

SharePoint als cloud-oplossing houdt gemeente flexibel

ERVARING OPDOEN

Bij de gemeente Leiden bestond in 2009 een duidelijke behoefte aan een modern samenwerkingsplatform. En tegelijkertijd moesten er nog fundamentele keuzes gemaakt worden over de inrichting van een nieuw document managementsysteem. Omdat het ene tal van raakvlakken heeft met het andere, dreigde uitstel voor het samenwerkingsplatform.

Door Klaas Doornbos

Maar de gemeente Leiden vond een effectieve oplossing door Microsoft SharePoint in te zetten als cloud-oplossing. De gemeente blijft zo flexibel in afwachting van definitieve keuzes rond document management.

Net als veel andere gemeenten heeft de gemeente Leiden in de afgelopen jaren de transitie gemaakt van een typische in diensten georganiseerde organisatie naar een dienstverleningsmodel met een front-office, mid-office en back-office. Dat vormt de basis voor het zaakgericht werken dat in de gemeentesector sinds enige jaren opgang doet. Doel van het zaakgericht werken is om de dienstverlening aan burgers en bedrijven sterk te verbeteren door iedere vraag of aanvraag te beschouwen als een zaak. Alle informatie rond een zaak is bij voorkeur elektronisch opgeslagen en te ontsluiten. De voortgang van bijvoorbeeld een vergunningaanvraag of bezwaarschrift wordt zoveel mogelijk geautomatiseerd bewaakt. Een belangrijk uitgangspunt is dat een burger of bedrijf via ieder kanaal bij de gemeente terecht kan, van balie tot website en van papieren post tot telefoon.

In verband met deze organisatorische veranderingen nam het aantal afdelingsoverstijgende projecten in de gemeente sterk toe. Mark Kievith, projectleider ICT bij de gemeente, schetst hoe daardoor de behoefte ontstond aan een nieuw samenwerkingsplatform. "Traditioneel vindt de communicatie bij projecten vooral via e-mail plaats. Daarnaast gebruikt een projectgroep vaak enkele netwerkschijven om documenten en andere informatie op te slaan. Het grote probleem hierbij is versiebeheer. Na verloop van tijd zijn er van bepaalde documenten zoveel verschillende versies in omloop dat het overzicht zoek is. Dat leidde bij de gemeente Leiden in eerste instantie tot een kleine proeftuin met Microsoft SharePoint als samenwerkingsplatform. De keus voor deze oplossing was ingegeven

door het feit dat Leiden de Microsoft-producten als standaard voor kantoorautomatisering hanteert."

Proof of concept

Nadat een kleine groep gebruikers de eerste positieve ervaringen had opgedaan met SharePoint, stond de gemeente Leiden voor de vraag welke volgende stappen mogelijk en nodig waren. Samen met ICT-dienstverlener Inter Access vond een analyse plaats op basis van de IMPACT 2.0-methodologie. Dit is een pragmatische en gestructureerde methodiek om de mogelijkheden van tijd- en plaatsonafhankelijk werken – Het Nieuwe Werken – binnen organisaties vast te stellen en in te voeren. Ook ontwikkelde Inter Access een proof-of-concept op basis van SharePoint. Deze beide activiteiten leidden tot een voorstel aan het management om SharePoint op te nemen in de gemeentelijke infrastructuur. "Dat bleek in de praktijk lastig te worden, omdat er tegelijkertijd een selectietraject voor een document managementproject ging lopen", zegt Kievith. "Door de raakvlakken met een nieuw samenwerkingsplatform was het op dat moment niet raadzaam veel te investeren in een intern SharePoint-platform, omdat nog niet duidelijk was welk document managementsysteem we gingen gebruiken. In samenspraak met Inter Acces keken we vervolgens naar een manier om SharePoint als cloud-oplossing in te zetten." Microsoft introduceerde het concept van Business Productivity Online Suite (BPOS) in april 2009. Klanten nemen voor een vast bedrag per gebruiker per maand via het internet functionaliteit af op het gebied van Exchange, SharePoint of Office Communications Server. Voor gemeente Leiden bleek dit een prima tussenoplossing omdat het kan beschikken over SharePoint-functionaliteit en geen investeringen hoeft te doen in hardware, licenties en beheer. Kievith: "Deze aanpak geeft ons ook de kans om SharePoint gefaseerd in te voeren. Voorjaar 2010 is de omgeving door Inter Access zo ingericht dat de ICT-afdeling van de gemeente er als eerste goed mee kan wer-

ken. Zo zijn bijvoorbeeld sjablonen voor projectmatig werken toegevoegd en is de agenda aangepast aan de voorkeuren van de afdeling of projectgroep. Naast de ICT-afdeling gebruiken op dit moment twee projectgroepen en de Klankbordgroep ICT de omgeving. De klankbordgroep is een dwarsdoorsnede van het medewerkersbestand en denkt actief mee over allerlei ICT-zaken. Door de klankbordgroep toegang te bieden hopen we als ICT-afdeling het draagvlak voor SharePoint te vergroten. De projectgroepen zijn enthousiast over de mogelijkheden om op basis van SharePoint een nieuw beheersysteem te ontwikkelen. Overigens kan iedere afdeling of dienst die dat wil toegang krijgen tot de omgeving.”

