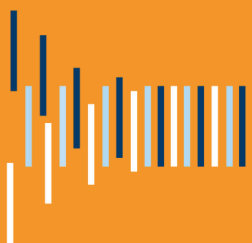


4 MAANDELIJKSE RAPPORTAGE

2025.02



ICT^{NML}



Inhoudsopgave



3	Reflecteren en vooruitkijken
5	De teams belicht
10	Informatiebeveiliging
11	Project updates
13	Projectresultaten en ervaringen



Reflecteren en vooruitkijken

Op dit moment van schrijven is het 9 graden in Eindhoven, dit in schril contrast tot een dikke week geleden toen ik nog in een T-shirt rondliep. Om me heen hoor ik alweer geluiden over de herfststip en zelfs een herfstdepressie. Desalniettemin hierbij alweer de tweede editie van de kwartaalrapportage 2025. Een editie die weer vol staat met interessante verhalen en wetenswaardigheden met een persoonlijk tintje inclusief een terug- en vooruitblik.

Terugblik

De afgelopen periode stond onder andere in het teken van het opstarten van de jaarlijkse TPM audit 2025 (Third Party Memorandum). Ondanks dat het een jaarlijks terugkerende activiteit is, ziet het er dit jaar toch wat anders uit. Eind vorig jaar heeft BKBO (onze 'huis-auditor') besloten om de TPM audits stop te zetten vanwege een andere focus in het bedrijf. Dat betekende voor ons dat we op zoek moesten naar een andere auditor. Daarbij komt dat we de afgelopen jaren de audit hebben aangestuurd vanuit Asana. Ondanks de bewerkelijkheid heeft het ons prima geholpen in het doorlopen van de auditcycli. In het kader van de verdere professionalisering van kwaliteitsmanagement binnen ICT NML/ECGeo hebben we er dit jaar voor gekozen om de auditcyclus van dit jaar te doorlopen middels een Information Security Management System (ISMS). Dit systeem is speciaal gemaakt om auditcycli in eigen beheer te doen en biedt een continu proces van meten en evalueren.

Waar ik persoonlijk trots op ben, is dat we recent de eerste 'glossy' informatiebeveiliging en privacy hebben uitgebracht. In deze glossy nemen we de lezers mee in onze gezamenlijke reis. We vertellen over firewalls, wachtwoorden, phishing, privacyregels en de naderende NIS2-wet. Maar ook over ons vernieuwde privacy beleid, het verwerkingsregister, hoe we omgaan met datalekken en hoe we achterstallige verwerkersovereenkomsten hebben weggewerkt.

We laten onder andere zien dat we op het gebied van privacy enorme vooruitgang hebben geboekt. Wat begon als een blanco vel, groeide in tien maanden uit tot een stevig en gedragen privacy-programma.

Niet geheel onbelangrijk hebben we verdere stappen gezet in het vervlechten van ECGeo binnen ICT NML. Zo hebben we een nieuwe huisstijl ontworpen waarin zowel de module ICT als GEO duidelijk naar voren komen, is de nieuwe bedrijfskleding voorzien van dit logo en zijn de voorbereidingen in volle gang om een roadshow op te stellen waarin ECGeo zichzelf gaat presenteren en breakouts organiseert t.b.v. diverse producten en diensten. ICT NML is de eerste deelnemer waar de roadshow zal plaatsvinden, waarna de overige deelnemers volgen. Ook heeft ECGeo afgelopen jaar de ambitie uitgesproken om zich te ontwikkelen tot hét Geo expertise centrum. De afgelopen maanden heeft ECGeo hierin mooie stappen weten te maken. Zo is de kwaliteit van de BAG (Basisregistratie Adressen en Gebouwen) op orde, is ook doorgepakt op de BGT (Basisregistratie Grootchalige Topografie) en zijn alle deadlines omtrent mutatiedetectie voor dit jaar behaald.



Tot slot hebben we een start gemaakt om in werkgroepen de ontwikkelpunten voortkomend uit het Great Place To work onderzoek op te pakken en uit te werken, gaan we in oktober live met ons eigen digitale archiefsysteem, zijn er flinke stappen gezet in het managed maken van de nog in omloop zijnde unmanaged laptops, is de oude 'Somereren-tenant' opgeruimd, is de pilot van de OneDrive migratie in Venlo in volle gang, is er een eerste concept gebouwd voor het managen van mobile devices (Apple) en hebben we tot slot als MT aangekondigd dat we aan de slag gaan met de 'doorontwikkeling' van ICT NML (hoe zijn we nu georganiseerd en hoe moet dit er in de toekomst uitzien) met sociale innovatie als uitgangspunt.

Vooruitblik 2025

De komende periode gaan we stapsgewijs invulling geven aan de 'doorontwikkeling' van ICT NML/ECGeo. Over de as van sociale innovatie willen de aandacht vestigen op management (leiderschapsprofiel), organisatie (hanteren van innovatieve en flexibele organisatievormen), arbeid (slimmer werken) en co-creatie (hoogwaardige samenwerkingsverbanden met leveranciers).

