bedenken hoe je de bouwstenen op elkaar kunt zetten voor de juiste functionaliteit. Nu richt je een toepassing in, in plaats van een doos met een applicatie te kopen. Microsoft Dynamics is bijvoorbeeld zo'n legosteentje. Dat CRM kun je op verschillende manieren inzetten en kun je je licentie optimaal uitnutten. In de onderliggende bedrijfskosten wordt de gemeente een stuk efficiënter. Vanuit specialisme bezien heeft Microsoft niet altijd het beste product in die specifieke lijn, maar de producten integreren feilloos en mooi.

Met Azure heeft Microsoft een platform ontwikkeld waarop alle producten kunnen landen, dus niet alleen Microsoft-producten en dat gaat ons als gemeente helpen om mee te bewegen met de technologische ontwikkelingen en de adoptie daarvan door de samenleving

We moeten als gemeenten echt veel meer agile met onze samenleving gaan meebewegen. Mensen zijn bijvoorbeeld gewend bij een webwinkel een pakketje te bestellen en het de volgende dag thuis te krijgen. Waarom moet je dan bij de gemeente dan soms vijf dagen wachten?”

### **MATRIXMIND BENADRUKT DAT JE NOOIT VOOR ÉÉN CLOUDLEVERANCIER HOEFT TE KIEZEN. HEBBEN JULLIE PLANNEN VOOR EEN HYBRIDE CLOUD?**

“Een van de redenen waarom we voor Microsoft hebben gekozen, is dat de platformen van Amazon en destijds nog niet voldeden aan de privacywetgeving GDPR/AVG. Wanneer dat bij de andere leveranciers ook op orde is, is multi-cloud een optie. Dat is geen probleem, zolang de verantwoordelijkheden en de rollen duidelijk zijn, zodat ik me geen zorgen hoeft te maken om de bedrijfscontinuïteit en de privacy. Dan kan ik net weer slimmer omgaan met het gemeenschapsgeld en kan de gemeente met het voordeel daaruit nieuwe innovaties bekostigen die de dienstverlening aan jou en mij als inwoner verbetert.”

### **LEUK EN AARDIG DIE VERNIEUWING, MAAR WETEN JULLIE AL HOE DE INWONERS HET ERVAREN?**

“In oktober 2014 hebben we ons gemeentehuis gesloten. Twee jaar later hebben we onderzoek laten doen door de Universiteit van Tilburg naar onze dienstverlening. Het gemiddelde eindcijfer was een 8,1, een stuk beter dan bij de nulmeting. Dat is een enorme opsteker. Ook voor onze bestuurders. Digitaal en toch persoonlijk, dat heeft de juiste klik gemaakt met de inwoners.”

### **VAN MOLENWAARD NAAR MOLENLANDEN**

In 2013 ontstond de gemeente Molenwaard door samenvoeging van de Zuid-Hollandse gemeenten Graafstroom, Liesveld en Nieuw-Lekkerland. De naam verwijst naar de grote aantallen windmolens op het grondgebied, waaronder de molens van Kinderdijk.

**De gemeente Giessenlanden en Molenwaard zullen op 1 januari 2019 fuseren. Daardoor ontstaat de gemeente Molenlanden.**



**MATRIXMIND**

VAN DEVENTERLAAN 30-40  
3528 AE UTRECHT

T +31 30 711 88 41  
E OFFICE@MATRIXMIND.NL