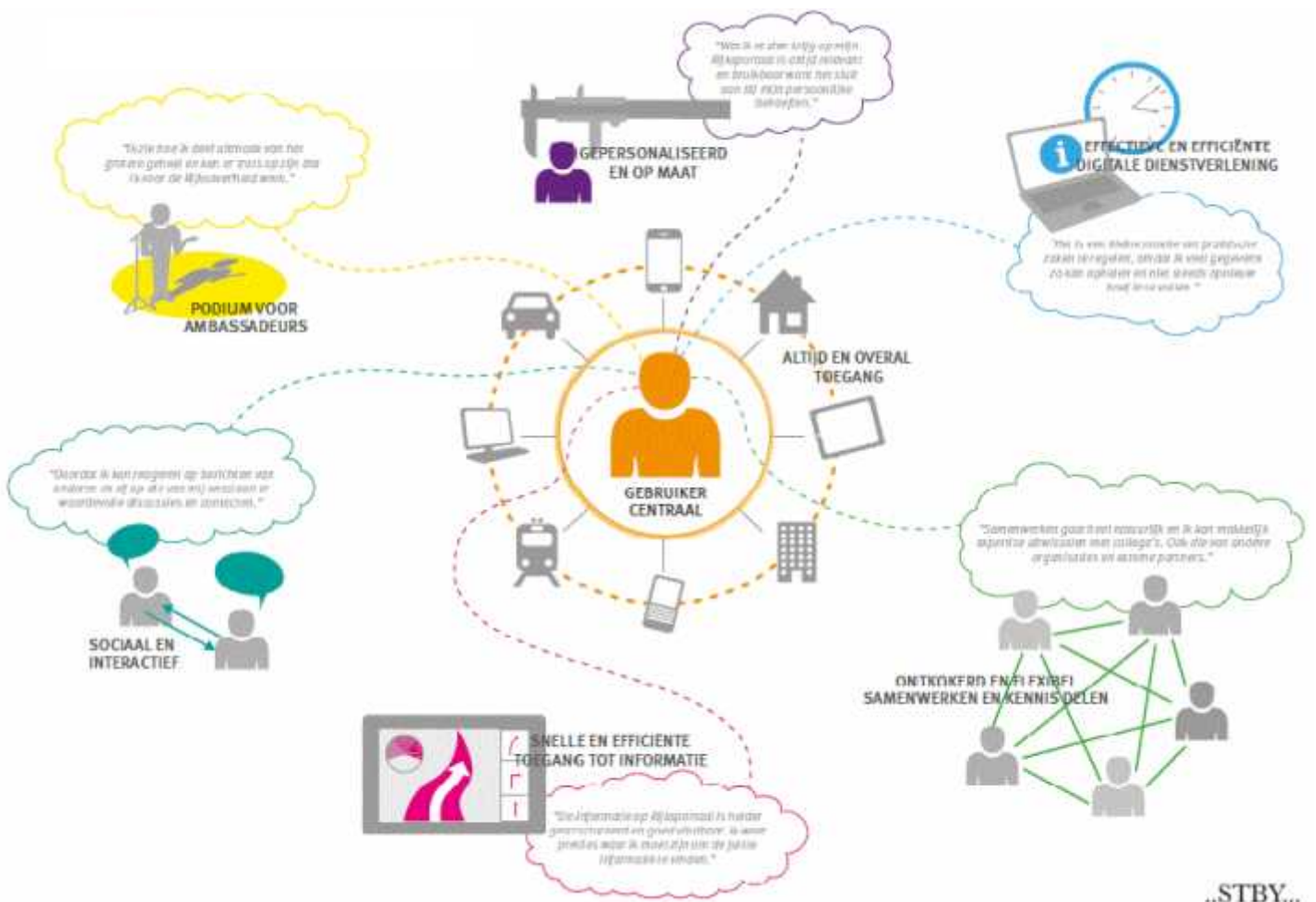




ICT Haalbaarheidstoets

Het nieuwe Rijksportaal

14 november 2014



..STBY..



Inhoudsopgave

Managementsamenvatting	3
1 Inleiding	5
1.1 Aanleiding	5
1.2 Doel van de ICT Haalbaarheidstoets	5
1.3 Aanpak	6
1.4 Indeling rapport	7
2 Bevindingen Vraag 1	8
2.1 Vraag 1: Zijn de uitgangspunten en ontwerpprincipes van het nieuwe Rijksportaal toekomstbestendig en haalbaar?	8
2.2 Het antwoord van de markt samengevat	8
2.3 Inbreng en discussie aan de tafels	9
3 Bevindingen Vraag 2	12
3.1 Vraag 2: Is de indeling van het nieuwe Rijksportaal passend bij de mogelijkheden van de markt?	12
3.2 Het antwoord van de markt samengevat	12
3.3 Inbreng en discussie aan de tafels	13
4 Bevindingen Vraag 3	15
4.1 Vraag 3: Is het nieuwe Rijksportaal als één integrale dienst in de markt af te nemen?	15
4.2 Het antwoord van de markt samengevat	15
4.3 Inbreng en discussie aan de tafels	16
5 Observaties en aanbevelingen	17
6 Bijlage A: Deelnemers Workshop ICT Haalbaarheidstoets	19
7 Bijlage B: Beslisnotitie Het nieuwe Rijksportaal	21
8 Bijlage C: Vraagstelling	30
8.1 Aanleiding	30

Managementsamenvatting

Deze managementsamenvatting geeft antwoord op de drie hoofdvragen die door BZK gesteld werden:

1. Zijn de uitgangspunten en ontwerpprincipes van het nieuwe Rijksportaal toekomstbestendig en haalbaar?

De marktpartijen geven aan dat de uitgangspunten en ontwerpprincipes van het nieuwe Rijksportaal toekomstbestendig en haalbaar kunnen zijn; ze zijn namelijk generiek. Uitgaande van een stap voor stap aanpak is een eerste oplevering juni 2015 haalbaar, dit is echter exclusief aanbestedingsdoorlooptijd en de beslissingstermijn. Binnen 3 maanden kan iets simpels worden neergezet, en binnen een half jaar kan een uitgebreidere oplossing worden gerealiseerd. De markt ziet een aantal innovatiekansen ten opzichte van het huidige portaal-denken. Het gaat hierbij om principes als “bring your own portaal” en het vergroten van de zelfbeschikking van gebruikers. Ook wordt benadrukt het gebruik van wat er is.

Toekomstbestendigheid vraagt om een slim generiek raamwerk dat op basis van open standaarden en open source werkt. Het gebruik moet zo open mogelijk. Zowel voor de eigen gebruikers als eventueel anderen, denk hierbij aan het toevoegen en verwijderen van toepassingen. Daarbij is wel duidelijk eigenaar- en opdrachtgeverschap nodig bij de Rijksoverheid.