Ook gaan we met de Great Place To Work werkgroepen verder met het uitdiepen van de uit het onderzoek voortgekomen aandachtspunten, met als doel een nog 'Greater Place To Work' te worden wat hopelijk in 2026 weer leidt tot het in ontvangst nemen van het felbegeerde certificaat.

Op het gebied van projecten starten we met het project Managed Mobile Devices, zodat naast de managed laptop ook de mobiele apparaten beheerd worden. Daarmee zetten we een volgende stap in onze cyberweerbaarheid. Verder staat de livegang IAM HR-koppeling van Venlo op de planning, wordt Zorgmail verder uitgefaseerd, worden er verdere stappen gezet in de migratie van gemeentelijke applicaties van Gemnet naar het veilige en kostenefficiënte GGI-netwerk, worden de volgende stappen gezet in het samenvoegen van de TOPdesk-omgevingen en wordt het bij ICT NML ondergebrachte functioneel beheer verder vormgegeven.

Tot slot, om het jaar goed af te sluiten komt langzaam maar zeker de inmiddels 'beruchte' kerstviering in beeld. Heb geen idee welke kant het op gaat en wat ons te wachten staat, maar ben er wel van overtuigd dat het gezellig wordt met heel veel aandacht voor de innerlijke mens.

Veel leesplezier.

Jürgen Tessers



De teams belicht

Team ECGeo

Aandacht en focus geeft richting en resultaat. Dat is van toepassing geweest op de laatste 4 maanden. Zoals in de laatste kwartaalrapportage te lezen was, werd er hard gewerkt aan het verbeteren/uitbreiden van onze dienstverlening en het optimaliseren van onze kwaliteit met betrekking tot de Basisregistraties die ECGeo in beheer heeft. Daarnaast is een goede start gemaakt met het jaarlijks terugkerende project 'mutatiedetectie'. In de afgelopen periode zijn hierin grote stappen gemaakt en met goed resultaat. We zijn dan ook op koers om de ambities van ECGeo waar te maken. Er zijn een aantal stappen die ECGeo heeft kunnen maken. Maar daarnaast zijn ook weer nieuwe plannen geïnitieerd. Dit is mede mogelijk gemaakt doordat ECGeo haar vaste formatie volledig heeft kunnen invullen en is inhuur drastisch afgeschaald.

Kijkend naar het optimaliseren van onze Basisregistratie Adressen en Gebouwen (BAG) kan geconcludeerd worden dat het resultaat succesvol is. Volgens een duidelijk plan en gestroomlijnde executie is het gelukt om alle cijfers in onze ENSIA-rapportage voor alle deelnemende gemeenten op groen te krijgen. Voor de Basisregistratie grootschalige Topografie (BGT) was dit al zo, maar nu ook voor de BAG. Dit is een mooi resultaat gezien de cijfers in het verleden! Deze stap heeft er ook voor gezorgd dat de BGT nu synchroon kan lopen aan de BAG en kan worden geborgd voor de toekomst. Een grote stap voorwaarts in het kader van een 'samenhangende objectenregistratie' en 'Haal Centraal'.

Met de uitbreiding van onze dienstverlening middels het toevoegen van Kadastrale gegevens (BRK), is de gelegenheid aangegrepen om de PDC (Producten en Diensten Catalogus) van ECGeo aan te passen en te herijken. Zo is de PDC opnieuw opgebouwd volgens de huisstijl van ICT NML en zijn nieuwe Producten en Diensten toegevoegd. Ook is de SLA (Service Level Agreement) uitgebreid en aangescherpt. Dit in overleg met de deelnemende gemeenten. Dit ging niet zonder slag of stoot maar is nu afgerond. Een goede basis voor de toekomst en voor verdere uitbreiding van onze PDC.

Ook het jaarlijks terugkerend project 'mutatiedetectie' is succesvol afgerond, in samenwerking met onze leverancier. Het herijkte proces dat in het begin van 2025 is opgesteld met als doel stroomlijnen en optimaliseren, werkt. Alle deadlines zijn gehaald en de kwaliteit is verhoogd. Maar het kan nog beter. Daarom zal een evaluatie plaatsvinden waarin kritisch wordt gekeken waar winst te behalen valt zowel op kwaliteit als op kosten.

De gemaakte stappen kwamen boven op de dagelijkse werkzaamheden van ECGeo. Echter, volgens een duidelijke meerjarenplanning en een effectieve inzet van de capaciteit van ECGeo is het gelukt om onze ambitie invulling te geven.

