

### Techniek is geen beperking meer

“Telewerken? Daarvoor is de techniek tegenwoordig geen beperking meer. De wijze waarop de achterkant van de organisatie is geregeld, is veel belangrijker. Werken de processen, is alle informatie daadwerkelijk digitaal voorhanden? Dat is nu de vraag, want telewerken is digitaal werken.”

Raymond van Trirum, projectmanager ICT, Gemeente Amstelveen

### Gemeente Amstelveen – Telewerken met *thin client concept*

Raymond van Trirum, Gemeente Amstelveen

#### In het kort

Medio 2003 was de technische infrastructuur van de Gemeente Amstelveen aan vernieuwing toe. Amstelveen koos ervoor om niet langer met desktops te werken, maar te investeren in een thin client omgeving. Goedkoper én beter beheersbaar. Sinds 2006 zet de gemeente Amstelveen dit thin client concept dat zij met het bedrijf Motiv IT Masters BV ontwikkelde in voor mensen die behoefte hebben aan een compacte telewerkplek. In Amstelveen zijn dit vooral de raadsleden, wethouders en commissieleden. Met deze aanpak won de gemeente de Ewerkprijs 2006.

#### Organisatie

De gemeente Amstelveen telt bijna 80.000 inwoners. Na de Tweede Wereldoorlog ving de gemeente een deel van de Amsterdamse woningnood op en werd het tevens officieel één van de woongemeenten van Schiphol. Planologisch werd de gemeente met zijn stedelijke en groene zones ingevoegd in het agglomeratiegebied Amsterdam. Het oude dorp kon toen niet langer als kern dienen voor de moderne plaats. Men ontwikkelde een nieuw krachtig, aantrekkelijk en centraal gelegen centrum. De laatste decennia bouwde Amstelveen behalve woningen ook veel kantoren, met name voor het handels-, bank- en verzekeringswezen. Amstelveen huisvest grote computercentra en hoofdkantoren voor nationale en internationale instellingen.

De huidige gemeenteraad van Amstelveen telt 35 leden, afkomstig uit acht verschillende politieke partijen. Amstelveen heeft circa 800 ambtenaren in dienst, verdeeld over zeven bedrijven, acht afdelingen, de staf en de directie. De gemeente is vooruitstrevend als het gaat om ICT-toepassingen. Landelijk behoort zij daarmee tot de voorhoede. Denk aan het gebruik van midoffice-systemen (tussen front- en backoffice systemen), het digitaliseren van de (*work flow*)processen, het afhandelen van klachten, meldingen en vergunningen en het werken met *thin clients* en *server based computing*.

#### Locatie

Het raadhuis van Amstelveen ligt aan de Laan Nieuwer-Amstel 1, dichtbij de A9 (afslag 108), en is goed bereikbaar met de bus. Diverse buslijnen verbinden Amstelveen met bestemmingen daarbuiten, zoals Amsterdam Zuid/WTC, Amsterdam Bijlmer, Schiphol, Uithoorn en Aalsmeer.

#### Vraagstuk

Het snel en veilig aanbieden van informatie aan de raadsleden, wethouders en commissieleden van de gemeente Amstelveen. Niet alleen op het stadhuis, maar ook bij de mensen thuis. Grote uitdaging daarbij: Hoe geef je mensen volledige toegang tot relevante informatie zonder dat de beheerkosten van de ICT-afdeling stijgen?

### Welke maatregel?

Het ontwikkelen van een *thin client concept* voor thuiswerken. Samen met de leverancier is een speciale *thin client* voor thuiswerken geconfigureerd, die via een apart inlogproces extra beveiligd is. In deze *thin client* plug je een muis, toetsenbord en scherm en is het alleen mogelijk om contact te zoeken met het gemeentenetwerk. Voor privé-gebruik heeft men een eigen pc/laptop nodig.