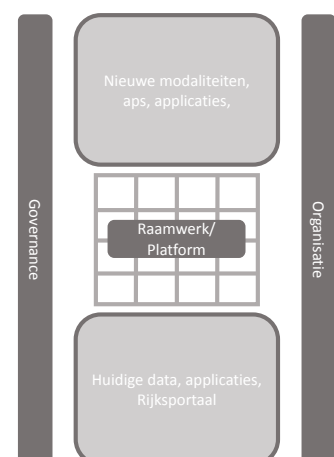
Om voor de lange termijn succesvol te zijn, dient de volwassenheid van de organisaties en de infrastructuur in kaart te worden gebracht. Dit moet gedaan worden voordat er een nieuwe dienst wordt ontwikkeld of uitgerold. Er moet een duidelijk beeld zijn waar het Rijksportaal en de aangesloten organisaties nu staan. Zodat bepaald kan worden waar de focus moet liggen voor Rijksportaal 2, op zowel organisatorisch als infrastructureel vlak.

2. Is de indeling van het nieuwe Rijksportaal passend bij de mogelijkheden van de markt?

De markt heeft een beeld van een generiek raamwerk voor het nieuwe Rijksportaal. Hierin wordt de relatie gelegd met het huidige Rijksportaal. Met dit generieke raamwerk worden de mogelijkheden van flexibiliteit en wendbaarheid benut voor het raamwerk en de toepassingen. De ontwikkeling en het beheer van nieuwe en bestaande toepassingen of modaliteiten vragen een nadere aandacht. Hier vindt de markt dat de overheid nog te traditioneel denkt. De markt denkt hierbij aan DevOps manier van beheer. Aan één van de tafels is het “zandlopermodel” gesuggereerd. Dit is een model om de samenhang van het nieuwe Rijksportaal te duiden.

Globaal komt dit op het volgende neer.

1. Er dient goede Governance op het Rijksportaal te zijn waarbij de Rijksoverheid het afsprakenmodel beheert.
2. Het generieke raamwerk is het dashboard voor de gebruiker en wordt gekenmerkt door de afspraken.



De Rijksoverheid heeft hier de regie en monitoringsrol.

3. De huidige toepassingen, data en applicaties van het huidige Rijksportaal worden benut en ontsloten.
4. Nieuwe modaliteiten, apps en applicaties die op basis van intelligente api-first en rules worden ontwikkeld en beheerd.
5. De organisatie wordt afgestemd op het nieuwe Rijksportaal waarbij de gebruiker meer zelfbeschikking heeft. De markt geeft aan dat je daar vooraf duidelijkheid over moet geven vanuit opdrachtgeverschap en de regierol van de Rijksoverheid.

3. Is het nieuwe Rijksportaal als één integrale dienst in de markt af te nemen?

De markt geeft aan dat het mogelijk is om het nieuwe Rijksportaal als één integrale dienst in de markt af te nemen. Op het generieke raamwerk moeten leverancier-onafhankelijke functionaliteiten worden ontwikkeld. Het voorstel is om een eerste versie van het generieke raamwerk met een aantal toepassingen van verschillende leveranciers, waaronder de Rijksoverheid, uit te vragen (minimale variant). Zodat er een eerste versie wordt gerealiseerd van een flexibel en wendbaar generiek raamwerk. Het voordeel hiervan is dat getoetst wordt of het platform leveranciersonafhankelijk kan werken en of bestaande applicaties en functionaliteiten kunnen worden aangeschaft, ontwikkeld en beheerd. Het generieke raamwerk moet op basis van open standaarden en open source worden geselecteerd. Het voordeel hiervan is dat hierdoor nieuwe technieken en toepassingen en (nu nog niet bekende) innovaties worden benut. Na de realisatie van de eerste versie (minimale variant) moeten de uitvragen gebaseerd zijn op losse kavels of opdrachten.

Het generieke raamwerk moet wel aan een aantal (basis) infrastructurele eisen voldoen zoals authenticatie, rolbeheer (ID-management), gebruiker bepaalt, etc. Marktpartijen stellen ten aanzien van het kostenmodel voor dat er een basisprijs is voor het generieke raamwerk. En dat voor toepassingen (specifiek) apart wordt betaald door gebruikers. Eén van de tafels geeft de tip dat de Rijksoverheid een duidelijke business case moet maken en vervolgens goed moet nadenken wat men nu precies wanneer "koopt" (kan ook leasen, huren of abonneren zijn). Er zullen vervolgens verschillende losse uitvragen zijn in de tijd waarvan de kosten en baten van deze specifieke uitvragen gerelateerd worden aan de business case van het geheel. Ook is een marktplaats voor oplossingen gesuggereerd met een bekostigingsprincipe.

1 Inleiding

1.1 Aanleiding

Het huidige Rijksportaal stamt alweer uit 2007. De wereld is sindsdien sterk veranderd, terwijl de bestaande voorziening onvoldoende met die veranderingen is meegegroeid. Dit is in de kern de belangrijkste reden om na te gaan denken over een nieuw Rijksportaal. Het bestaande Rijksportaal was een belangrijke eerste stap om de individuele intranetten van met name de kerndepartementen te vervangen door een gemeenschappelijke voorziening. Het is nu tijd voor de volgende stap: het realiseren van een voorziening die rijksambtenaren daadwerkelijk in staat stelt te werken op een manier zoals de samenleving die vandaag de dag van hen vraagt. En waarmee we sneller en flexibeler op toekomstige veranderingen kunnen reageren en anticiperen.

1.2 Doel van de ICT Haalbaarheidstoets

De ICT Haalbaarheidstoets is een instrument van branchevereniging Nederland ICT dat door de Rijksoverheid ingezet wordt om in een vroegtijdig stadium in de markt pre-competitief te toetsen of een strategie voor een project of aanbesteding haalbaar en realistisch is. De toets is ontwikkeld in samenwerking met de ministeries van BZK en EZ, is onderdeel van de iDialoog (de samenwerking tussen Rijk en ICT Bedrijfsleven) en wordt sterk gestimuleerd vanuit de Rijksoverheid.

De ICT Haalbaarheidstoets wordt onder verantwoordelijkheid van de projectleider van Nederland ICT uitgevoerd. Uitvoering geschiedt voor een groot deel door PBLQ HEC. Dit is de 25^{ste} ICT Haalbaarheidstoets.

Het proces om de ICT Haalbaarheidstoets uit te voeren bestaat uit zes opeenvolgende stappen:

- **Stap 1: De vraagstelling**
Een Rijksoverheidsorganisatie komt met een vraag, concept of idee naar Nederland ICT om voor te leggen aan ICT-bedrijven. Nederland ICT formuleert in overleg een heldere vraagstelling en doet een aankondiging van de ICT Haalbaarheidstoets aan de markt.
- **Stap 2: Deelnemers workshop**
In overleg met Nederland ICT selecteert de vragende Rijksoverheidsorganisatie een aantal ICT-bedrijven, dat wil deelnemen aan de workshop.
- **Stap 3: De workshop**
Nederland ICT organiseert een workshop waarin de deelnemers discussiëren over de haalbaarheid van de vraag, het concept of idee. Ook de vragende Rijksoverheidsorganisatie neemt actief deel aan de workshop.

