



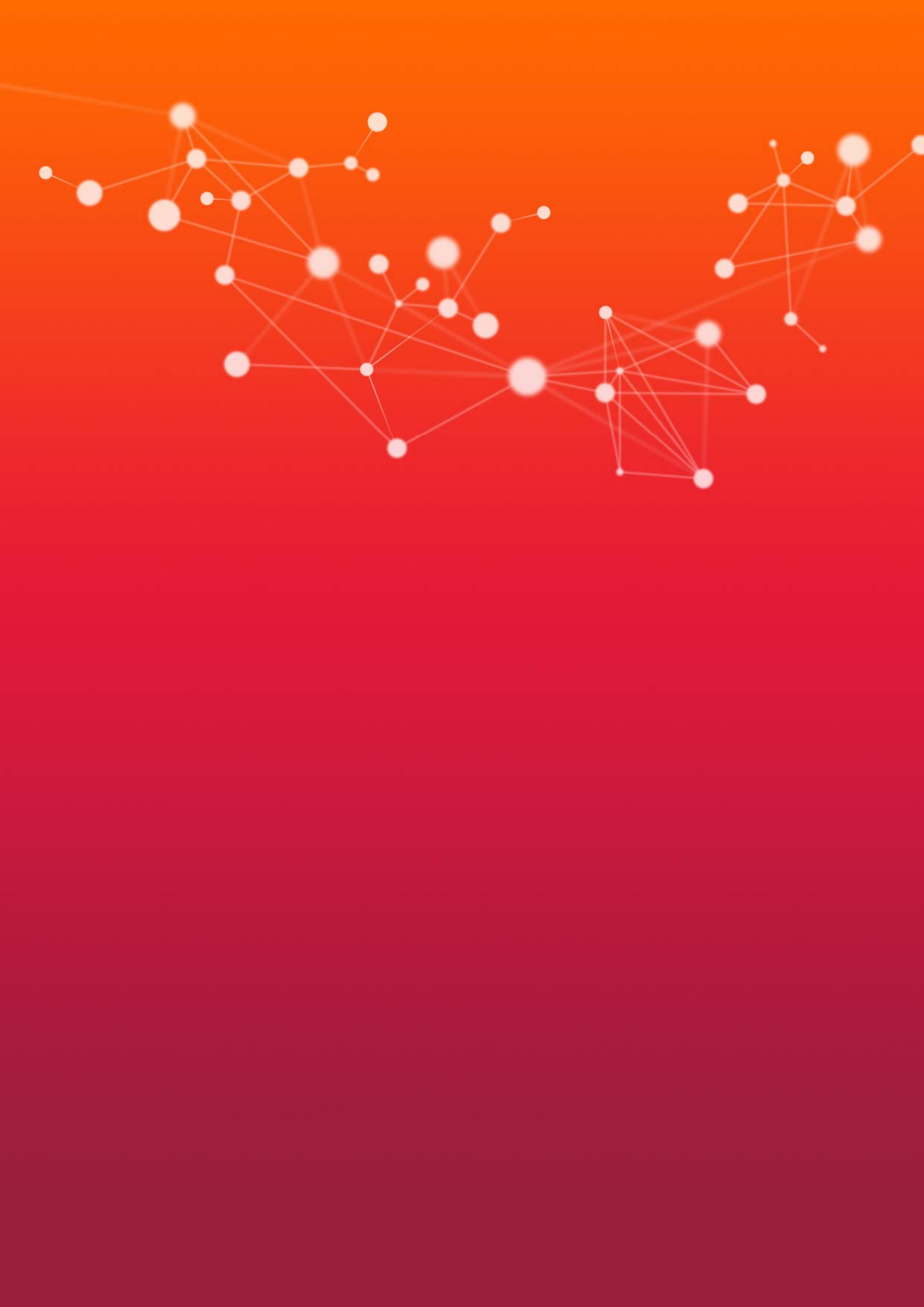
CGI

Experience the commitment®

CGI Government

Samen bouwen aan de digitale overheid:
betrouwbaar, veilig en betaalbaar





CGI's visie op de informatievoorziening van de overheid



Onder de noemer 'Digitaal waar het kan, persoonlijk waar het moet' werkt de overheid aan de digitalisering van haar dienstverlening aan burgers en bedrijven. Daarbij staat de vraag van burgers, bedrijven en instellingen centraal. Een ander belangrijk uitgangspunt is dat de digitale overheid zo efficiënt en effectief mogelijk gebruikmaakt van digitale middelen. Hiervoor is standaardisatie van gegevens, hergebruik van ICT en complexiteitsreductie met hulp van de markt noodzakelijk. Zover is het echter nog niet. Want hoewel de overheid goed op weg is, is het Rijk nog niet 'digital native'. Voor de gevraagde digitale transformatie ('step up') is publiek-private samenwerking essentieel 'to keep up'. Niet alleen op het gebied van betaalbaarheid, maar ook voor de noodzakelijke robuustheid, betrouwbaarheid en veiligheid van de digitale overheidsdienstverlening. Met dit visiedocument neemt CGI het initiatief om – in nauwe samenwerking met de overheid en met hergebruik van kennis, kunde en ervaringen – een bijdrage te leveren aan de ontwikkeling van de digitale overheid. Hieronder leggen we deze visie nader uit en geven we aan hoe CGI de totstandkoming van de gevraagde digitale transformatie voor zich ziet.

Dienstverlening centraal

