



## GEMEENTE GOUDA

### MEDEWERKERS KRIJGEN AUTOMATISCH TOEGANG TOT INFORMATIE EN APPLICATIES

#### EXECUTIVE SUMMARY

##### KLANT

Gemeente Gouda

##### PROBLEEM

Inrichting van een Identity & Access Management omgeving voor geautomatiseerde en gestroomlijnde toekenning van gebruikersrechten voor informatie en applicaties.

##### OPLOSSING

IAM van Tools4ever, inclusief advies, implementatie en migratie.

##### PRODUCTEN

IAM

- User Provisioning
- Helpdesk Delegatie
- Workflow Management & Self-service

##### RESULTAAT

Een geautomatiseerd en toetsbaar proces voor Identity & Access Management, waardoor medewerkers eenvoudig en veilig toegang hebben tot relevante systemen om effectief samen te werken en de burgers en bedrijven goede dienstverlening te leveren.

Gouda is een bijzondere, historische stad met ruim 71.000 inwoners midden in het groene hart van Nederland. Met 420 medewerkers levert de gemeente uiteenlopende diensten aan haar burgers en bedrijven. Dit gebeurt vanuit het 'Huis van de Stad' waar de verschillende gemeentelijke afdelingen in 2012 zijn samengebracht. Bij de ingebruikname van deze werkomgeving omarmde Gouda Het Nieuwe Werken. Binnen dit concept is het cruciaal dat medewerkers op elke willekeurige werkplek veilig en eenvoudig toegang hebben tot hun informatie en applicaties. Voor de automatische uitgifte en het beheer van gebruikersaccounts maakt de gemeente gebruik van Identity & Access Manager (IAM) en ondersteuning van Tools4ever.

In het verleden gebruikte de gemeente Gouda een papieren formulier voor het aanmaken van nieuwe gebruikers. ICT-Servicecoördinator Cock Bruinsma, vertelt: "Dit was een omslachtig proces met veel handwerk dat relatief veel tijd in beslag nam. Bovendien was het foutgevoelig omdat gegevens handmatig in meerdere systemen werden ingevoerd. Hierdoor was de Active Directory vervuild geraakt. Het kwam ook voor dat een gebruiker bij uitdiensttreding niet werd afgemeld of dat een account werd overgenomen door een collega. Het overzicht ontbrak en het ICT-servicepunt kreeg veel account gerelateerde vragen. Dit kostte de goed getrainde medewerkers relatief veel tijd."

##### PROFESSIONALISEREN EN AUTOMATISEREN

Als Servicepuntcoördinator kreeg Bruinsma de ruimte om een oplossing te vinden om het accountbeheer te professionaliseren en te automatiseren. "In eerste instantie kozen we voor een zelfontwikkelde BI-oplossing om informatie automatisch uit verschillende systemen te halen en centraal vast te leggen. In de praktijk bleek deze oplossing niet praktisch. Dat lag niet eens aan de oplossing zelf. Een belangrijke reden was dat onderliggende processen niet duidelijk waren en niet goed waren vastgelegd." Een vraag vanuit de gemeenteraad zette een belangrijke verandering in gang. "De gemeenteraad wilde weten hoeveel externe medewerkers er bij de gemeente in dienst waren. We konden wel een antwoord geven, maar alleen door gegevens uit verschillende systemen handmatig te vergelijken en te bewerken. Dit was de aanleiding om het aanmaken van nieuwe accounts, bijwerken van gegevens en het verwijderen van gebruikers te stroomlijnen en te automatiseren. Enerzijds om tijd te besparen, maar zeker ook om de betrouwbaarheid van data te verbeteren en de Active Directory op te schonen."