- **Stap 4: De conceptrapportage**
Op basis van de resultaten van de workshop, stelt Nederland ICT een conceptrapportage op.
- **Stap 5: De tweede ronde**
Nederland ICT legt de conceptrapportage voor aan de deelnemers van de workshop. Op individuele basis kunnen zij schriftelijk reageren en aanvullingen geven.
- **Stap 6: De definitieve toets**
Waar mogelijk verwerkt Nederland ICT de aanvullingen van de workshopdeelnemers. De ICT Haalbaarheidstoets wordt daarna geanonimiseerd aangeboden aan de vragende Rijksoverheidsorganisatie.

De toets levert een advies op dat in een vroegtijdig stadium aangeeft of het nieuwe Rijksportaal haalbaar is en hoe de kans op succes vergroot kan worden.

1.3 Aanpak

Conform het concept van de ICT Haalbaarheidstoets zijn de volgende stappen uitgevoerd:

- Opdrachtgever BZK heeft samen met AZ de notitie opgesteld waarin de uitgangspunten van het nieuwe Rijksportaal zijn beschreven;
- Nederland ICT heeft op 23 oktober 2014 alle marktpartijen (leden en niet-leden) uitgenodigd voor een workshop waarin zij kunnen reflecteren op de haalbaarheid van het idee/concept. Hierbij heeft zij verzocht om deelnemers met een specifiek deelnemersprofiel¹;
- 18 bedrijven hebben zich aangemeld voor de workshop, deze zijn uitgenodigd deel te nemen aan de workshop op 14 november 2014. Een lijst met deelnemers is opgenomen in bijlage A;
- In de workshop zijn de deelnemende bedrijven (de markt) en de vragende partij (BZK) een dialoog aangegaan over de vraagstelling;
- Onder auspiciën van Nederland ICT is het resultaat van de workshop verwerkt in een geanonimiseerde conceptrapportage;
- De conceptrapportage is aan de deelnemers voorgelegd voor commentaar. Daarna is het rapport definitief gemaakt en namens de markt aangeboden aan BZK;

¹ Deelnemersprofiel : Deelnemers aan de haalbaarheidstoets waren specialisten op het gebied van bedrijfsportalen, intranetten, extranetten en samenwerkingsplatforms. Denk aan managers business development of zeer ervaren projectmanagers. Deelnemers kunnen met mandaat namens hun organisatie(s) spreken en zijn beschikbaar voor de voorbereiding (1 dagdeel), de workshop zelf (1 dagdeel) en een review van de concept rapportage (begin december). Per organisatie kan één deelnemer (mits deze voldoet aan de criteria) worden aangemeld.



- Het eindrapport is openbaar gemaakt via de website van Nederland ICT, het ministerie van BZK, en is (digitaal) aan de deelnemende bedrijven toegestuurd.

1.4 Indeling rapport

Bijlage C beschrijft de vraagstelling van BZK aan de markt over het nieuwe Rijksportaal. Deze vraagstelling kent drie hoofdvragen. Deze drie hoofdvragen komen aan de orde in de hoofdstukken 2, 3 en 4.

Bijlage A bevat de lijst van deelnemers aan de workshop.

Bijlage B geeft de toelichting en achtergrondinformatie over het nieuwe Rijksportaal zoals de partijen die aan de workshop deelnamen ook hebben ontvangen.

Bijlage C formuleert de vraagstelling die centraal staat bij deze ICT Haalbaarheidstoets.

Dit rapport hanteert vaak het begrip 'de markt', hoewel niet in alle gevallen alle deelnemers een bepaalde mening onderschrijven. Dit rapport geeft het gemeenschappelijke beeld van de (meerderheid van de) aanwezige partijen.

Voor meer informatie of vragen inzake dit rapport kunt u contact opnemen met Nederland ICT: Floor Lekkerkerker, tel. 0348 – 49 36 36 of via e-mail: haalbaarheidstoets@nederlandict.nl.

2 Bevindingen Vraag 1

2.1 Vraag 1: Zijn de uitgangspunten en ontwerpprincipes van het nieuwe Rijksportaal toekomstbestendig en haalbaar?

1.1. Is het haalbaar om uiterlijk in juni 2015 een eerste nieuw Rijksportaal op te leveren dat voldoet aan het ontwerpprincipe van een generiek raamwerk met een flexibel samen te stellen, dynamisch en modulair aanbod? Het nieuwe Rijksportaal wordt gekenmerkt door snelheid, slagkracht en wendbaarheid. Wat zijn hierbij randvoorwaarden?

1.2. Is het haalbaar om in januari 2016 uit te breiden naar minimaal 10.000 rijksambtenaren bij een combinatie van departementen en uitvoeringsorganisaties, met de ambitie om in 2017 door te groeien naar een echt rijksbrede voorziening voor 120.000 ambtenaren? Wat zijn hierbij randvoorwaarden?

1.3. Welke van de volgende ontwerpprincipes zijn risicovol, conflicterend of onhaalbaar? Welke zijn van grote betekenis voor het nieuwe Rijksportaal?

- Een flexibel samen te stellen, dynamisch modulair aanbod
- De gebruiker centraal
- Altijd en overal toegang
- Effectieve en efficiënte digitale dienstverlening
- Snelle en efficiënte toegang tot informatie
- Ontkokerd en flexibel samenwerken en kennis delen
- Sociaal en interactief
- Gepersonaliseerd en op maat
- Podium voor ambassadeurs

2.2 Het antwoord van de markt samengevat

De marktpartijen geven aan dat de uitgangspunten en ontwerpprincipes van het nieuwe Rijksportaal toekomstbestendig en haalbaar kunnen zijn; ze zijn namelijk generiek. Uitgaande van een stap voor stap aanpak is een eerste oplevering juni 2015 haalbaar, dit is echter exclusief aanbestedingsdoorlooptijd en de beslissingstermijn. Binnen 3 maanden kan iets simpels worden neergezet, en binnen een half jaar kan een uitgebreidere oplossing worden gerealiseerd. De markt ziet een aantal innovatiekansen ten opzichte van het huidige portaal-denken. Het gaat hierbij om principes als "bring your own portaal" en het vergroten van de zelfbeschikking van gebruikers. Ook benadrukt het gebruik van wat er is.

Toekomstbestendigheid vraagt om een slim generiek raamwerk dat op basis van open standaarden en open source werkt. Het gebruik moet zo open mogelijk. Zowel voor de eigen gebruikers als eventueel anderen, denk hierbij aan het toevoegen en verwijderen van toepassingen. Daarbij is wel duidelijk eigenaar- en opdrachtgeverschap nodig van de Rijksoverheid.