Bij de digitale overheid staat optimale en zekere dienstverlening aan de klant centraal. De klant is divers: burger en ondernemer, jong en oud, digivaardig en digibeet. De klant is altijd online, gebruikt diverse devices en heeft tal van vragen. Voor de klant staat de overheid – nu en in de toekomst – gelijk aan de digitale overheid. De klant wil of kan ook geen onderscheid maken tussen overheidsorganisaties – en dat zou ook niet hoeven. De digitale overheid is overal en altijd bereikbaar in dienst van de klant.

Over de digitale overheid

De digitale overheid heeft zich de afgelopen jaren in sneltreinvaart ontwikkeld. Verschillende voorzieningsprogramma's dragen bij aan de steeds beter wordende digitale dienstverlening van de overheid. De afgelopen jaren zijn verschillende beleidsstukken gepubliceerd – elk met hun eigen reikwijdte. Zo legt de **Digitale Agenda** de nadruk op dienstverlening aan bedrijven en hun internetgebruik.

De **Overheidsbrede implementatie-agenda voor dienstverlening en e-overheid** – beter bekend als het iNUP – richtte zich op de dienstverlening aan burgers. Bij de **I-strategie** gaat het vooral om de interne ICT van de Rijksoverheid. In het programma **Digitale Overheid** – ook wel Digiprogramma genoemd – maken overheidsorganisaties plannen over de voortgang en (door)ontwikkeling van een veilige en betrouwbare digitale overheid. Het Digiprogramma is een product van het Nationaal Beraad Digitale Overheid. Het programma valt onder het voorzitterschap van de Digicommissaris die in 2014 is aangesteld om de regierol te nemen over de digitale overheid.

Randvoorwaarden voor digitale dienstverlening

Burgers en bedrijven willen het liefst zo snel en eenvoudig mogelijk zaken doen met de digitale overheid. Een specifieke vraag moet dan ook zo snel mogelijk – en in zo min mogelijk stappen – worden beantwoord. Digitale dienstverlening moet daarom voldoen aan vier randvoorwaarden:

