

Conclusie vanuit gesprekken

Applicatielandschap

Vanuit de gesprekken blijkt vooral dat er flexibiliteit zit in het applicatielandschap. Er is een neiging om vanuit gemak zoveel mogelijk functionaliteiten en vakdisciplines in 1 systeem te stoppen en daarmee te gaan werken.

Toch blijkt dat er soms een omgekeerde beweging ontstaat, waarbij specialistische systemen juist ondersteunend worden ingezet voor bepaalde vakdisciplines, zoals spelen. Omdat standaardisatie steeds meer een rol speelt binnen datasystemen wordt het steeds gemakkelijker om data uit te wisselen tussen systemen. Hierdoor wordt het eenvoudiger om systemen te koppelen aan de hand van API's of FME scripts.

SaaS, cloud, en Data-ownership

Vanuit de gesprekken blijkt dat het goed mogelijk is om volledige data eigenaarschap uit te vragen. Ook is er voldoende mogelijkheid in de markt om een volledig SaaS systeem uit te vragen, en niet een on-premise software. Bij een aantal gesprekken is naar voren gekomen dat de gemeente voorzien kan worden van een eigen database die niet gedeeld wordt met andere klanten.

Een van de partijen heeft de vraag gesteld waarom volledig SaaS een eis moet zijn en roept op om hier over na te denken. Verschillende partijen zijn niet volledig SaaS maar hebben grote klanten waarmee ze via een SLA veilig samenwerken.

Standaarden

Vanuit de gesprekken is gebleken dat veel van de partijen al uitgebreid ervaring hebben met standaarden zoals IMBOR, GWSW en dergelijken. Het gebruik van standaarden zorgt ervoor dat gegevens beter uitwisselbaar zijn tussen verschillende applicaties.

De verhouding tussen GWSW en IMBOR is veel besproken. Partijen geven hier verschillend hun mening over, maar geven aan dat de verhouding met GWSW verbeterd zou moeten zijn met IMBOR 25. Echter wordt dit model pas eind deze zomer verwacht.

Door de gemeente is al een conversieplan voorbereid vanuit de huidige data. Dit is een conversie naar IMBOR 22. Verschillende partijen geven aan dat de voorkeur ligt bij het implementeren van dit conversieplan, en op een later tijdstip over te gaan naar IMBOR 25.

Integraal plannen

Een belangrijke ambitie van de gemeente is de mogelijkheid om integraal te gaan plannen. Dit betekent dat functionaliteiten om projectgebieden in te tekenen, en hieraan data toe te kennen, essentieel is.

Enkele partijen geven aan dat dit enkel mogelijk is binnen het integrale BOR systeem. Dit houdt in dat er zoveel mogelijk in 1 systeem moet worden geïntegreerd. Andere partijen geven aan dat dit kan, en dat deelgebieden en toegekende data kunnen worden gedeeld over verschillende applicaties.

Om te waarborgen dat partijen functionaliteiten voor integraal beheren al elders hebben geïmplementeerd is aangegeven dat het verstandig is om dit via demo's op te vragen. Ook is duidelijk aangegeven om de functionaliteiten niet "dicht te timmeren", maar om randvoorwaarden te stellen.

Meldingen

De gemeente heeft ambitie om meer te gaan doen met de meldingen die binnenkomen vanuit bewoners en toezichthouders. Zo wil de gemeente analyseren op hotspots en objecten die vaak gemeld worden. De huidige systemen voor werkroutes en meldingen kunnen al met elkaar gekoppeld worden, echter is er een wens om meldingsgeschiedenis per object bij te kunnen houden.

Vanuit de partijen worden meerdere oplossingen benoemd voor het bijhouden of registreren van meldingen en uitgevoerd werk binnen het BOR systeem. Verschillende routes en koppelingen zijn mogelijk. Vanuit de meeste gesprekken is gebleken dat alleen het uitgevoerde werk, naar aanleiding van een melding, meerwaarde heeft om te registreren binnen het BOR systeem. Een oplossing om deze data te registreren kan worden uitgevraagd.

Kosten

Vanuit de gesprekken is aangegeven dat de kwaliteit van de voorbereiding leidend is voor de kosten van de implementatie. Ook de volwassenheid van de structuur en werkprocessen is hiervoor van belang. Bij de uitvraag kunnen de kosten gesplitst worden over eenmalige licentiekosten, eenmalige implementatiekosten, jaarlijkse onderhoudskosten, en eventuele jaarlijkse abonnementskosten. Ook kosten voor toekomstige integratie van huidige applicaties, of het koppelen van een specialistische applicaties zou uitgevraagd kunnen worden.