Om voor de lange termijn succesvol te zijn, dient de volwassenheid van de organisaties en de infrastructuur in kaart te worden gebracht. Dit moet gedaan worden voordat er een nieuwe dienst wordt ontwikkeld of uitgerold. Er moet een duidelijk beeld zijn waar het Rijksportaal en de aangesloten organisaties nu staan. Zodat bepaald kan worden waar de focus moet liggen voor Rijksportaal 2, op zowel organisatorisch als infrastructureel vlak.

De haalbaarheid en toekomstbestendigheid worden mede bepaald door de onderwerpen die door de marktpartijen zijn ingebracht aan de tafels (zie volgende paragraaf).

2.3 Inbreng en discussie aan de tafels

Opzet en aanpak van het nieuwe Rijksportaal

De haalbaarheid van het nieuwe Rijksportaal wordt mede bepaald door de opzet en aanpak hiervan. Hieronder enkele voorbeelden die aan de tafels zijn besproken.

- Zorg voor goede samenwerking tussen de Rijksoverheid en leveranciers.
- Definieer de doelgroep (startgroep) goed². Kies tussen een generieke groep van veel gebruikers of een kleine specifieke groep. Gemiddeld genomen gaat de voorkeur uit naar een generieke grote groep gebruikers.
- Voorkom te veel toeters en bellen (ICT koppelingen). Houd een eerste versie nog kaal, dus niet teveel koppelingen en complexe functionaliteiten.
- Ontwikkel flexibel (agile).
- Zorg dat je de opdracht smart formuleert en definieer een duidelijke Roadmap.
- Blijf focussen op de gebruiker en het gemak (m.a.w. de gebruiker centraal). Het Rijksportaal moet zo makkelijk en intuïtief werken dat er geen training nodig is. Betrek de (eind)gebruikers bij de ontwikkeling van het Rijksportaal 2 en - wellicht nog belangrijker - valideer de aannames die bij het ontwikkelen van het Rijksportaal 2 worden gemaakt.
- Benut het huidige Rijksportaal. Denk hierbij aan data en functionaliteiten die je kunt hergebruiken.

Waarde, betekenis en risico van het nieuwe Rijksportaal

De gebruiker centraal geeft de meeste betekenis en bepaalt de intensiteit van gebruik. Let hierbij op vormgeving en verleiding. Een gepersonifieerd Rijksportaal hoort hier ook bij. Ook wordt aangegeven dat de gebruiker meer mogelijkheden moet krijgen.

² Een marktpartij gaf als reactie op het concept document dat er meerdere doelgroepen kunnen zijn, en maakt onderscheid tussen, 1 basisvoorzieningen (identiteit, netwerk, opslag etc), 2 doelgroep gerichte content (publicatie), 3 personalisatie search, (userprofiles), 4 team gerichte aanpak (samenwerksites) 5 service gerichte aanpak (self services), etc.

Een voorbeeld hiervan is zelfbeschikking. De gebruiker bepaalt veel en richt ook zijn eigen Rijksportaal in. Wel binnen de gestelde kaders natuurlijk. Het gebruik van "zoeken" wordt als een van de belangrijkste functionaliteiten genoemd (eerder als basisfunctionaliteit benoemd).

Termen als "Bring your own device" en "Any time, any place, any device" zijn toepasbaar op het Rijksportaal 2. Marktpartijen geven aan om vanuit de "mobile first" gedachte te denken.

De termen Bring your own portaal en zelfbeschikking zijn geïntroduceerd. De marktpartijen geven aan dat dit innovatieve toevoegingen zijn op de beslisnotitie. Daarom in het kader een korte toelichting op deze begrippen.

Toelichting: Zelfbeschikking" en "Bring your own Rijksportaal"

Het betekent dat je iedereen / elke groep mensen binnen de (rijks)overheid de gelegenheid geeft om ZELF zijn eigen keuze te maken welke dienst/technologie/platform hij wil aanschaffen en gebruiken, mits:

- jouw BYOI moet gekoppeld worden aan de rijks-active-directory zodat ELKE rijksambtenaar er zonder problemen op kan inloggen
- jouw BYOI moet doorzoekbaar zijn via een open protocol (OpenSearch), zodat alles wat op jouw platform staat ook vindbaar is voor iedereen bij de Rijksoverheid
- jouw BYOI moet gekoppeld worden aan de Rijkswerkplek zodat hij daar voor iedereen toegankelijk is
- jouw BYOI moet voldoen aan de BIR (Rijks veiligheidsvoorwaarden)

Marktpartijen denken dat het ontkokeren de meeste waarde biedt voor de ambtenaar. Daar zitten ook gelijk de meeste risico's. Ontkokering is en blijft een lastig thema en wordt vooral bepaald door organisatorische kracht en de wil om te ontkokeren. Ketensamenwerking tussen organisatie en content uitwisseling met andere publieke sites biedt waarde volgens de marktpartijen.

Marktpartijen verwachten dat het aansluiten van nog niet aangesloten ministeries en ZBO's op het huidige Rijksportaal het lastigst is. Benut dat wat er al is. Het organisatorische deel van het nieuwe Rijksportaal zien de marktpartijen als belangrijkste hobbel om te nemen. Er is wil nodig.

Generiek raamwerk en techniek

Bij de vraag naar haalbaarheid en toekomstgerichtheid heeft de markt innovatieve ideeën. De haalbaarheid en toekomstgerichtheid worden vooral bepaald door de techniek en positionering van het generieke raamwerk en de afspraken die hierbij noodzakelijk zijn. In het kader van haalbaarheid wordt door sommige leveranciers gesuggereerd om een generiek raamwerk aan te schaffen met al enkele standaard functionaliteiten.



Techniek moet gebaseerd zijn op open standaarden³ en op source zodat leveranciers onafhankelijk toepassingen en modules kunnen ontwikkelen op het generieke raamwerk.

Het generieke raamwerk moet een slim raamwerk zijn dat gebruik maakt van herbruikbare onderdelen van het huidige Rijksportaal en functioneert op basis van afspraken. Bij vraag twee wordt dit uitgebreider beschreven. Het mobiel aanbieden is noodzakelijk als je de gebruiker centraal stelt. Enkele leveranciers melden dat er een stevige besparing gerealiseerd kan worden als je uitgaat van het principe van zelfbeschikking van de ambtenaar en het concept van bring your own Rijksportaal. Ook wordt aangegeven dat het gebruik van de Rijkscloud snelheid van implementatie kan opleveren.

Gezien de korte doorlooptijd van de workshop zijn niet alle subvragen in detail beantwoord. Bij subvraag 1.3 "Welke van de volgende ontwerpprincipes zijn risicovol, conflicterend of onhaalbaar?" is niet expliciet aangegeven welke ontwerpprincipes conflicterend of haalbaar zijn.

³ In een reactie op het concept is door een marktpartij aangegeven dat het principe conform beleid is; open, tenzij....