1. **Eén overheid** - Hoewel de overheid heel wat uitvoerings- en toezichtsorganisaties telt, zien burgers en bedrijven deze verschillen vaak niet. Zij doen zaken met 'de overheid': voor hen is elke organisatie 'de overheid'. MijnOverheid en de hieraan gekoppelde Berichtenbox zijn successen die onder het GDI-programma – waarbij GDI staat voor Generieke Digitale Infrastructuur – een vervolg moeten krijgen.
2. **Eén veilige toegang** - Burgers en bedrijven hoeven voor alle overheidsvoorzieningen slechts één keer in te loggen. Dit wordt ook wel het single-sign-on-principe genoemd. Bestaande DigiD- en eHerkenning-toepassingen moeten zo snel mogelijk uitkristalliseren in een Idensys, een EIDAS compliant eID-voorziening. Voorwaarde is wel dat burgers en bedrijven altijd veilig en betrouwbaar moeten kunnen handelen. De voorzieningen moeten dan ook veilig zijn voor bedreigingen van buiten (cybersecurity) én beschermd zijn van binnen (privacy).
3. **24/7 bereikbaar** - De overheid moet transparantie bieden. Via meerdere kanalen levert de overheid 24-uur per dag diensten aan en geeft inzicht in de 'MijnOverheid-positie' van burgers én bedrijven.
4. **'...wel makkelijker'** - De digitale overheid kan ook administratieve efficiency (eenmalig aanleveren, meervoudig gebruik) bewerkstelligen. Burgers en bedrijven leveren nu nog onnodig veel informatie aan de overheid om digitale services af te nemen en/of zich (financieel) te verantwoorden. Ketenomkering – conform het voorbeeld van de vooringevulde belastingaangifte – zou het leidende ontwerp-principe moeten zijn bij het streven naar meer administratieve efficiency.

CGI over de minister van ICT

Digicommissaris Bas Eenhoorn – de 'onderminister van ICT' – heeft op 11 januari 2016 in Het Financiële Dagblad gezegd dat het tijd wordt voor een minister van ICT. Wat vindt CGI hiervan?

CGI vindt extra aandacht voor ICT bij de overheid een goede zaak. Tegelijkertijd bewijst de geschiedenis dat structuuroplossingen – en een minister is daar een voorbeeld van – vaak maar weinig concrete resultaten opleveren, zeker niet op de korte termijn. Tot die tijd is het gewoon een kwestie van aanpakken, van digitaliseren. Bijvoorbeeld in de vorm van publiek-private samenwerking. Een minister van ICT hoeft daarin niet het voortouw te nemen. Daarvoor kan CGI vandaag al de handen uit de mouwen steken!

Burgers en bedrijven vragen kortom om een digitale overheid die snel, efficiënt en klantgericht werkt en niet steeds naar de bekende weg vraagt. Kernwaarden zijn betere dienstverlening en minder administratieve lasten. Dit betekent dat overheden met elkaar moeten samenwerken: ze moeten hun bedrijfsvoering en gegevenshuishouding op elkaar afstemmen. Willen we komen tot een efficiënte en effectieve digitale overheid, dan zijn standaardisatie van gegevens, hergebruik van ICT-aanbod en complexiteitsreductie door samenwerking met de markt noodzakelijk.

Standaardisatie

Voor optimale dienstverlening is standaardisatie van gegevens een must. Interoperabiliteit binnen de overheid, maar ook tussen overheid en markt, maakt effectieve gegevensuitwisseling mogelijk. Dit kan alleen als de overheid gebruikmaakt van open standaarden. Hiermee wordt niet alleen een gelijk speelveld, maar ook keuzevrijheid gecreëerd. Uitbreiding van de 'pas toe of leg uit'-bouwstenenlijst en sterkere publiek-private samenwerking dragen hieraan bij.

Hergebruik

Hergebruik van gegevens door koppeling van bestanden is noodzakelijk voor een betere digitale dienstverlening. In de driehoek overheid, burger en bedrijfsleven eisen de laatste twee een duidelijke toegevoegde waarde van de overheid, die continu aangetoond moet kunnen worden. Onderdeel hiervan is de wens om altijd en overal toegang te hebben tot informatie, overzichten en/of resultaten. Om tegemoet te komen aan deze wens, moet de overheid beschikken over veilige, robuuste en toekomstvaste ICT.

Complexiteitsreductie

Complexiteitsreductie is alleen te bereiken door goede publiek-private samenwerking. Daarom zijn de professionals van CGI niet alleen dienstverlenend, maar ook kritisch. Bovendien passen we onze kennis en expertise van succesvolle ICT-projecten binnen én buiten de overheid continu toe in andere opdrachten. Ook brengen we nieuwe, innovatieve vormen van projectmanagement in. CGI zet daarnaast sterk in op het opknippen van projecten, is transparant en voorspelbaar over de voortgang en hecht veel waarde aan kennisoverdracht.