Maar er zit nog steeds meer in het vat; de volgende projecten staan al klaar zoals de implementatie van de nieuwe versie van onze Geo viewer KaartViewer waarmee gemeenten nog meer in staat zijn kwalitatieve Geo-informatie op te vragen en in te zetten voor (complexe) vraagstukken. Ook de zichtbaarheid van ECGeo staat op het punt om te worden vergroot middels onze roadshows. Deze worden gepland in oktober en november. Hiermee willen wij meer inzicht geven in onze producten en diensten zodat de deelnemende gemeenten weten waar ECGeo voor ingezet kan worden maar ook om samenwerking t.b.v. de juiste resultaten uit te breiden. Ook het project 'BGT-optimalisatie' is verder doorontwikkeld na afstemming met de deelnemende gemeenten. Hiermee zal een op maat gemaakt pakket worden geïmplementeerd m.b.t. beschikbare BGT Geo-informatie dat per gemeente afgenomen kan worden en wat voldoet aan de behoeften van de gemeentes.

ECGeo beweegt. Processen worden duidelijker. Kosten worden lager. De dienstverlening wordt uitgebreid daar waar de behoeften liggen, gemeenten weten ECGeo steeds beter te vinden voor hun vragen en de interne bedrijfsvoering wordt verder geprofessionaliseerd. En voor de komende jaren zijn de volgende stappen al uitgezet. Veel werk aan de winkel maar met de basis op orde, kunnen stappen voorwaarts gemaakt worden. ECGeo ligt op koers en is er klaar voor.

Team Servicemanagement

Service Level Reports

De Service Level Reports worden maandelijks opgesteld en besproken met de accountmanagers. Deze structurele afstemming draagt bij aan transparantie en het gezamenlijk optimaliseren van de dienstverlening.

Koppeling softwarekaarten met serverrelaties

De werkzaamheden rondom de koppeling van softwarekaarten met serverrelaties in TOPdesk vorderen gestaag. Op dit moment wordt nog gewacht op input van enkele deelnemers voordat deze volledig afgerond kan worden.

Uitwerking processen

Op het gebied van procesdocumentatie is 95% van de geprioriteerde processen op niveau 1 en 2 opgesteld. Een deel hiervan wacht nog op vaststelling door het MT. Inmiddels is ook een start gemaakt met het opstellen van de processen met prioriteit op niveau 3.

Certificatenbeheer en secret keys

Het proces rondom certificatenbeheer is gereed voor livegang. Wat betreft de secret keys: deze zijn inmiddels geregistreerd door ICT NML. Er moeten nog enkele afrondende punten worden opgepakt om dit onderdeel volledig af te sluiten.

Klanttevredenheidsonderzoek (KTO) 2025

De werkgroep voor het KTO 2025 heeft de kick-off gehad met het externe onderzoeksbureau. Vanuit deze sessie zijn diverse acties uitgezet ter voorbereiding op het onderzoek.

Opstellen interactieve SLA

Het opstellen van de nieuwe interactieve SLA is in samenwerking met de accountmanagers afgestemd en uitgewerkt. Intern is ook feedback opgehaald bij de coördinatoren. De volgende stap is het herschrijven van het document in de nieuwe huisstijl, waarna het wordt voorgelegd aan het MT en vervolgens aan de governancegremia.

Escalaties IAM

Rondom de IAM-escalaties hebben er bijeenkomsten plaatsgevonden met de gemeenten VNL, SOM en NDW. De documenten voor deze gemeenten worden bijgewerkt en verstuurd. Afspraken met WRT en AST zijn gepland. RMD volgt nog.

Licentiebeheer M365

Infra (WPB) heeft een proof of concept uitgevoerd met betrekking tot licentiebeheer van M365. Deze is positief ontvangen en de bevindingen zijn voorgelegd aan Advies, Security en Servicemanagement. Vanuit zakelijk perspectief zal het MT een besluit nemen zodra alle gremia akkoord zijn. De werkprocedure is gedeeld met de accountmanagers; hierop is geen bezwaar ontvangen, waardoor deze als vastgesteld wordt beschouwd. Zodra intern binnen ICT NML akkoord is verkregen, wordt een voorstel uitgewerkt en aangeboden aan de governance gremia.

Onderzoek uitbreiding locatiedienst

Het besluit over de uitbreiding van de locatiedienst ligt momenteel nog bij de gemeenteraad. Indien akkoord, zal de nieuwe locatiedienst medio januari 2026 starten.

Uitfasering Windows Server 2016

De inventarisatielijsten zijn via Asana gedeeld met de accountmanagers. De vervolgstap ligt nu bij de deelnemers, die op basis van deze lijsten acties uitzetten.

Gezamenlijke verbetering dienstverlening

Samen met gemeente VNL is de eerste bijeenkomst gehouden tussen Infra en het functioneel applicatiebeheer. Deze werd positief ontvangen. Ook met andere deelnemers zijn bijeenkomsten gepland of worden momenteel ingepland, met als doel de samenwerking en dienstverlening verder te versterken.