Ervaring opdoen

Kievith noemt als belangrijkste voordeel van SharePoint als cloud-oplossing het feit dat de gemeente nu ervaring kan opdoen met dit samenwerkingsplatform. “We hoeven niet te wachten totdat de keus voor een document managementsysteem definitief is. Daarnaast is de cloud-variant heel schaalbaar en flexibel. We kunnen nieuwe medewerkers in korte tijd aansluiten als ze gebruik willen maken van de omgeving. Tegelijkertijd zijn we niet voor lange tijd gebonden, zijn er geen hardware-investeringen nodig geweest en legt SharePoint geen beslag op de interne beheercapaciteit. Een voordeel dat we op termijn nog behalen, is de mogelijkheid om relatief eenvoudig ketenpartners aan te sluiten. Als we SharePoint intern zouden installeren, ontstaan er al snel issues op het gebied van koppelingen en veiligheid bij het aansluiten van externe partijen. Bij deze cloud-variant, waarbij SharePoint volledig via Internet te benaderen is, speelt dat niet. Wij kunnen op termijn bijvoorbeeld brandweer en andere hulpdiensten toegang bieden tot voor hen relevante delen van SharePoint. Het meest directe praktische voordeel op dit moment is een sterk verbeterd versiebeheer. Dankzij dit systeem komt informatie nu op een centrale plaats te staan en weet je altijd zeker dat de projectdocumentatie actueel is. Voorheen gingen deze documenten heen en weer via e-mail. Dan heb je die zekerheid niet.”

De inzet van SharePoint als samenwerkingsplatform past in de filosofie van de gemeente Leiden om daar waar mogelijk nieuwe technologie in te zetten om processen beter of efficiënter te laten verlopen. Zo is al eerder de keus gemaakt om Microsoft Office Communications Server (OCS) op een aantal desktops te installeren. “Bij SharePoint is samenwerking de speerpunt, bij OCS de onderlinge communicatie. De keus voor OCS houdt direct verband met de ingebruikname van een nieuw telefonieplatform op basis van Voice over IP”, zegt Kievith. “Dat biedt ons verschillende mogelijkheden om telefonie en IT te combineren. Met OCS is onder meer te zien of collega’s beschikbaar zijn voor het beantwoorden van een vraag en kun je vanuit Outlook direct iemand bellen. Dit soort functionaliteit gaat in de toekomst steeds belangrijker worden, ook voor het ondersteunen van zaakgericht werken.”

Het Nieuwe Werken

Zowel in het bedrijfsleven als bij de overheid staat Het Nieuwe Werken sterk in de belangstelling. Volgens Han Dieperink, lid van de hoofddirectie van Inter Access, betekent deze aanpak een trendbreuk in de manier van werken bij organisaties. “We zijn tot nu altijd gewend geweest om de processen centraal te stellen in organisaties. Bij Het Nieuwe Werken stel je de mens centraal. Je biedt medewerkers de tools om slimmer samen te werken, los van tijd en plaats. Zij kunnen dankzij die tools relevante informatie sneller ontsluiten en daardoor klanten beter helpen. Bij Het Nieuwe Werken zien we drie elementen samenkomen: content, context en conversatie. De content is dankzij digitalisering overal en altijd beschikbaar, aanpasbaar en betrouwbaar. De gebruiker is door opleiding en ervaring in staat om de context zelf aan te brengen. Daarnaast zorgt conversatie voor de actieve uitwisseling van informatie en essentie tussen mensen op sociaal en professioneel gebied, los van tijd en plaats. Dit concept sluit naadloos aan bij het Zaakgericht werken, dat uitgaat van een flexibele organisatie die IT inzet om dienstverlening efficiënt en effectief te laten verlopen.”

Het Nieuwe Werken

Microsoft SharePoint en Office Communications Server zijn kenmerkend producten die verband houden met het concept van Het Nieuwe Werken. Hoewel de gemeente Leiden geen formeel beleid heeft ontwikkeld voor Het Nieuwe Werken, groeit het gebruik van samenwerkings- en communicatietools gestaag. “Het gaat er steeds om een goede business case te ontwikkelen voor dit soort initiatieven”, meent Kievith. “Daarbij geven gebruikers idealiter aan wat ze nodig hebben. Maar dat is voor hen niet altijd even gemakkelijk. Ook een ICT-afdeling zal voeling moeten hebben en houden met wat er op afdelingen en in diensten gebeurt. Zij kan dan waar nodig gerichte oplossingen bieden.” Naast SharePoint en OCS heeft gemeente Leiden mogelijkheden gecreëerd voor thuiswerken op basis van VPN en tokens, beschikken medewerkers over webmail en maken sommige medewerkers gebruik van smartphones.

Voor gemeenten wordt het steeds belangrijker om de informatievoorziening goed te organiseren, nu zij vanuit de rijksoverheid aangewezen zijn als centraal loket voor alle vragen van burgers en bedrijven. Volgens Kievith biedt een centrale omgeving met een geïntegreerde zaaktypencatalogus, document managementsysteem en samenwerkingsomgeving de beste basis voor zaakgericht werken.

Klaas Doornbos is freelance journalist.