Enmalig aanleveren, meervoudig gebruik: De wondere wereld van de basisregistraties

Het Stelsel van Basisregistraties speelt een belangrijke rol in het aanpakken van maatschappelijke vraagstukken. Of het nu gaat om uitrukkende hulpdiensten, het efficiënt vaststellen van het recht op uitkering, het toetsen van vergunningaanvragen of het bestrijden van fraude; alle betrokkenen hebben baat bij slim gebruik van veel gebruikte overheidsgegevens zoals adressen, persoonsgegevens, bedrijfsnamen en geo-informatie. Door al bekende gegevens via het stelsel van basisregistraties met elkaar te delen, kan de overheid efficiënter opereren en de dienstverlening verbeteren. Zo hoeft een burger of bedrijf bepaalde gegevens niet steeds opnieuw aan te leveren, maar volstaat één melding.

De overheid is 'opgegroeid' in het maatwerkijdperk. Dit betekent dat veel overheidsorganisaties gebruikmaken van een verouderd IT-landschap, waarbij 80% van het budget opgaat aan het onderhoud van deze 'legacy' ('keep up'). Het resterende budget is echter ontoereikend voor de transformatie naar nieuwe IT-toepassingen, om op die manier te blijven voldoen aan de eisen die de samenleving stelt ('step up'). Een gemiste kans, want zo'n overgang creëert juist een substantiële vrijval van exploitatielasten die op hun beurt weer ingezet kunnen worden voor digitale vernieuwing. Verlaag je de 'keep up'-kosten, dan blijft er budget over dat aan nieuwe ontwikkelingen kan worden besteed. Met andere woorden: 'Keep up to step up'.

Van CAPEX naar OPEX

Het is van cruciaal belang dat overheid en markt samen kijken naar innovatieve financiële oplossingen om deze investeringen te financieren. De overheid zou de overstap moeten maken van zware CAPEX (investeringen in infrastructuren) richting OPEX (serviceafname op grond van 'pay per use'- en 'pay as you go'-financiering). Omdat technologische infrastructuren zich enorm snel ontwikkelen, zou de overheid deze overgang beter aan de markt kunnen overlaten. Want door gebruik te maken van de expertise van de markt, kan de overheid zich volledig richten op de gevraagde digitale transformatie van haar dienstverlening.

Een voorbeeld:

De digitale transformatie van Edinburgh

CGI ondersteunt de Schotse stad Edinburgh bij de digitalisering van haar dienstverlening. 'Keep up to step up' is hierbij het uitgangspunt. Edinburgh maakt niet alleen een **digitale transformatie** door, maar gaat ook voor **efficiencywinst én kostenbesparing** (naar schatting 45 miljoen pond in zeven jaar tijd). CGI zorgt ervoor dat inwoners en bedrijven in de toekomst al hun zaken digitaal met de gemeente Edinburgh kunnen afhandelen. Daarnaast worden de ICT-systemen van de stad vernieuwd en worden de **backoffice-processen geüniformeerd en gestandaardiseerd**. Ook de scholen in de stad profiteren van de modernisering van de ICT-infrastructuur. Zo zal de internetsnelheid van basisscholen en middelbare scholen fors toenemen. Studenten krijgen bovendien een **betere toegang tot allerlei online leermiddelen**.

De oplossing van CGI

Wil de overheid haar dienstverlening aan burgers en bedrijven volledig digitaliseren, dan moeten er nog de nodige stappen worden gezet. Het ideaalbeeld dat we hebben geschetst van de Schotse stad Edinburgh, is immers nog niet de werkelijkheid. Zo heeft de overheid de noodzakelijke digitale transformatie gefaseerd ingezet, waarbij is gestart met de datacenters en de infrastructuur. De afgelopen periode zijn 64 decentrale datacenters met succes ondergebracht in vier centrale datacenters, die ieder een eigen uitwijkvoorziening hebben. De volgende stap is het verbinden van deze datacenters tot een volwaardige Rijkscloud met alle efficiencyvoordelen die daarbij horen. Tegelijkertijd werkt de overheid aan de implementatie van een Rijks Application Store (RAS) als 'winkelportaal' voor haar ambtenaren.