3 Bevindingen Vraag 2

3.1 Vraag 2: Is de indeling van het nieuwe Rijksportaal passend bij de mogelijkheden van de markt?

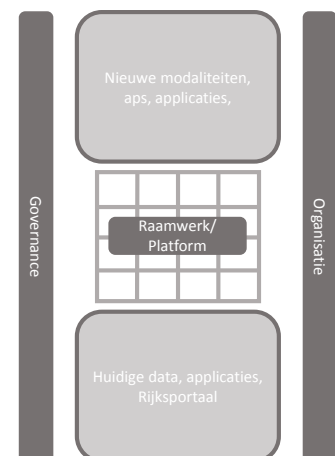
- 2.1. Heeft u een beeld bij de inrichting van een generiek raamwerk voor het nieuwe Rijksportaal?
- 2.2. Wat voor soort inhoud voor het nieuwe Rijksportaal sluit aan bij de door ons geschetste contouren (H2)? Hoe verhoudt die inhoud zich tot een generiek raamwerk?
- 2.3. Is het mogelijk bestaande oplossingen (vb. P-Direkt, Rijksadressengids, etc.) van de Rijksoverheid en de markt op een modulaire wijze via het generieke raamwerk te ontsluiten?
- 2.4. De voorgestelde indeling van het beheer van het nieuwe Rijksportaal is: (1) technisch beheer, (2) applicatiebeheer, (3) functioneel beheer en (4) gebruikersondersteuning. Is deze indeling passend voor marktpartijen?

3.2 Het antwoord van de markt samengevat

De markt heeft een beeld van een generiek raamwerk voor het nieuwe Rijksportaal. Hierin wordt de relatie gelegd met het huidige Rijksportaal. Met dit generieke raamwerk worden de mogelijkheden van flexibiliteit en wendbaarheid benut voor het raamwerk en de toepassingen. De ontwikkeling en beheer van nieuwe en bestaande toepassingen of modaliteiten vragen om nadere aandacht. Hier vindt de markt dat de overheid nog te traditioneel denkt. De markt denkt hierbij aan DevOps⁴ manier van beheer. Aan één van de tafels is het "zandlopermodel" gesuggereerd. Dit is een model om de samenhang van het nieuwe Rijksportaal te duiden.

Globaal komt dit op het volgende neer.

1. Er dient goede Governance op het Rijksportaal te zijn waarbij de Rijksoverheid het afsprakenmodel beheert.
2. Het generieke raamwerk is het dashboard voor de gebruiker en wordt gekenmerkt door de afspraken. De Rijksoverheid heeft hier de regie en monitoringsrol.
3. De huidige toepassingen, data en applicaties van het huidige Rijksportaal worden benut en ontsloten.



⁴ DevOps (a [portmanteau](#) of "[development](#)" and "[operations](#)") is a [software development method](#) that stresses communication, collaboration and integration between [software developers](#) and [Information Technology](#) (IT) professionals. ^{[1][2]} DevOps is a response to the interdependence of software development and IT operations. It aims to help an organization rapidly produce [software](#) products and services. (Wikipedia)

4. Nieuwe modaliteiten, apps en applicaties die op basis van intelligente api-first en rules worden ontwikkeld en beheerd.
5. De organisatie wordt afgestemd op het nieuwe Rijksportaal waarbij de gebruiker meer zelfbeschikking heeft. De markt geeft aan dat je daar vooraf duidelijkheid over moet geven vanuit opdrachtgeverschap en de regierol van de Rijksoverheid.

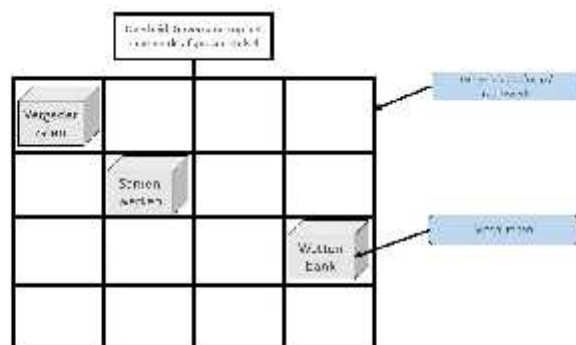
3.3 Inbreng en discussie aan de tafels

Het generieke raamwerk

Het generieke raamwerk dient creativiteit en flexibiliteit te stimuleren. Het moet communities ondersteunen en bottom up werking faciliteren. Dit doe je door duidelijke afspraken en condities te formuleren. Het generieke raamwerk is in de kern een afsprakenstelsel. Het generieke raamwerk vormt het dashboard dat de gebruiker ziet. De GUI hiervan moet goed zijn. De Rijksoverheid moet het afsprakenstelsel samen met de markt maken. De Rijksoverheid moet het afsprakenstelsel beheren. Hiermee krijgt de Rijksoverheid de rol van een moderator van het nieuwe Rijksportaal. Vervolgens kunnen leveranciers, marktpartijen, overheden, ambtenaren zelf hun toepassingen (modaliteiten) maken of aanschaffen. Het generieke raamwerk maakt het dus mogelijk om zowel publieke als private oplossingen te “hosten”.

Het generieke raamwerk moet rol-gebaseerd (autorisatie) zijn. Dit betekent dat er een slimme koppeling moet zijn met de Identiteitendirectory (beheer) van de Rijksoverheid.

De figuur hiernaast geeft een beeld van het generieke raamwerk, waarbij fictief drie modaliteiten zijn ingetekend. Daarnaast geeft de markt de tip te kijken bij grote bedrijven hoe zij dit hebben opgelost. Daarnaast is de suggestie genoemd om een inventarisatie onder de diverse overheden te houden, een voorbeeld is het intranet van de Belastingdienst.



De inhoud van het generieke raamwerk

In het raamwerk zijn nu fictief drie voorbeelden ingetekend. Aan een tafel is dit voorbeeld verder uitgewerkt. De vergaderzalenmodaliteit maakt slim gebruik van de huidige email, zalenplanning, autorisatie en de cateringoplossingen waardoor de gebruiker in één app zijn vergadering kan plannen. Op basis van het principe van api-first, intelligentie, rules engines en zelfbeschikking kan de vergaderzalenmodaliteit ontwikkeld en beheerd worden. Deze intelligentie zit in de applicatie en niet in het generieke raamwerk. Wie en hoe is afhankelijk van de afspraken binnen het raamwerk.

Bestaande oplossingen

De markt is hier heel duidelijk over. Gebruik van bestaande/standaard oplossingen is voorwaarde om binnen de (korte) gestelde termijn het nieuwe Rijksportaal te organiseren.