Deze maatregel borduurt voort op het besluit van de gemeente Amstelveen uit 2004, om haar ICT-infrastructuur te vernieuwen. Men heeft destijds gekozen voor de implementatie van een *server based computing concept*. Daardoor is er op de werkplek niet langer een pc met verwerkingskracht nodig. In plaats daarvan draaien alle applicaties (softwareprogramma's zoals Het Raadsinformatie Systeem, Office, Outlook en Exact) op de terminal server. In Amstelveen is dit een Citrix Server. Op de werkplek is een klein kastje dat kan communiceren met de server, een *thin server*, voldoende voor de gebruiker. Voor de distributie (*streaming*) van applicaties van de Citrix Server naar de *thin clients* op de werkplekken is gekozen voor Softgrid. Amstelveen werkt met ongeveer 120 applicaties die op alle *thin clients* oproepbaar zijn.

Alle 800 medewerkers van de gemeente Amstelveen hebben op hun werkplek nu een *thin client*. Via internet kunnen zij met hun eigen pc ook thuis in een beveiligde omgeving hun Outlook openen om hun mail en agenda te raadplegen. Zij hebben thuis dus geen *thin client*. Dit kan beschouwd worden als een zeer lichte vorm van telewerken.

Wel hebben de raadsleden, wethouders en commissieleden inmiddels een speciale, extra beveiligde *thin client* voor het thuis/telewerken. Deze wordt ook gebruikt door een aantal medewerkers dat om persoonlijke redenen thuis werkt. In totaal werken zo'n 80 mensen op deze manier.

### Toekomst

De gemeente Amstelveen onderzoekt nu de mogelijkheden van een blackberry-achtige omgeving, zodat speciale groepen medewerkers altijd hun outlook bij de hand hebben. Denk aan de buitendienstmedewerkers, handhavers en de raadsleden.

In 2007 wil men het voor buitendienstmedewerkers en handhavers mogelijk maken om onderweg applicaties en data op te roepen (via mobiel/draadloos internet gekoppeld aan het *thin client concept*). De verwachting is dat de werkprocessen hierdoor effectiever en efficiënter worden ingericht. Men kan dan namelijk direct vanuit huis naar de klant. De gang naar het raadhuis is dan niet altijd meer nodig. Dat zal veel tijd (en onnodig verkeer) besparen.

### Baten

#### Voor de medewerkers

- Toegang tot alle bestanden en applicaties.
- Altijd gebruikmaken van applicaties die 100 procent *up to date* zijn.
- Storingsvrij werken, en bij problemen snel geholpen worden.
- Overall kunnen inpluggen op het werk, thuis en straks ook onderweg.

### Voor de organisatie

- Kostenbesparing op gebied van ICT-beheer en de aanschaf soft- en hardware.
- Optimale ondersteuning van mensen die willen thuis/telewerken.
- Zeer veilige oplossing (goede controle op wat er met applicaties en bestanden gebeurt).

### Kosten

Met het *thin client concept* bespaart de gemeente Amstelveen geld. In de eerste plaats is een *thin client* circa 400 euro goedkoper dan een pc. Een *thin client* kost ongeveer 200 euro en een goede pc circa 600 euro. Hiernaast kan Amstelveen het aanbod van bepaalde (software)applicaties beter afstemmen op de vraag. Niet iedere medewerker heeft bijvoorbeeld PowerPoint nodig. Ook kan de gemeente het aantal benodigde licenties beter managen. Het is namelijk niet meer nodig om op iedere pc alle programma's te installeren. Iedere applicatie hoeft in principe maar één keer te worden geïnstalleerd, terwijl dit voorheen op circa 800 werkplekken moest gebeuren.

Met het *thin client concept* is de ICT-afdeling veel minder tijd kwijt aan het beheer van de thuiswerkplekken van de raadsleden, wethouders en commissieleden. Bij problemen kan de afdeling op afstand het scherm overnemen. Desnoods wordt bij de thuiswerkers het kastje gewisseld, waarna men direct weer aan de slag kan gaan.