Centraal winkelcentrum voor departementen

CGI stelt voor om samen met de Rijksoverheid een centraal winkelcentrum voor de overheid in te richten: het Rijks Application Center (RAC). Departementen en uitvoeringsorganisaties geven bij hun Shared Service Center (SSC) aan welke onderdelen – zoals de digitale werkplek, eID Service, berichtenbox of intranet – ze uit dit winkelcentrum willen afnemen. CGI en andere marktpartijen leveren deze bouwstenen vervolgens aan het SSC.

De klant – in eerste instantie het departement of de uitvoeringsorganisatie, maar op termijn wellicht ook medeoverheden – krijgt deze op elkaar afgestemde bouwstenen vervolgens via het SSC als een geïntegreerde dienst geleverd.

CGI hanteert bij de ontwikkeling van het RAC een overkoepelende aanpak. En in tegenstelling tot de oude omgevingen – die sterk in omvang, complexiteit en aard verschillen – kennen de nieuwe omgevingen een grotere mate van eenduidigheid. CGI garandeert bovendien dat de dienstverlening robuust en toekomstvast is.

Ontwikkeling en implementatie

De ontwikkeling en implementatie van het RAC vindt plaats langs drie lijnen:

1. **De inrichting**, inclusief IT-assortiment op basis van referentiearchitectuur en vraagbundeling.
2. **De begeleiding** van de overheidsinstellingen door middel van de stappen portfolioanalyse, opstellen van een roadmap, mapping op het Rijks Applicatie-aanbod en implementatie.
3. De begeleiding van de overheidsinstellingen in het **continue gebruik** op basis van het DevOps (Run & Innovate)-principe.

6 Rijks Application Center



1. Inrichting

Overheid en CGI implementeren het Rijks Application Center (RAC) in eendrachtige samenwerking, waarbij beide partijen hun eigen verantwoordelijkheden hebben en houden. De overheid voert de regie en borgt toezicht. CGI operationaliseert de productgroepen in het RAC binnen de kaders voor architectuur, security en andere relevante normen. Hierbij hanteren we de volgende uitgangspunten:

- De overheid is verantwoordelijk voor het product life cycle management, inclusief borging van architectuur, security en normenkaders.
- De overheid zet bij voorkeur managers van het Rijk in voor het productmanagement van de RAC.
- Elk product is beschikbaar in een (beperkt) aantal varianten. Te denken valt aan Dynamisch Case Management: Blueriq, Oracle en IBM.
- Een product heeft meerdere prijsstrategieën, waarbij zowel pay-per-use, fixed price als resource-based mogelijk zijn.

2. Transitie

De overheid is niet bekend met winkelen in het RAC. Daarom zorgt CGI ervoor dat overheidsinstellingen hier stapsgewijs aan kunnen wennen:

1. De klant maakt in een inspirerende omgeving – het ‘CGI Spark Innovation Center’ – kennis met het winkelmagazijn en het winkelaanbod (awareness).
2. Vervolgens wordt de behoefte van de klant vastgesteld (portfolio analyse)
3. De klant wordt succesvol geïntroduceerd in het nieuwe winkelmagazijn (transitie).

3. Begeleiding

Als de overheidsinstelling succesvol is overgestapt naar het Rijks Application Center, ontstaat er een stabiele fase van ‘permanent aankopen’. Om te leren van het verleden – en ‘legacy’ voor de toekomst zoveel mogelijk te vermijden – vinden uitbreidingen van het assortiment plaats in nauw overleg tussen de klant, het RAC en CGI. Concreet betekent dit het volgende:

- Zogenaamde DevOps klantenteams leveren kleine, overzichtelijke projecten.
- Specials worden niet vanuit het winkelcentrum geleverd. Het DevOps klantteam neemt de verantwoordelijkheid voor de volledige levering van de bestelling, dus inclusief de specials.