Team Communicatie

Zoals aangegeven in de afgelopen viermaandelijke rapportage zijn we intern druk bezig om de huisstijl stap voor stap organisatiebreed door te voeren. Zo hebben we een nieuw logo ontwikkeld voor ICT NML en ECGeo samen, zodat we eenheid uitstralen. We zijn goed op weg om alle sjablonen intern aan te passen. Alle Word-sjablonen zijn inmiddels omgezet naar onze nieuwe huisstijl; de PowerPoint-sjablonen volgen nog. Daarnaast zijn we bezig met de laatste hand aan ons nieuwe huisstijlhandboek.

De kleding met het nieuwe logo is inmiddels uitgedeeld onder de medewerkers en wordt ook al gedragen. In samenwerking met het secretariaat houden we nu ook actief de voorraad bij, iets wat voorheen niet goed werd gedaan.

Ons intranet heeft een kleine aanpassing gekregen, zodat ECGeo een eigen plek heeft voor nieuws en informatie binnen de organisatie. Ook zijn de SLA's en PDC's van ICT NML en ECGeo qua huisstijl op elkaar afgestemd.

Wij, als afdeling Communicatie, zijn daarnaast in samenspraak met Servicemanagement en ECGeo druk bezig om het klanttevredenheidsonderzoek 2025 in een nieuwer en professioneler jasje te steken. Dit proces loopt nog en wordt ondersteund door Markteffect.



Team Servicedesk

In tertiaal 2 is de Servicedesk geconfronteerd met een aanhoudend hoge werkdruk, maar er zijn duidelijke tekenen van herstel en verbetering zichtbaar in de prestaties.

In mei was de druk op het team extreem hoog. De SLA voor kritieke meldingen werd wel gehaald, maar bij niet-kritieke meldingen en standaard wijzigingen bleef de Servicedesk achter. Dit werd veroorzaakt door langdurige ziekte binnen het team, problemen met leverancier Dustin, en extra inspanning voor het werkplekproject.

In juni werd een lichte verbetering zichtbaar. De SLA's voor verstoringen werden gehaald, maar standaard wijzigingen bleven een aandachtspunt. De verwachte verbetering in bezetting bleef uit, ondanks tijdelijke inhuur. De correctieve inspanning richting Dustin bleef een grote belasting.

In juli werd een totale SLA van 89,4% behaald. De Servicedesk voldeed aan alle SLA-doelstellingen. De verbetering is deels te danken aan het wegwerken van achterstanden, al zorgt dit voor een tijdelijk verlagend effect op de SLA-cijfers (na-ijleffect). De verwachting is dat deze trend zich voortzet.

In augustus is de achterstand volledig weggewerkt. De SLA voor meldingen ligt inmiddels boven de 90%. De Servicedesk heeft zich hersteld van de drukte in het eerste halfjaar. De focus ligt nu op het vasthouden van deze prestaties en verdere optimalisatie van processen.

Team Infrastructuur

In mei is een senior systeembeheerder gestart, waarmee het team tijdelijk op volle kwam. Dit gaf ruimte om achterstanden weg te werken en stabiliteit te brengen in de operationele processen. Tegelijkertijd blijft er één formatieplaats vacant, die tot op heden niet ingevuld kon worden. De arbeidsmarkt voor specialistische IT-functies is zeer krap, waardoor het vinden van geschikte kandidaten lastig tot onmogelijk blijkt te zijn.

Om hier structureel mee om te gaan, is besloten om deze formatieplaats anders in te zetten. Er wordt momenteel gewerkt aan een regiemodel, waarbij specifieke taken – met name op het gebied van netwerkbeheer – worden uitbesteed aan externe leveranciers. De gesprekken hierover zijn gaande en de verwachting is dat dit model in het komende kwartaal ingericht zal zijn.

Deze strategische herinrichting moet zorgen voor meer continuïteit en flexibiliteit binnen het team, en tegelijkertijd de afhankelijkheid van moeilijk vervulbare functies verkleinen.



Functioneel Beheer

Het team Functioneel Beheer M365 bestaat uit drie formatieplaatsen. In tertiaal 1 vertrok een medewerker naar de gemeente Venlo. Deze functie is inmiddels ingevuld per 1 augustus. In de afgelopen periode is in goed overleg afscheid genomen van een andere medewerker. Hiervoor start een vervanger met ingang van 1 november. Daarmee komt het team in tertiaal 3 weer op volle sterkte.

Operationeel gaat het steeds beter binnen het team. Er zit duidelijk vooruitgang in de migratie van homedrives naar OneDrive en de implementatie van functioneel beheerprocessen. Ook de medewerkers die betrokken zijn bij TOPdesk maken goede voortgang. Zoals bij elk project zijn er hobbels, maar het team ligt op koers om de TOPdesk migraties richting het einde van het jaar af te ronden.