### Fiscale aspecten

Er telt geen belastingbijtelling voor bijvoorbeeld de raadsleden, omdat de werkplek thuis alleen gebruikt kan worden voor het inloggen op het netwerk van de gemeente Amstelveen.

### Tijdsinvestering

Tijdspanne:

Zomer 2004	Oriëntatie invulling nieuwe ICT-infrastructuur.
2004	Keuze voor werken met <i>thin clients</i> , <i>Citrix Servers</i> , <i>Softgrid</i> .
2004	Proefdraaien met het nieuwe concept.
2005	Implementatie van het concept binnen de hele gemeente Amstelveen.
2006	Oriëntatie op systemen voor telewerken en implementatie hiervan.

De opzet van het telewerkproject heeft de afdeling ICT en organisatie ongeveer 120 uur gekost.

### Promotie van de maatregel

De raadsleden kregen uitleg over het (thuis)gebruik van de *thin client* tijdens een voorlichtingsavond, verzorgd door de raadsgriffier. Het management ontving die informatie tijdens presentaties in het DT.

### Tips

Wees voorzichtig met het inkopen van licenties voor (software)applicaties. Schaal op zodra de maximum capaciteit wordt bereikt.

Stimuleer telewerken alleen als je dit als organisatie veilig en voor de ICT-afdeling beheersbaar kunt maken. De gemeente Amstelveen heeft het inrichten van de security bijvoorbeeld uitbesteed. Dit geldt onder andere voor het verlenen van toegang van buitenaf op het netwerk, en alles wat daarbij komt kijken. Voor de gemeente Amstelveen bleef het bij deze uitbesteding. Maar afhankelijk van het

kennisniveau en de grootte van de ICT-afdeling kan het verstandig zijn om ook de inrichting van de Citrix- en Softgrif-omgeving door een extern bedrijf te laten verrichten.

Bedenk van tevoren welke medewerkers je wilt laten telewerken en welke informatie voor hen toegankelijk is. Overwegingen zijn bijvoorbeeld het risico op het uitlekken van vertrouwelijke informatie en de mogelijkheid om de productiviteit van medewerkers te controleren.

Pak een dergelijke omslag gestructureerd aan. Begin klein, test veel en zorg voor een 'proof of concept'. Wijs bijvoorbeeld een testgroep van tien mensen aan waarmee je ervaring opdoet. Hiermee haal je de kinderziektes eruit. Als die eruit zijn, kun je de testgroep uitbreiden naar bijvoorbeeld honderd man en hier nog eens twee weken mee testen. Begin met het aanbieden van een klein aantal applicaties. Bijvoorbeeld eerst met gebruikers die alleen Office en Outlook gebruiken.

Zorg dat je goede afspraken maakt met softwareleveranciers als je ervaring wilt opdoen. In praktijk zijn zij vaak bereid om ver mee te gaan in de testfase.

Wil je als organisatie het telewerken écht stimuleren, realiseer je dan dat vrijwel alle informatie ook digitaal beschikbaar moet zijn. Anders kunnen mensen nog steeds niet goed werken. Inventariseer dit van tevoren goed en onderschat dit niet.

Denk goed na over de wijze waarop je service wilt verlenen aan een thuiswerker. Wat doe je bijvoorbeeld bij storingen op de thuiswerkplek? Heb je capaciteit om deze storingen te verhelpen of ga je dit uitbesteden?

### Meer weten?

#### **Gemeente Amstelveen**

Laan Nieuwer-Amstel 1  
Postbus 4  
1180 BA Amstelveen

#### **Raymond van Trium**

Team ICT & Organisatie  
Projectmanager ICT  
Telefoon (020) 5404736  
[r.van.trirum@amstelveen.nl](mailto:r.van.trirum@amstelveen.nl)