De weergave van de opbouw van het Rijks Application Center op basis van de producten en productgroepen ziet er als volgt uit:



De toegevoegde waarde van CGI: Digital transformation ecosysteem

CGI is dé partner voor de digitale overheid. Onze toegevoegde waarde zit hem niet alleen in het feit dat wij verstand hebben van IT in het algemeen en Digital Transformation in het bijzonder. Ook maken wij als systeemintegrator met meer dan duizend medewerkers zeer actief deel uit van het ecosysteem van de overheid: “Een ecosysteem waar overheidsdienstverleners, de SSC-ICT-organisaties van de overheid en ICT-leveranciers vanuit een gemeenschappelijk kader – het strategische informatiebeleid achter de e-overheid – samenwerken aan de realisatie van de doelstellingen van de digitale overheid.”

In ons gebalanceerde ecosysteem zitten mondiale partners, zoals SAP, IBM, Oracle en Microsoft. Ook werken we samen met sterke (lokale) nichespelers die met hun oplossingen succesvol zijn op het gebied van security, opensource en/of architectuur.”

Drie pijlers

Verregaande samenwerking – gebaseerd op gezamenlijke investeringen en risico's, naast gezamenlijk succes – slaagt alleen met een partij die vanuit partnerschap samenwerkt en de juiste kennis en ervaring bezit. Onze toegevoegde waarde in een dergelijk partnership bestaat uit drie pijlers:

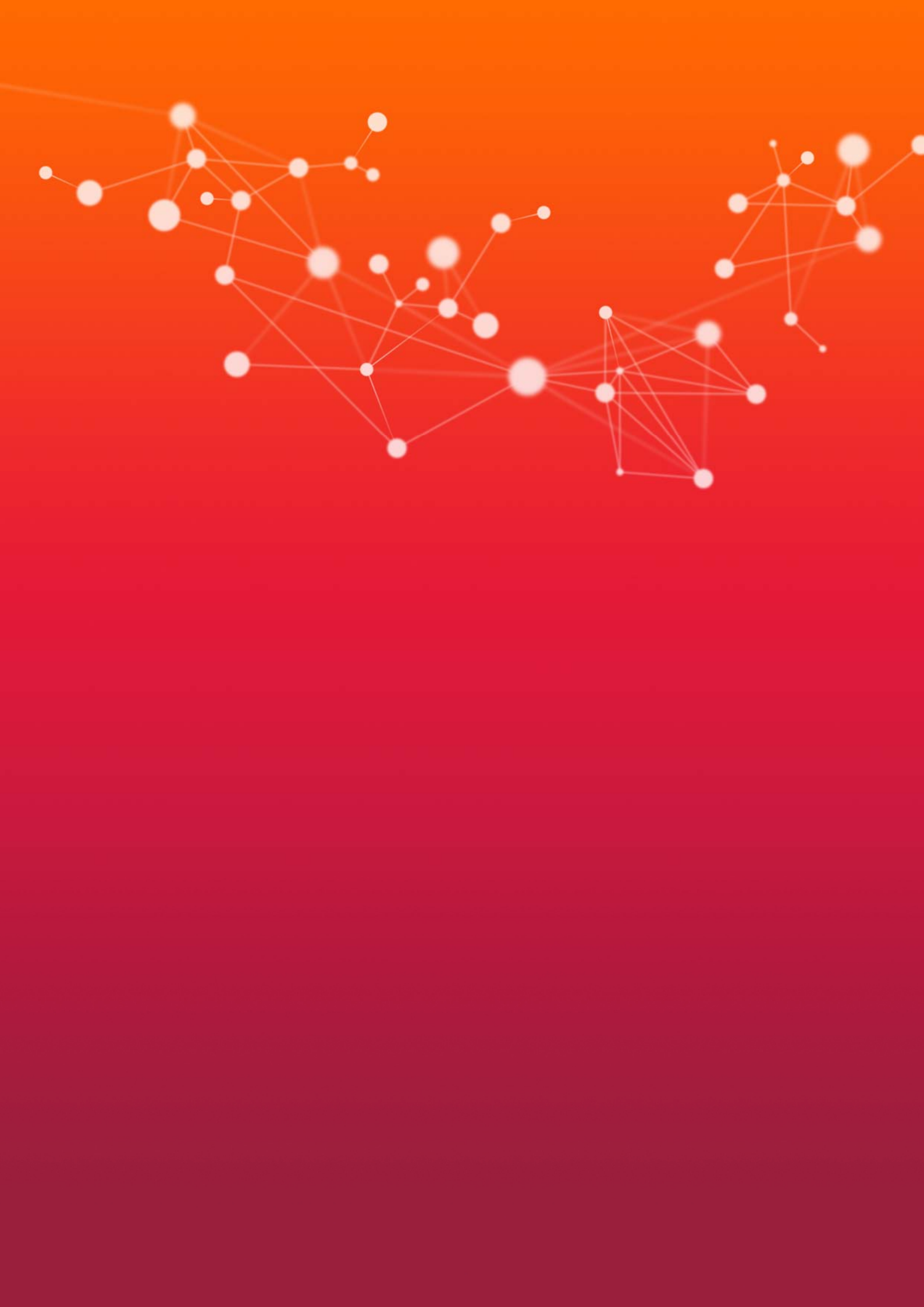
1. Wij **leveren diensten** aan de klanten van de SSC-ICT-organisaties van de overheid, zoals UWV, de Belastingdienst en de RDW. Vanuit onze positie binnen de overheid investeren wij in domeinkennis – inspecties, subsidies, et cetera – en beschikken we onder meer over referentiearchitecturen waarin we de bouwstenen van de digitale overheid een plek geven en kunnen hergebruiken.