Beheer en ontwikkeling dichtbij elkaar

De markt onderkent verschillende soorten beheer. Enerzijds het beheer van het generieke raamwerk. Hier betreft het de afspraken die beheerd moeten worden. Anderzijds moeten de data/applicaties/functionariteiten/toepassingen worden beheerd. De markt geeft aan dat dit vraagt om een nieuwe inrichting en definitie van beheer. Een DevOps manier van beheer geeft flexibiliteit en snelheid en meer gebruik. De indeling van beheer uit de beslisnotitie vinden de marktpartijen achterhaald. Hier is nog uitwerking nodig van de Rijksoverheid. Marktpartijen geven aan dat pas keuzes kunnen worden gemaakt als bepaald is hoe het nieuwe Rijksportaal organisatorisch wordt ingebed. Daarnaast is opgemerkt dat de beheerfase binnen de lifecycle van de oplossing 80% van de total cost of ownership gaat uitmaken. Tevens is opgemerkt dat bij de indeling van beheer een onderscheid te maken valt tussen on-premise oplossingen en cloud-oplossingen. Indien het een cloud-oplossing betreft zal Technisch- en Applicatie-beheer altijd door de leverancier worden verzorgd. Het beheer verdient aandacht voor de Rijksoverheid. Immers, het bestek en het project hebben de grootste invloed op de wijze waarop het beheer na de projectfase effectief en efficiënt (en in het verlengde doelmatig en rechtmatig) kan worden uitgevoerd.

Uitgangspunt is dat het beheer op verschillende plekken en dichtbij de gebruiker plaatsvindt. De markt geeft aan dat beheer en ontwikkeling meer in elkaars verlengde komen te liggen. Aan een andere tafel is aangegeven dat de onderverdeling van technisch, applicatie en functioneel beheer worden onderkend. Technisch beheer moet bij de markt liggen; applicatiebeheer zou bij de eindgebruiker moeten liggen. Functioneel beheer omvat ook het contentbeheer en communicatie. Dit zou de gebruiker zelf moeten doen. Verder beamen de marktpartijen dat gebruikersondersteuning ook tot het beheer behoort zoals verwoord in subvraag 2.4.

Als laatste geeft de markt de tip te onderzoeken hoe booking.com het beheer heeft georganiseerd. Al met al betekent dit dat de indeling van beheer nog aandacht vraagt.

Gezien de korte doorlooptijd van de workshop zijn niet alle subvragen in detail beantwoord. Bij subvraag 2.3 "Is het mogelijk bestaande oplossingen (vb. P-Direkt, Rijksadressengids, etc.) van de Rijksoverheid en de markt op een modulaire wijze via het generieke raamwerk te ontsluiten?" is aangegeven dat bestaande applicaties hergebruikt moeten worden waar mogelijk. P-Direct en Rijksadressengids zijn niet expliciet benoemd tijdens de ICT Haalbaarheidstoets.

4 Bevindingen Vraag 3

4.1 Vraag 3: Is het nieuwe Rijksportaal als één integrale dienst in de markt af te nemen?

- 3.1. Is het mogelijk het nieuwe Rijksportaal als één integrale dienst in de markt af te nemen? Wat zijn voordelen en nadelen?
- 3.2. Is het mogelijk het nieuwe Rijksportaal verkaveld in de markt af te nemen? Wat zijn de voordelen en nadelen? Hoe ziet u een eventuele verkaveling?
- 3.3. Welk kostenmodel ziet u voor zich voor het nieuwe Rijksportaal? Waarom is deze het meest effectief en efficiënt?

4.2 Het antwoord van de markt samengevat

De markt geeft aan dat het mogelijk is om het nieuwe Rijksportaal als één integrale dienst in de markt af te nemen. Op het generieke raamwerk moeten leverancier-onafhankelijke functionaliteiten worden ontwikkeld. Het voorstel is om een eerste versie van het generieke raamwerk met een aantal toepassingen van verschillende leveranciers, waaronder de Rijksoverheid, uit te vragen (minimale variant). Zodat er een eerste versie wordt gerealiseerd van een flexibel en wendbaar generiek raamwerk. Het voordeel hiervan is dat getoetst kan worden of het platform leveranciers onafhankelijk werkt en of bestaande applicaties en functionaliteiten kunnen worden aangeschaft, ontwikkeld en beheerd. Het generieke raamwerk moet op basis van open standaarden en open source worden geselecteerd. Het voordeel hiervan is dat hierdoor nieuwe technieken en toepassingen en (nu nog niet bekende) innovaties worden benut. Na de realisatie van de eerste versie (minimale variant) moeten de uitvragen gebaseerd zijn op losse kavels of opdrachten.

Het generieke raamwerk moet wel aan een aantal (basis) infrastructurele eisen voldoen zoals authenticatie, rolbeheer (ID-management), gebruiker bepaalt, etc. Marktpartijen stellen ten aanzien van het kostenmodel voor dat er een basisprijs is voor het generieke raamwerk. En dat voor toepassingen (specifiek) apart wordt betaald door gebruikers. Eén van de tafels geeft de tip dat de Rijksoverheid een duidelijke business case moet maken en vervolgens goed moet nadenken wat men nu precies wanneer “koopt” (kan ook leasen, huren of abonneren zijn). Er zullen vervolgens verschillende losse uitvragen zijn in de tijd waarvan de kosten en baten van deze specifieke uitvragen gerelateerd worden aan de business case van het geheel. Ook is een marktplaats voor oplossingen gesuggereerd met een bekostigingsprincipe.

4.3 Inbreng en discussie aan de tafels

Eisen in de uitvraag

Aan de tafels zijn een aantal uitgangspunten genoemd die bij de uitvraag moeten worden meegenomen;

- Gebruik wat er is, als voorbeeld werd de Stuf genoemd
- Zorg voor standaard metadatering
- Regel authenticatie en ID-management
- Doe centraal wat kan en moet voor de generieke toepassingen en laat de rest vrij
- Zorg dat de gebruiker bepaalt en bied hiervoor meerdere modellen voor ontwikkeling en beheer (DevOps)
- Kies de eerste groep strategisch
- Gebruik de opensource gedachte
- Formuleer duidelijk de infrastructuur vereisten, denk hierbij aan de positie van het Rijksdatacenter en de rijkscloud
- Formuleer geen strikte scheiding tussen beheer en ontwikkeling
- Stel als eis dat er elke dag nieuwe releases kunnen zijn
- Vraag om een meer open en meer sociaal platform, dit betekent dat de Rijksoverheid als geheel meer moet zijn ingericht op moderatie en redactie
- Vraag om werkende oplossingen van nieuwe nog te ontwikkelen en bestaande applicaties van het huidige portaal
- Vraag om een leveranciersonafhankelijk generiek raamwerk
- Neem een killer-applicatie mee in de eerste release
- Monitor gebruikersgedrag en zorg dat je daar op kan reageren

Over het kostenmodel of financieringsmodel

Er wordt een model besproken waarbij het generieke gedeelte betaald wordt door een basistarief. De opdrachtgever is eigenaar en betaalt dit. Daarnaast zijn er specials, deze moeten door gebruikers zelf worden betaald. Dit stimuleert gezamenlijk gebruik. Er moet wel centrale monitoring zijn om wildgroei en efficiency te voorkomen.