**“WIJ WETEN ZEKER DAT ALLE MEDEWERKERS GEAUTOMATISEERD EN EENVOUDIG TOEGANG HEBBEN TOT ALLE INFORMATIE EN APPLICATIES. DAT IS EEN STEVIG FUNDAMENT VOOR DE DIENSTVERLENING AAN DE BURGERS VAN GOUDA.”**

COCK BRUINSMA, ICT SERVICECOÖRDINATOR BIJ GEMEENTE GOUDA

### DE JUISTE VRAGEN STELLEN

Om het proces in te richten en te automatiseren zocht de gemeente Gouda een ervaren partner met een praktische oplossing en aantoonbare ervaring op het gebied van accountmanagement. Bruinsma: “Uit de gesprekken met Tools4ever bleek dat zij op alle vlakken aan onze wensen konden voldoen. Zij lieten duidelijk blijken dat ze onze problematiek kenden en stelden precies de juiste vragen. Bovendien konden ze ons helpen bij het inrichten van de processen die nodig waren om IAM goed te laten functioneren.”

In principe is iedereen die een gebruikersaccount nodig heeft geregistreerd in het HR-systeem, dat is de bron. “Dan is het wel zaak dat er duidelijke afspraken zijn. Dat vraagt om discipline en goede afstemming tussen HR en IT. Tools4ever heeft veel ervaring met toegangsbeheer en kan de brug tussen HR en IT slaan. Deze samenwerking is nodig om effectieve processen in te richten en ze ook te bewaken. Een onafhankelijke partij met ervaring en goede argumenten vergemakkelijkt dat proces. Extra voordeel is dat IAM een volwassen oplossing is. Tools4ever heeft al diverse succesvolle implementaties gedaan en van die ervaring profiteren wij. De knelpunten zijn grotendeels bekend en te voorkomen.”

### POORTWACHTER VOOR DATAKWALITEIT

In Gouda heeft Tools4ever de data uit het HR-systeem via User Provisioning overgezet naar de Active Directory. “Als in het HR-systeem een nieuwe medewerker wordt aangemaakt, moet dit op een standaard manier. Dit vergt wel discipline, maar komt de datakwaliteit zeker ten goede. HR fungeert als een soort poortwachter voor de datakwaliteit. Vervolgens ontvangt de nieuwe medewerker automatisch een welkomstpakket met gebruikersnaam, wachtwoord en toegang tot mail van de afdelingen en de afdelingsschijf. Ook de uitgifte van de smartcard voor desktops en toegang tot het pand is aan het proces gekoppeld. Als de medewerker toegang tot specifieke applicaties nodig heeft voor activiteiten, krijgt de applicatiebeheerder hierover bericht en kan de toegang tot specifieke applicaties regelen. Echter zal ook dit proces op korte termijn volledig geautomatiseerd worden via IAM. Wijzigingen of updates gebeuren automatisch en dat geldt ook voor het doorvoeren van een uitdiensttreding.”

### TRANSPARANT EN TOETSBAAR

De koppeling met HR en AD werkt goed volgens Bruinsma. “IAM werkt goed en ook de consultants van Tools4ever zijn deskundig en professioneel. Ze stellen de juiste vragen en vermijden daarbij lastige kwesties niet. Op die manier geven ze een goede invulling aan hun adviseursrol.” Het toegangsbeheer bij de gemeente Gouda is transparant ingericht en functioneert goed. “We weten zeker dat de data waartoe toegang wordt verleend in orde is en kunnen dat aantonen. Het toegangsbeheer is volledig transparant en toetsbaar. Dat heeft als voordeel dat we inzichtelijk kunnen maken dat we voldoen aan de Baseline Informatiebeveiliging Nederlandse Gemeenten (BIG). Daarnaast biedt het voordelen bij accountantscontroles. De check van onze AD is nu in vijf minuten geregeld. Dat was voorheen wel anders.”

De ervaring binnen de eigen gemeente benut de ICT-afdeling ook voor andere gemeenten. “We werken op ICT-vlak samen met de gemeenten Waddinxveen en Zuidplas. Om ook die processen te stroomlijnen, zijn we druk bezig met de inrichting van het accountbeheer. Daarbij nemen we natuurlijk onze eigen ervaringen mee. Samen met Tools4ever hebben we een goede basis neergezet. Zo weten we zeker dat alle medewerkers binnen de aangesloten gemeenten geautomatiseerd en eenvoudig toegang hebben tot de informatie en applicaties. Dat is een stevig fundament voor de dienstverlening aan de burgers van Gouda.”