Certificeringen en wetgeving

Vanuit de gesprekken komt duidelijk naar voren dat ISO 27001, 14001, 9001 en 55001 certificeringen vaak benoemd zijn in het kader van proceszekerheid en dataveiligheid. Dit geldt zowel voor de datacenters als voor de organisaties zelf.

Verder is het belangrijk om na te gaan in hoeverre partijen voorbereid zijn op de archiefwet en andere vergelijkbare wetten en regelgeving. Hierbij zou kunnen worden gevraagd naar het beleid en de uitvoering rondom dataveiligheid. Bij cloud kan uitgevraagd worden of de data in bijvoorbeeld de Verenigde Staten of Europa opgeslagen staat.

Verder is benoemd dat specialistische applicaties vaak voldoen aan wet en regelgeving waar een integraal BOR systeem hier later aan gaat voldoen.

Leidende data

Als het gaat om leidende data, of wat “waarheid” is, hebben we onderscheid gemaakt in BGT en objectgegevens. Als het gaat om de BGT, dan is het systeem waarin dit bijgehouden wordt leidend. In ons geval zal dat het BOR systeem zijn.

Als het gaat om objectgegevens, inspecties en andere data is de specialistische data leidend. Dit omdat de beheerders juist in de specialistische applicatie werken.

Testomgeving en demo's

Tijdens de gesprekken is meermaals het belang van een demo benoemd. Een live demonstratie is een goede validatie van het functioneren van het systeem. Benoem bij een dergelijke demo hoe lang deze moet zijn, wat er moet worden gedemonstreerd en geef een tijdvak per onderdeel. Maak de demo niet te lang en maak een duidelijke, SMART, beoordeling.

Ook is de optie om een testomgeving uit te vragen benoemd door partijen. Er is aangegeven dat testomgevingen van belang zijn om “neppe” of nog niet volledig uitgewerkte functionaliteiten te voorkomen.

Rollen en rechten

Tijdens de gesprekken zijn verschillende manieren van rollen en rechten instellen benoemd. Vooraf kan een spreadsheet gemaakt worden waarbij de rollen en rechten per persoon, of per functie, worden vastgesteld. Meerdere partijen geven aan standaarden of sjablonen te hebben voor verschillende functies.

De vrijheid om dit aan te passen na implementatie is een must. Bij nieuwe medewerkers bij de gemeente, of bij veranderingen in taken en rollen, kan uitgevraagd worden dat een databeheerder of key-user de rechten kan aanpassen voor collega's.

Overgang

Het converteren van het huidige systeem naar het nieuwe systeem is een opgave. Vanuit de partijen is aangegeven dat dit doorgaans tussen de 3 en 9 maanden duurt. Hierbij geven de partijen aan dat de exacte periode bepaald wordt door de interne capaciteit van de gemeente, en de kwaliteit van de voorbereiding. Enkele partijen geven aan dat er momenteel veel aanbestedingen lopen waardoor een partij ook problemen in capaciteit kan krijgen. Ook kan er verschil zijn tussen de verschillende vakdisciplines.

Een verschil tussen de partijen is de manier van overgaan. Een deel van de partijen doelt op een volledige “big bang” aanpak, terwijl anderen een zachte overgang adviseren. Over het algemeen beginnen partijen met een kick off, gevolgd door het inrichten volgens een goed uitgewerkt plan. Na het testen in testomgevingen, en eventueel een proefconversie te hebben uitgevoerd, kan de conversie definitief worden gemaakt. Hierna is het gebruikelijk dat het oude systeem gesloten wordt.

Draagvlak

Voor de gemeente is draagvlak bij de beheerders een van de belangrijkste punten tijdens de implementatie. Met deze reden is dit onderwerp dan ook vaak aan bod gekomen.

De partijen hebben meerdere facetten beschreven om draagvlak te waarborgen. Het goed meenemen van de beheerders in de processen, het enthousiasme overdragen via Key-users of een projectgroep, goede aansturing vanuit management (met de nadruk op werken met het nieuwe systeem en niet met Excelletjes en dergelijken), het doen van een proefconversie, cursussen, testomgevingen, goede kaders en een intuïtief systeem moeten gecombineerd ervoor zorgen dat draagvlak optimaal is.

Een te lang, of te gehaast proces is funest voor draagvlak, wordt aangegeven. Hierdoor kan het interessant zijn voor de gemeente om de overgang naar het nieuwe systeem apart te faseren per vakgroep.