Gebruikersinformatie is hiervoor cruciaal. Keuzes over wat wel en niet wordt ontwikkeld en of iets online komt kunnen via een "voting mechanisme" worden beslecht. Voor dit laatste wordt ook de term marktplaats geopperd. Op deze marktplaats worden applicaties aangeboden. Betaling voor het downloaden van applicaties is als optie genoemd. Aan andere tafels wordt de suggestie gedaan om vooral ook te kijken naar het effect van het gebruik en dit te laten betalen. Hier wordt ook vooral gekeken of de vooraf opgestelde business case wordt gehaald. Op deze manier blijft de Rijksoverheid in control, dit zou onderdeel kunnen zijn van het monitoringsmechanisme.

5 Observaties en aanbevelingen

Deze haalbaarheidstoets heeft als hoofdvraag inzicht te krijgen in de haalbaarheid en toekomstbestendigheid van het nieuwe Rijksportaal. Alle deelnemers wordt gevraagd om na afloop van de discussie hun finale commentaar op basis van de discussie van vandaag te geven. Deze finale aanbevelingen zijn op deze pagina beknopt weergegeven.

Naar aanleiding van de discussie aan de tafels observeert Liesbeth Edelbroek van het ministerie van BZK dat:

- De dialoog met de markt als zeer waardevol wordt ervaren. De markt heeft een positieve en constructieve houding.
- De Rijksoverheid haar wens voor innovatie, slagkracht, flexibiliteit en wendbaarheid bevestigd ziet, waarbij in sommige gevallen de markt nog meer innovatieve ideeën heeft dan verwacht en dat de Rijksoverheid zich hierdoor uitgedaagd voelt.
- De conclusie is dat het concept van het nieuwe Rijksportaal haalbaar is en onder voorwaarden toekomstbestendig.
- De randvoorwaarden op organisatorisch en technisch gebied in een volgende fase nader benoemd moeten worden.
- Een slimme keuze gemaakt moet worden in termen van doelgroep en reikwijdte van het nieuwe portaal die terug moeten komen in het plan van aanpak.
- De Rijksoverheid aan de lat staat voor eenduidig opdrachtgeverschap voor het generieke gedeelte.
- De informatie benut wordt in het plan van aanpak dat opgesteld gaat worden.

De marktpartijen geven tot slot samenvattend de volgende aanbevelingen aan de Rijksoverheid:

- Het is belangrijk dat de Rijksoverheid de regierol neemt en dat ze besluit of het Saas mag zijn, in de cloud of anders, en niet alles aan de markt overlaat. Anders zijn de aanbiedingen moeilijk te vergelijken en te beoordelen.
- Rijksoverheid moet een generiek raamwerk selecteren dat aan algemene standaarden voldoet.
- Ga uit van wat mogelijk is met techniek, en begin klein en smart.
- De overheid moet zich continu blijven afvragen waarom het Rijksportaal er is, welke effecten ermee worden beoogd en hoe de leverancier kan worden gestimuleerd om maximaal aan deze effecten te willen bijdragen.
- Maak het haalbaar, houd het leuk, blijf goed nadenken.
- Zorg dat je een professionele opdrachtgever bent.
- De probleemeigenaar bij de Rijksoverheid moet verantwoordelijkheid nemen.
- De Rijksoverheid moet de haalbaarheid en de eindgebruiker in de gaten houden.
- Zorg dat het generieke raamwerk minimale functionaliteiten heeft met maximale connectiviteit en bruikbaarheid.
- Leg de nadruk op gebruiksvriendelijkheid en technische vraagstukken.
- Vertrouw zo veel mogelijk op ambtenaar als professional en geef hem/haar zelf veel ruimte.



- Onderken de nieuwe rollen in de beheerorganisatie.
- Eenvoud is een sleutelvoorwaarde, het kan snel complex worden. Denk aan de toegevoegde waarde voor 120.000 ambtenaren.
- Zorg voor draagvlak en goede sponsors.
- Stimuleer creatieve wildgroei op het generieke raamwerk, er is geen verschil tussen ontwikkeling en beheer, stel de eindgebruiker centraal.
- Zorg dat de zaken vindbaar zijn.
- Stel acceptatie voorop en laat je niet gijzelen door de tijdspaden.
- Centraal is vooral voorwaardenscheppend, en niet zozeer controlerend en bepalend.

6 Bijlage A: Deelnemers Workshop ICT Haalbaarheidstoets

Atos	Pierre Meester
Capgemini	Arno van der Hulst
CGI	Chris Bannink
e-office	Annemieke Sonneveld
EMC Computer Systems	Hans Timmerman
ETTU	Sander Gehoorzaam
iProfs	Jacco Geelkerken
INFORMAAT	Henk Westerhof
KPN	Paul de Nie
Le Blanc Advies	Johan Hobelman
Ministerie van Algemene Zaken	Gerry Bron
Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties	Dion Kotteman
Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties	Paul Bergen
Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties	Liesbeth Edelbroek
Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties	Eric Blok
Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties	Arjan Duinker
Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties	Els van Engelen
Nederland ICT	Floor Lekkerkerker
Oracle	Wilfred Harbers
Ordina	Edwin Witt
PBLQ	Patrick van Loenhout
PBLQ	Mano Radema



PBLQ	Jan van Veenen
SAP	Hein Keijzer
ServiceNow	Erik Foeken
Sogeti	Esther de Koning
SYSQA	Bert Hogemans
triptic	Rick Cuijpers
Winkwaves	René Jansen



7 Bijlage B: Beslisnotitie Het nieuwe Rijksportaal



notitie

Inleiding

Het huidige Rijksportaal stamt alweer uit 2007. De wereld is sindsdien sterk veranderd, terwijl de bestaande voorziening onvoldoende met die veranderingen is meegegroeid. Dit is in de kern de belangrijkste reden om na te gaan denken over een nieuw Rijksportaal. Het bestaande Rijksportaal was een belangrijke eerste stap om de individuele intranetten van met name de kerndepartementen te vervangen door een gemeenschappelijke voorziening. Het is nu tijd voor de volgende stap: het realiseren van een daadwerkelijk rijksbrede voorziening die rijksambtenaren in staat stelt te werken op een manier zoals de samenleving die vandaag de dag van hen vraagt. En waarmee we sneller en flexibeler op toekomstige veranderingen kunnen reageren en anticiperen.

Totstandkoming en opzet van deze beslisnotitie

Het Oprachtheversberaad Rijksportaal heeft een Denktank ingericht om de contouren van een nieuw Rijksportaal uit te werken en de route naar besluitvorming voor te bereiden. De Denktank heeft die opdracht uitgevoerd in vier parallelle deelprojecten:

1. **Zakelijke rechtvaardiging:** een onderbouwing van de noodzaak om de ontwikkeling van een nieuw Rijksportaal te starten, op basis van een analyse van trends en ontwikkelingen binnen de Rijksoverheid en breder in de samenleving.
2. **Visualisatie:** een onderzoek naar hoe een Rijksportaal het werk van de rijksambtenaar idealiter ondersteunt, op basis van workshops met medewerkers uit verschillende functies en organisaties en een aantal belangrijke dienstenaanbieders.
3. **Redactie:** een verkenning naar de organisatie van het maken, bewerken en (de)publiceren van Rijksportaal-content, inclusief de benodigde inhoudelijke en functionele ondersteuning, op basis van een workshop met redacteuren van ministeries, uitvoeringsorganisaties en dienstenaanbieders.
4. **Stakeholdermanagement:** gesprekken om de belangen en verwachtingen van de belangrijkste Rijksportaal-stakeholders scherp te krijgen, evenals hun rol in het proces.