De werkdruk was in tertiaal 2 nog steeds hoog en dat zal in tertiaal 3 niet veranderen, mede door de personele wisselingen. Dit wordt deels opgevangen door de komst van nieuwe medewerkers en deels door tijdelijke inhuur via Advantive. De inzet van extra capaciteit helpt om de continuïteit te waarborgen en de implementatie van M365 verder te brengen.

Waarom we tóch klikken

Door de ogen van onze CISO Joop Beris

Iedereen kent de basisregels: klik niet op verdachte links, gebruik moeilijk te raden wachtwoorden en open geen bijlage van een Nigeriaanse prins. En tóch blijven dat precies de dingen die fout blijven gaan. Hoe kan dat? Het antwoord zit minder in techniek maar meer in hoe ons brein in elkaar zit. Gemak wint van veiligheid

Een oud-docent van mij zei altijd: “De mens is lui, egoïstisch en traditioneel. Als je dat onthoudt kan je alle problemen verklaren.” Ik moet toegeven dat de beste man – voor zover ik weet – op dat punt nog geen ongelijk heeft gehad. De mens is lui. Dat is geen belediging, dat is evolutie: ons brein kiest automatisch de kortste weg want dat spaart energie en dat was op de Afrikaanse savanne essentieel. Voor elk account een uniek, ingewikkeld wachtwoord bedenken? Prima in theorie maar met ons luie brein niet te doen. Dus gebruiken we hetzelfde wachtwoord voor Netflix, de bank en ons werk account. Helaas hoeven hackers dan wel maar 1 wachtwoord te raden om toegang te krijgen tot onze accounts.

Optimismebias

Stiekem zijn we ervan overtuigd dat ellende altijd anderen treft maar niet ons. “Ik weet dat phishing bestaat, maar ik trap daar toch niet in?” Juist dat zelfvertrouwen maakt ons kwetsbaar. Criminelen weten dat namelijk ook en maken daar misbruik van. Ze maken mails die lijken op die van de bank, van de baas of van bol.om en voor je het weet, heb je geklikt en is het te laat.

De macht van gewoonte

Veel misstappen gebeuren op de automatische piloot: snel de mail checken voordat je de eerste koffie op hebt of een link aanklikken terwijl je druk bezig bent met iets anders. Op zulke momenten neemt gewoonte de regie over en staat je brein in de spaarstand. Op zo’n moment is die beveiligingstraining niet bewust in je herinnering.

Angst en overload

Ironisch genoeg zorgen te veel waarschuwingen en veiligheidsinstructies dat mensen juist afhaken. Als je continu hoort dat email gevaarlijk is en het internet een soort slangenkuil vol hackers, ontstaat bij mensen een vorm van berusting. “Ach, hackers winnen toch altijd”. En dan doen mensen juist helemaal niks.

Phishing oefeningen weinig effectief

Veel organisaties houden regelmatig phishing oefeningen, meestal onaangekondigd, zodat de oefening zo echt mogelijk lijkt. Dit lijkt een slimme manier om medewerkers te trainen in het herkennen van phishing maar de praktijk leert anders. Ook hier speelt de genoemde optimismebias een rol: wie niet heeft geklikt voelt zich bevestigd (“Zie je wel, ik trap daar niet in”), en wie wel klikt, schuift het af op drukte en afgeleid zijn. In het ergste geval, voelen mensen zich in hun hemd gezet door de eigen organisatie en dat is de slechtste uitkomst die je kan hebben. In alle gevallen verandert er weinig aan het gedrag van mensen.

Project updates



GT-Mobiel

De technische loskoppeling van Venlo is succesvol afgerond. ICT NML heeft nu een eigen portaal en ontvangt eigen facturen. Het beheer en de CMDDB van Asten en Someren zijn overgenomen door ICT NML. Hiermee is de aanbesteding en operationalisering ervan afgerond. Er resteert nog een openstaande vraag over kosten in Asten en Someren, die vanuit de operatie wordt opgepakt.



Rekencentrum hardware, werkplekken, smartphones en tablets

Na een kort geding is de aanbesteding opnieuw gepubliceerd. Inmiddels zijn er 3 nota's van inlichting verstrekt en behandeld en wachten we op de inschrijvingen. Halverwege september wordt de digitale inschrijvingskluis geopend en start het beoordelen van de inschrijvingen. De planning is aangepast, maar de voortgang ligt op schema gericht op definitieve toewijzing eind 2025.



Windows 11

Ook de migratie van gemeente Someren naar Windows 11 is succesvol afgerond. Hiermee is deze actie afgerond.



Migratie naar Microsoft Identity Provider

Een Identity Provider (IdP) is een systeem dat verantwoordelijk is voor het maken, onderhouden en beheren van identiteitsinformatie van gebruikers. Het ontmantelen van de oude IdP heeft nog niet kunnen plaatsvinden omdat er nog één applicatie (Mitel in Nederweert) nog afhankelijk is van het oude platform. Conform afspraak met de leverancier van Nederweert wordt dit halverwege september opgelost. Hierna kunnen we verder met het afbouwen van de verouderde IdP-omgeving.