Databeheer

Op het vlak van databeheer is de gemeente zoekende naar wat de interne capaciteit na implementatie moet zijn. De opties hiervoor zijn of het uitbesteden, of dit intern oppakken. Voor de laatste is wel voldoende interne capaciteit nodig, waarbij de datavolwassenheid van de beheerders bepaald hoeveel capaciteit dit daadwerkelijk is. Partijen geven aan dat er, na een goed verlopen implementatie en bij een data volwassen team beheerders, ongeveer een dag in de week nodig is aan databeheer. Hierbij komen ook nog taken als opleiden van beheerders, kleine verbeteringen communiceren naar beheerders.

Aanbesteding, contractduur en doorontwikkeling

Bij de uitvraag gaan we uit van een Europese aanbesteding. Een enkele partij heeft gevraagd of de gemeente heeft nagedacht over andere manieren van aanbesteden. De gemeente ziet enkel een Europese aanbesteding als mogelijkheid.

Omdat het traject van deze aanbesteding intensief is geweest voor de gemeente is de wens om voor een lange periode aan te besteden. Hierbij wordt gedacht aan een contractduur van 10 of 12

jaar. Partijen geven aan dat dit vaker gebeurt, en dat er is sommige gevallen langere contracten lopen via de vrijwillige transparantie conform art 4.16 van de Aanbestedingswet (2012). De gemeente is op zoek naar manieren om te waarborgen dat een partij mee groeit met de ambities van de gemeente, wanneer er een langdurig contract is afgesloten.

Om te waarborgen dat een partij meegroeit in de ambities van de gemeente zijn meerdere opties benoemt. Een roadmap voor de toekomstige ontwikkelingen kan worden uitgevraagd, de gemeente kan vragen of eisen om deel te nemen is ontwikkeltrajecten zoals beta omgevingen, de gemeente kan gebruikersvragen bijwonen, verbetervoorstellen kunnen worden ingediend, eisen stellen aan het voldoen van standaarden binnen bepaalde periodes en de gemeente kan in de aanbesteding een poging doen om ontwikkeling meetbaar te maken en dit mee te nemen in de aanbesteding via scores. Het nadeel van deze laatste is dat het lastig is om ontwikkelingsdrang SMART te maken.

Een andere vorm van ontwikkelen is de mogelijkheid om huidige applicaties te integreren of om specialistische applicaties in een later stadium te koppelen. In de uitvraag kan een eis gesteld worden dat dit altijd mogelijk moet zijn.

Gebruiksvriendelijkheid

In het kader van draagvlak is gebruiksvriendelijkheid van het BOR systeem zeer belangrijk. Aan verschillende partijen is gevraagd hoe de intuïtiviteit of het gebruikersgemak meetbaar gemaakt kan worden. Een van de partijen heeft aangegeven dat erop geduid kan worden dat het BOR systeem een vergelijkbare besturing als bijvoorbeeld Google Maps of andere veelgebruikte applicaties moet hebben. Hoe meer “bekende handelingen” een systeem heeft, hoe gebruiksvriendelijker deze bevonden kan worden.

Voor de collega's die het werk buiten doen is een app bijna een vereiste. Met deze reden is de vraag gesteld hoe wij als gemeente kunnen borgen dat het BOR systeem ook voor de buitendienst gebruiksvriendelijk kan worden gemaakt. Partijen hebben aangegeven dat hun systeem in ieder geval op tablets en smartphones kan worden ingezet, sommigen hebben al apps die in gebruik zijn.

Datakwaliteit en analyse

Een ambitie van de gemeente is meer datagestueerd werken. Om te kunnen sturen op data moet deze ook meetbaar zijn, en moeten er voorzieningen zijn om dit te analyseren. Meerdere partijen geven aan dat via bijvoorbeeld Power BI of FME scripts analyses van de data kunnen worden gemaakt. In de uitvraag kan worden meegenomen of er een koppeling naar bijvoorbeeld Power BI moet komen, of dat er binnen het BOR systeem een functie moet zijn om dashboards te bouwen.

Verder geven partijen aan dat er al bepaalde fout detectie functionaliteiten zijn ingebouwd in hun systemen. Ook bestaan er validators die aangeven of data voldoet aan bepaalde ingevoegde eisen. Dit soort functionaliteiten kunnen voorkomen dat de datakwaliteit daalt en het systeem niet vervuild wordt met onnodige of onjuiste data.