

gemeente Rotterdam sluit aan bij govroom

# Veilig online dankzij zorgvuldige aanpak

**Gemeente Rotterdam is aangesloten op govroom! Zes locaties en 14.000 medewerkers: een mooie opdracht voor het projectteam. De aanloopfase duurde even, maar uiteindelijk was de klus binnen vier maanden voor elkaar. Best een intensief implementatietraject dus, maar met een prima resultaat (zie kader). Tijd voor taart en een terugblik. We zitten aan tafel met Wim van Vliet en Mark Jacobs van stichting govroom. Voor gemeente Rotterdam schuiven aan Els Mitek (programma-manager Strategie & Ondersteuning), Chantal van den Broek (projectleider) en Phil Linford (technisch adviseur).**

## mogelijkheden en timeline

*gemeente Rotterdam liep niet voorop met aansluiten bij govroom. Jullie hebben even de kat uit de boom gekeken?*

Phil: 'Ja, in zeker zin wel. Toen we vier jaar geleden voor het eerst met govroom in contact kwamen waren er nog niet veel deelnemers. We zagen de voordelen van aansluiten dus nog niet zo. Nadat steeds meer organisaties aansloten ontstond er op een gegeven moment een kantelpunt. We signaleren dat er vanuit de gemeente steeds meer extern wordt samengewerkt en er op basis van bijvoorbeeld VNG trajecten met andere gemeenten vaker medewerkers worden uitgewisseld. Dan wordt de wens voor een veilig gastnetwerk groter. We willen het onze externe collega's makkelijker maken hier te komen werken. En dat geldt natuurlijk ook voor onze eigen medewerkers die elders werken.'

Els: 'Phil heeft een overtuigend memo naar het CIO Office geschreven, en dat is dan ook de reden dat wij het govroom-team gevraagd hebben om eens kennis te komen maken. We hebben ons laten adviseren door onze solution architects over de mogelijkheden en timeline. Met de bedoeling om govroom dan vervolgens ook zo snel mogelijk te kunnen introduceren.'

## issues en pijnpunten

*De beslissing om aan te sluiten is genomen, maar hoe pak je zo'n project aan?*

Chantal: 'Ik was twee jaar geleden als externe projectleider voor andere klussen ingehuurd en liep dus al even mee. Vanaf november 2018 zijn we met het

## Het traject

In maart 2018 meldt Rotterdam zich aan via de website van VNG Realisatie en wordt er een technische intake met alle betrokkenen gepland. In september neemt projectleider Chantal van den Broek de implementatie van het project op zich en stelt een team samen. Alles onder controle zou je denken... Maar uit een interne penetratietest (PEN) in december komen toch een paar vervelende issues naar voren. Er blijken in de wifi-infrastructuur van de gemeente enkele aanpassingen nodig om govroom succesvol te kunnen implementeren. Vervolgens bleek uit een volgende, externe, PENtest dat er aanvullende aanpassingen in de IT-infrastructuur nodig waren. Na nog een netwerk-probleem 'duplicatie van requests' (dubbele datapakketjes) weggewerkt te hebben kon govroom in Rotterdam op 29 maart de lucht in. En met succes: al op dag één maken dertig bezoekers gebruik van govroom.



Chantal van den Broek (gemeente Rotterdam) en Wim van Vliet (stichting govroom) vieren de aansluiting.  
foto: ©Tineke Flinterman

projectteam van start gegaan. Het scheelde dat er bij de technische intake al meteen de juiste mensen van stichting govroom aan tafel zaten. Wat dat betreft

## 'we willen het onze externe collega's makkelijker maken hier te werken'

konden we snel van start. We besloten een interne PENtest (penetratie en security test) te doen. Als grote gemeente willen we het proces heel zorgvuldig doen; het gaat immers om veel gebruikers, met alle veiligheidsrisico's van dien.'

'Uit de PENtest kwamen een aantal issues naar voren die met name te maken hadden met onze eigen wifi-structuur. Wat te doen? We hebben een spoedvergadering met alle adviseurs gehouden. Vervolgens de problemen helemaal ontrafeld en het resultaat teruggekoppeld naar de programmamanager met de vraag: hoe verder? Dat was december 2018, in januari zijn we van voren af aan begonnen en er fris tegenaan gegaan om de architectuur opnieuw op te zetten. Ik zal niet zeggen dat de problemen zomaar opgelost waren, we hebben echt wel even door moeten bijten. Maar ik ben trots op ons team dat het gelukt is.'