Uniflow Online

De migratie van UniFlow on-premise naar UniFlow Online is gestart, wat de printomgeving efficiënter en veiliger maakt. De implementatie binnen ICT NML, Someren, Asten en Nederweert is afgerond. Er staan afspraken gepland met de resterende gemeenten.



Acronis/Veeam M365 Back-up:

De implementatie van Veeam M365 Backup zorgt voor veilige opslag en herstel van Microsoft 365-gegevens. Deze is inmiddels volledig afgerond, met uitzondering van enkele afrondende optimalisaties.



AD voor DMZ-servers

Applicaties die extern benaderbaar zijn, worden geplaatst in een Demilitarized Zone (DMZ), een extra beveiligd netwerk dat fungeert als een eerste verdedigingslinie. Om deze omgeving beter te beveiligen, worden ze onderdeel van een Active Directory, waardoor ICT NML de servers centraal kan beheren. Voor de gemeenten Asten en Nederweert is dit volledig afgerond en bij de andere gemeenten loopt de voortgang voorspoedig.



Always-on Infrastructuur

ICT NML maakt gebruik van twee datacenters die kopieën van elkaar bevatten. Bij uitval van een datacenter wordt de dienstverlening handmatig opnieuw opgestart, wat enkele uren duurt. Er wordt momenteel een nieuw concept getest waarbij de dienstverlening automatisch wordt opgestart in het andere datacenter bij uitval. Helaas is er geen voortgang te vermelden t.o.v. afgelopen periode – dit i.v.m. een bug in ons storageplatform die eerst door de leverancier gedicht moet worden.



Secure Management Domein

De implementatie van een extra streng beveiligd domein verloopt volgens planning. In dit domein worden zaken zoals de backup-omgeving geplaatst, met als doel hackers het zo moeilijk mogelijk te maken om onherstelbare schade aan te richten. Er resteren nog een klein aantal systemen die omgezet dienen te worden. Naar verwachting ronden we dat dit jaar af.



Uitfaseren Windows 2012 Server

Sinds oktober 2023 is de ondersteuning op Windows 2012 server gestopt. Slechts een handjevol applicaties maken hiervan nog gebruik. Er ligt een deadline bij de gemeenten om vóór 1 oktober deze servers uit te faseren.



Uitfaseren Exchange On-Premise

Exchange is het systeem dat zorgt voor e-mail en agenda's. Daar waar dit voorheen een On-Premise product is dat vroeger op onze eigen servers draaide, gebruiken we nu een online versie. Later dit jaar stopt de ondersteuning voor de oude versie, wat de hoofdreden is dat het uitgefaseerd wordt. Het platform heeft nog een tweetal restfuncties. De distributielijsten, welke deze maand overgezet worden naar het cloud-platform en de mailkoppelingen vanuit vakspecifieke applicaties (denk aan een zaakstelsel). Deze zijn al grotendeels omgebouwd naar een nieuw systeem genaamd SmarterMail dat lokaal draait. De On-Premise Exchange omgeving wordt later dit jaar uitgeschakeld en verwijderd.



Projectresultaten en ervaringen

Behaalde resultaten

Project Nieuw Werkplekconcept

De managed werkplek is nu bij alle gemeenten uitgerold waar de uitrol bij de laatste drie gemeenten, respectievelijk Roermond, Weert en Nederweert, volgens planning en zonder grote problemen is verlopen. De evaluatie van het project is ingepland. Bij de gemeente Roermond en Weert is door het projectteam, nadat er een veel voorkomend issue werd ontdekt, bij de betreffende monitoren een technische update uitgevoerd.

Project M365

Het M365 project is in kleinere delen opgesplitst waarbij we nu bezig zijn met de implementatie van de Identity & Security Baseline, OneDrive Baseline en de OneDrive migratie. Hierbij is de Identity & Security Baseline opgesplitst in 5 stappen. De eerste 4 stappen zijn inmiddels bij alle gemeenten geïmplementeerd. Voor stap 5 (Architectuur principes) zal een plan van aanpak worden opgesteld waarbij ook actie vanuit de gemeente gevraagd gaat worden. De verwachting is dat deze stap 5 in november afgerond zal zijn.

De OneDrive Baseline is bij ICT NML geïmplementeerd en staat op de planning om in mei/juni 2025 bij de gemeenten te implementeren.

De OneDrive migratie zal bij de gemeente Venlo starten met twee grotere pilots. Dit zal in week 27 en 28 plaatsvinden. Wanneer deze proefmigraties zonder grote problemen hebben plaatsgevonden zal na de zomervakantie in week 34 met de migratie worden gestart.