2. Wij **ontsluiten lokale en internationale expertise en kennis vanuit andere sectoren** dan de overheid. Concrete voorbeelden met kennisintensieve kritieke IT-omgevingen zijn:
 - In de havenmarkt op het gebied van berichtenstandaarden als SBR, OTP en Subdax en succesvolle samenwerking op basis van DevOps
 - Op het gebied van high volume berichtenuitwisseling in de energiemarkt.
3. Wij **brenghen 'good practices' in** vanuit onze betrokkenheid bij diverse internationale e-overheidsinitiatieven. Te denken valt aan e-Estonia, Borger.dk en Obama Care. In Estland hebben we bijvoorbeeld diverse diensten voor de generieke digitale infrastructuur van verschillende overheden en bedrijven ontwikkeld, zoals het cliëntenregister van het ministerie van Landbouw (voor het ondersteunen van subsidieverlening) en het register van werkenden voor de Estse Belastingdienst.

Betere resultaten door langdurige samenwerking

CGI is van mening dat een langere periode van intensieve samenwerking tijdens de inrichting van het Rijks Application Center betere resultaten oplevert dan een meer schoksgewijze samenwerking op basis van mini-competitie. Dankzij langdurige samenwerking ontstaat er binnen een DevOps-organisatie namelijk een cultuur van 'permanent beter worden'. Bovendien zorgt continuïteit op het gebied van samenwerking voor een iteratieve doorontwikkeling van het digitale IT-assortiment. Zo breidt het RAC haar assortiment op basis van het “pas-toe-principe” stap voor stap uit.

“Een ecosysteem waar overheidsdienstverleners, de SSC-ICT organisaties van de overheid en ICT-leveranciers vanuit een gemeenschappelijk kader (het strategische informatiebeleid achter de e-overheid) samenwerken aan de realisatie van de doelstellingen van de digitale overheid.”





Ons commitment: de overheid succesvol in digitaal Nederland!

CGI Group Inc, opgericht in 1976, is de op vier na grootste onafhankelijke zakelijke en technologische dienstverlener ter wereld. Met ongeveer 65.000 professionals in kantoren en wereldwijde service centra in Amerika, Europa, Azië en Oceanië biedt CGI een uitgebreide dienstenportfolio waaronder high-end bedrijfs- en IT-consulting, systeemintegratie, applicatieontwikkeling en –onderhoud, beheer van infrastructuur evenals een breed scala van eigen oplossingen.

www.cginederland.nl

CGI

Experience the commitment®