Els: 'Op dat moment hebben wij ons wel afgevraagd

of wij nu zoveel strenger zijn met de beveiligingseisen dan de andere deelnemers van govroom...'

Wim: 'Nou, dat is niet helemaal zo, dat jullie strenger zijn. Een deel van het probleem zat ook in jullie eigen infrastructuur begreep ik. De diensten die jullie provider aanbiedt liepen niet helemaal volgens het 'spoorboekje' van govroom. Iets wat bij grotere organisaties vaker speelt.'

Mark: 'Ja, precies. Grotere organisaties werken vaak met procedureboeken en veiligheidstrajecten, de risico's zijn ook groter. Vandaar een PENtest als extra veiligheidsbeoordeling. Dan wordt het implementatietraject dus ook wat langer dan bij een kleinere gemeente.'

Heeft het uitvoeren van de PENtest nog meer pijnpunten naar boven gehaald?

Phil: 'Er bleken dus wat foutjes in onze eigen wifi-structuur te zitten. Dat hebben we nu mooi kunnen opschonen.'

Mark: 'Dat merken we vaker. De dienst govroom is een samenspel van lokale en landelijke infrastructuur. Gelukkig voor ons doen de meeste issues zich voor op het lokale niveau, maar het beeld dat daardoor ontstaat is wel: 'govroom werkt niet!''

## terugkijken en vooruitblikken

De klus is klaar, govroom werkt. Tevreden terugkijken?

Chantal: 'Jaaaa, we zijn heel blij. ik krijg zelfs van alle projectmedewerkers appjes 'het werkt!!'. Dat is dus heel positief. Medewerkers van buiten hoeven niet meer in te loggen of een bezoekersaccount aan te maken maar kunnen nu lekker doorwerken.'

Phil: 'En het is nu ook een doordenkmoment: de meeste gebruikers zijn medewerkers die ook veel extern zijn. Die hebben er het meeste voordeel van. Mensen die vaak heen en weer reizen zullen govroom als primair netwerk gebruiken en alleen nog daar mee werken. Maar wat doen we op termijn met onze eigen wifi-infrastructuur? Deze draait nu nog naast govroom. Houd je deze in stand voor de interne medewerkers? Of ga je op termijn over naar één netwerk, govroom. Dat is iets wat je als organisatie zelf moet gaan afwegen.'

## 'als grote gemeente willen we het proces heel zorgvuldig doen'

Wim: 'Ja, tevreden terugkijken. Het is een mooi traject geweest met de Gemeente Rotterdam. Eerst goed nadenken: bezint eer ge begint. Dus eerst even een plan maken: wat gaat er in zo'n beleidsmemo staan.

### Gebruikersondersteuning

Zes locaties en 14.000 medewerkers aansluiten op govroom. Dat probeer je zo probleemloos te laten verlopen. Is dat ook gelukt? Angelique Spruit, medewerker Gebruikersondersteuning is verantwoordelijk voor de support van de gebruikersinterface.

Angelique: Nou, om eerlijk te zijn hebben we geen signaal gekregen dat gebruikers ontevreden zijn. Iedereen heeft het vrij vanzelfsprekend opgepakt. Er zijn op ons intranet een paar meldingen geweest maar dat waren geen complexe vragen. Voor de installatie door de gebruikers bleek de installatiehandleiding van govroom voor onze situatie niet goed te werken. We hebben dus zelf een handleiding gemaakt, maatwerk zeg maar, voor onze eigen gebruikers. Met een linkje daarin naar ons intranet, waar automatisch de laatste versie van de handleiding staat.

Het is na jouw memo heel snel gegaan, Phil. Was ook fijn dat we direct daarna met juiste disciplines als netwerkbeheer en architectuur om tafel konden gaan zitten. Het schakelen met Chantal is ook heel soepel verlopen. We hebben daardoor uiteindelijk in enkele weken zes locaties aangesloten. Dat is snel voor zo'n grote gemeente.'

Chantal: 'Maar dat was ook omdat we dagelijks contact hadden, Wim. Dat we het proces konden verscherpen door elkaar veel te spreken. Korte lijnen, compact team, snel schakelen. Dat is ook echt een groot deel van het succes. En we hebben als team ook

## 'onderdeel zijn van de oplossing, niet van het probleem'

de kleine successen gevierd, dat houdt de energie erin.'

Wim: 'Ik denk dat het ook echt een Rotterdamse mentaliteit is: onderdeel zijn van de oplossing, niet van het probleem.'



*Het projectteam van gemeente Rotterdam en vertegenwoordigers van stichting govroom.  
foto: ©Tineke Flinterman*