Project Managed Mobiele Apparaten

Bij dit project heeft recent een kick-off overleg plaatsgevonden met de projectleider, een adviseur en de vertegenwoordigers namens de zes gemeenten. Er zijn met deze groep al een aantal vervolg overleggen ingepland. Doel van deze overleggen is om de scope van het project én het functioneel ontwerp vast te stellen.

IAM Revisie

- Met alle deelnemers worden gesprekken gepland om het vernieuwde ontwerp en de aangepaste werkwijze te bespreken en te controleren. Deze gesprekken hebben inmiddels in Someren, Nederweert en Venlo plaatsgevonden.
- De gemeente Venlo heeft wekelijkse testmomenten ingepland, nadat werd vastgesteld dat het testproces te veel tijd in beslag nam. De livegang staat nu gepland voor 1 november.
- I&A onderneemt stappen ter ondersteuning van de implementatie van toegangsbeheer op basis van rollen (RBAC). Traxion helpt bij een aantal onderdelen van dit traject.

Bastion 365

- De enige actie die nog binnen het project wordt uitgevoerd, is het uitfasen van Zorgmail. Bij Nederweert is als eerste de Zorgmail connector uitgeschakeld.
- In overleg met de overige gemeenten die nog gebruikmaken van Zorgmail is besloten het Zorgmail-contract per 1 oktober op te zeggen. Het uitschakelen van Zorgmail staat gepland voor week 46.

GGI-Netwerk

- 9 juli, tijdens het eerste overleg tekst en uitleg gegeven. De contactpersonen (SPOC's) kregen de benodigde informatie, waarmee ze zelf aan de slag konden, zoals het benaderen van leveranciers. Na de vakantieperiode, heeft een eerste status overleg plaatsgevonden. De voortgang per gemeente varieerde nogal. Iedereen is gevraagd extra aandacht te vragen voor deze migratie omdat het simpelweg een eenvoudige kostenbesparing oplevert.
- De gemeenten zijn terughoudend om alles in één keer om te zetten, omdat ze dit als een te groot risico zien.
- Volgende statusoverleg op 1 oktober.

TOPdesk Consolidatie

- In mei is het functioneel ontwerp goedgekeurd.
- De uitzondering op tijd en geld is in het OGO van 5 juni akkoord bevonden. Hiermee is planning voor uitvoering ook vastgesteld. De laatste migratie is gemeente Venlo, op 1 december.
- De impactanalyse is door de projectgroep gereviewd en goedgekeurd.
- Na het gereed maken van de ICT NML omgeving in mei is de migratie van ECGeo omgeving op 30 juni succesvol uitgevoerd.
- Op 1 september de gemeente Weert is gemigreerd

Niet uitgevoerde of uitgestelde resultaten

Project Nieuw Werkplekconcept

De evaluatie is gepland en we zijn begonnen met het beheren van de laptops die nog niet onder centraal beheer vallen. Nadat dit is gerealiseerd zal het project formeel worden afgerond.

Project M365

Vanwege teveel problemen met programma's die nog gebruikmaken van de F-schijf (Homedrive) is de start van de OneDrive migratie in Venlo zes weken naar achteren geschoven.

Project Managed Mobiele Apparaten

Nog niet van toepassing.

IAM Revisie

De Gemeente Venlo heeft in mei aangegeven dat ze nog niet klaar waren met het testen van alle scenario's. Destijds is een wekelijks overleg ingesteld om de voortgang te bewaken en mogelijke problemen snel aan te pakken. De verwachting van de Gemeente Venlo was dat de functionele tests eind juni afgerond zullen worden. Om verschillende reden is dit niet gelukt. Inmiddels staat de livegang datum gepland voor 1 november.

Bastion 365

Het heeft enige tijd geduurd voordat we een afspraak konden plannen met de overige gemeenten om de vervolgstappen te bespreken. Inmiddels heeft deze bijeenkomst plaatsgevonden. Tijdens het overleg is besloten om het contract met ZorgMail op te zeggen en dit in week 46 uit te schakelen.

GGI-Netwerk

Op 9 juli is tijdens het eerste overleg uitleg gegeven en hebben de contactpersonen (SPOC's) de benodigde informatie gekregen, zodat zij zelfstandig vervolgstappen konden zetten, bijvoorbeeld door contact op te nemen met leveranciers. De voortgang blijkt per gemeente te verschillen tijdens de status overleggen. Hoewel er vooruitgang wordt geboekt, is deze sinds de start op 9 juli tot nu toe beperkt gebleven. Het uitfaseren van Gemnet is een duidelijke kostenbesparing.

Ervaringen

Project Nieuw Werkplekconcept

Nu de uitrol bij alle gemeenten heeft plaatsgevonden is ook hier gebleken dat bij de laatste uitrollen veel positieve reacties kwamen op de nieuwe werkplekken. Gaandeweg deze uitrollen enthousiasmeerden ook hier de gebruikers elkaar over het gebruik van de managed laptops.

Project M365

Bij dit project wordt als pilot getest met een nieuwe werkwijze binnen project waarbij twee vertegenwoordigers, in dit geval één vanuit gemeente Venlo en één vanuit de gemeente Nederweert, namens alle zes de gemeenten vanuit het OGO toestemming hebben gekregen om bepaalde besluiten voor alle gemeenten te nemen. Deze twee vertegenwoordigers nemen ook regelmatig actief deel aan projectoverleggen en voeren samen met de ICT NML collega's acties uit.

Mede door deze pilot wordt er door het projectteam, in ieder geval met de gemeenten die een vertegenwoordiger hebben binnen dit project, een veel nauwere samenwerking ervaren. De beleving van wat er gedurende een dergelijk project allemaal bij de gemeenten speelt wordt voor het projectteam nog duidelijker. Hierdoor kan er beter ingespeeld worden op de manier van migreren en de communicatie hieromtrent. Uiteindelijk kan er hierdoor effectiever en efficiënter gemigreerd worden.

Het opsplitsen van de scope/migraties binnen het project heeft een positieve invloed binnen het projectteam, de gemeenten als ook bij de diverse governance gremia. Wat dat betreft zijn vooral de scope, status en acties binnen het project duidelijker geworden.

Project Managed Mobiele Apparaten

Net zoals bij de scope bepaling en het opstellen van het functioneel ontwerp van de managed laptop zal dit voor de managed mobiele apparaten een vergelijkbaar en best ingewikkeld traject worden.

IAM Revisie

In april was de testomgeving gereed en kon er getest worden. Vanaf dat moment stagneerde het proces, ondanks allerlei redenen, geldig of niet. Eind april en begin mei lukte het niet om te testen. In juni bereikten we een akkoord om op 17 juli live te gaan, maar na de vakantie was er geen overdracht en dus geen livegang. Vervolgens ontstonden er weer andere problemen. Na escalatie is livegang gepland op 1 november.

Bastion 365

Na de implementatie van Bastion 365 zal het uitschakelen van Zorgmail als laatste stap binnen het project plaatsvinden. Deze handeling vereist een zorgvuldig proces. Inmiddels zijn alle gemeenten akkoord gegaan met deze maatregel, hoewel duidelijk is dat dit impact heeft op diverse afdelingen.

GGI-Netwerk

De uitvoering bij de gemeenten ontwikkelt zich geleidelijk; er is sprake van voortgang, maar het tempo kan nog worden verhoogd.

TOPdesk Consolidatie

De consolidatie van TOPdesk verloopt voorspoedig. Er vindt wekelijks goed overleg plaats en vanuit het functioneel beheer wordt er hard gewerkt om de gestelde deadlines te behalen.

Doorkijk komende vier maanden

Project Nieuw Werkplekconcept

Bij een aantal gemeenten zijn nog een aantal unmanaged laptops waarvoor nu door de accountmanagers wordt bekeken/beoordeeld of deze alsnog managed gemaakt moeten worden. Er dient een goede reden te zijn wanneer besloten wordt om de nog unmanaged laptops niet managed te maken.

Project M365

In de komende maanden ligt de focus op de implementatie van de laatste stap van de Identity & Security Baseline, de implementatie van de OneDrive Baseline bij de gemeenten en de OneDrive migratie bij de gemeente Venlo. Voor de OneDrive migraties die bij alle gemeenten eraan gaan komen zal gedurende de voorbereidingen meer aandacht worden besteed aan het in kaart brengen en oplossen van problemen die ontstaan bij applicaties die gebruik maken van de F-schijf (Homedrive).

Project Managed Mobiele Apparaten

Nadat de scope en het functioneel ontwerp zijn vastgesteld en goedgekeurd wordt begonnen met het opstellen van het projectplan.

IAM Revisie

Wij gaan ervan uit dat we de geplande livegang van de HR-koppeling op 1 november zullen realiseren. Dit biedt zowel voor Venlo als ICT NML aanzienlijke voordelen, waaronder minder kans op fouten.

Bastion 365

Voor 1 oktober worden de resterende Zorgmail contracten opgezegd. In week 46 zal zorgmail overal worden uitgeschakeld.

GGI-Netwerk

Het proces voor het uitfasen van GemNet is complex; de gemeenten bepalen zelf het tempo en wat ze belangrijk vinden. Een belangrijk aspect is dat leveranciers zelf kunnen besluiten om GemNet niet langer te gebruiken. Zo zal BIDN vanaf 1 oktober stoppen met het gebruik van GemNet, waardoor gemeenten moeten overstappen. Dit draagt bij aan de voortgang van de uitfasering.

TOPdesk Consolidatie

De gemeente Roermond migreert op 13 oktober naar de ICT NML-omgeving. Gemeente Venlo volgt op 1 december met de overgang. Het project wordt hiermee afgerond voor het einde van het jaar.