De opbrengst van de vier deelprojecten¹ is vervat in deze beslisnotitie, die als volgt is opgebouwd:

1. Een korte beschrijving van de context en aanleiding voor Rijksportaal 2: wat maakt dat we de volgende stap moeten zetten?
2. Een beschrijving van de contouren van Rijksportaal 2: hoe sluit Rijksportaal 2 aan op de ontwikkelingen om ons heen en wat zijn dan de belangrijkste verschillen met de huidige situatie?
3. Een beschrijving van de belangrijkste succesfactoren: wat moeten we goed met elkaar regelen om Rijksportaal 2 te laten slagen?
4. Een voorstel voor een vervolgaanpak.

¹ De onderliggende stukken staan in de samenwerkruimte [Oprachtheversberaad Rijksportaal](#).



1. Context en aanleiding

We starten met een korte beschrijving van de veranderende beleidsmatige en maatschappelijke context waarin de Rijksoverheid zich bevindt. Deze context is de aanleiding om na te gaan denken over een nieuw Rijksportaal. We beseffen ons overigens dat de twee dimensies (beleidsmatig en maatschappelijk) logisch met elkaar samenhangen en in feite niet los van elkaar kunnen worden gezien.

Beleidsmatige context: de Rijksoverheid in verandering

De samenleving verandert voortdurend. De Rijksoverheid moet zich aan die veranderende samenleving aanpassen en waar dat kan op ontwikkelingen anticiperen. Dit continue veranderproces heeft de afgelopen jaren beleidsmatig vorm gekregen in drie opeenvolgende programma's: het Programma Vernieuwing Rijksdienst (2007), het Uitvoeringsprogramma Compacte Rijksdienst (2011) en de Hervormingsagenda Rijksdienst (2013). Met deze programma's is de ontwikkeling ingezet naar een effectieve, efficiënte en dienstverlenende Rijksoverheid. Een Rijksoverheid die opereert als flexibele, horizontale netwerkorganisatie, wars is van bestuurlijke en ambtelijke drukte en die haar dienstverlening aan burgers en bedrijfsleven digitaal en transparant heeft georganiseerd. Met medewerkers die tijd-, plaats- en apparaatafhankelijk samenwerken, over de grenzen van organisatieonderdelen en ketens heen. Daarbij ondersteund door zo generiek mogelijke ICT en een eenduidig aangestuurde, rijksbrede bedrijfsvoering, waarvan de uitvoering is belegd bij shared service organisaties.

Maatschappelijke context: de digitalisering van de samenleving

De samenleving digitaliseert in een razend tempo. Mede als gevolg van deze digitalisering worden burgers mondiger en zijn zij beter geïnformeerd. Er ontstaan nieuwe, tijdelijke, horizontale verbanden, die vragen om andere, meer transparante manieren van beleid maken, toezicht houden, communiceren en samenwerken. De overheid is niet langer de vanzelfsprekende autoriteit, maar slechts één van de spelers in het netwerk.

Het werken in Nederland flexibiliseert. Mensen gaan steeds tijd- en plaatsafhankelijker werken, daarbij ondersteund door de *cloud* en met *bring your own device*. Er ontstaan nieuwe vormen van interactie en samenwerking en de nieuwe generatie werknemers houdt er een andere kijk op werk op na, met als kernwoord 'flexibiliteit'. Mensen werken steeds zelfstandiger in flexibele organisaties en in wisselende, zelfsturende teams. De scheiding tussen werk en privé vervaagt.

Mobiele communicatie en sociale media zijn onlosmakelijke onderdelen van ons dagelijks leven geworden. Organisaties passen onder invloed hiervan steeds vaker 'mobile first' en 'social business' strategieën toe.



2. Contouren Rijksportaal 2

In de ontwikkeling naar een effectieve, efficiënte en dienstverlenende Rijksoverheid is Rijksportaal 2² een logische volgende stap. En een noodzakelijke, om het werk van de moderne rijksambtenaar te kunnen blijven ondersteunen. In dit hoofdstuk schetsen we de contouren van dit nieuwe Rijksportaal. Contouren die een stevige koerswijziging inhouden ten opzichte van de huidige situatie. Het gaat nadrukkelijk om een schets op hoofdlijnen, die later verder moet worden geconcretiseerd en gedetailleerd in termen van functionaliteit, techniek en architectuur. Met daarbij direct een belangrijke kanttekening: we zullen nooit kunnen ontwerpen op de toekomst, omdat we die nu eenmaal niet kunnen voorspellen. Wel kunnen we met Rijksportaal 2 investeren in de snelheid, slagkracht en wendbaarheid die nodig is om op toekomstige ontwikkelingen in te kunnen spelen. De hier geschetste contouren creëren daarvoor de voorwaarden.

Een generiek raamwerk met een flexibel samen te stellen, dynamisch en modulair aanbod

Rijksportaal 2 biedt een generiek raamwerk waarbinnen informatie, hulpmiddelen en diensten voor rijksmedewerkers modulair en gecompartmenteerd kunnen worden aangeboden en ontsloten. Iedereen - van shared service tot community van gebruikers - kan zulke modules (laten) ontwikkelen, mits zij rekening houden met de geldende en bindende gemeenschappelijke aansluitvoorwaarden. Het aanbod van modules varieert af naar gelang de actuele gebruikersbehoefte. Afhankelijkheden tussen individuele modules en hun aanbieders/eigenaren worden zo veel mogelijk gereduceerd. De denkrichting voor Rijksportaal 2 is hiermee eerder een continu veranderend, flexibel door de medewerker samen te stellen modulair aanbod dan een traditioneel intranet met een uitgebreide informatiestructuur waarbinnen bepaalde functionaliteiten geïntegreerd worden ontsloten.

De gebruiker centraal

Een open deur, maar wel één die het verdient te worden ingetrapt. Rijksportaal 2 is opgezet en ingericht vanuit de behoeften, werkinhoud en werkprocessen van de individuele, zelfsturende medewerker. Dit principe werkt door in alle hierna beschreven contouren. De medewerker is meer *in control*. Hij is in belangrijke mate de regisseur over zijn eigen Rijksportaal, zonder dat vooraf voor alles is bedacht of bepaald wat hij moet doen.

Voorbeelden van gerelateerde functionaliteit:

- Personaliseren
- Publiceren en bewerken
- Ondersteuning voor contextuele informatie
- Ondersteuning voor (realtime) feedback

Altijd en overal toegang

Rijksportaal 2 biedt medewerkers van de Rijksoverheid toegang tot alle digitale informatie, hulpmiddelen en diensten die zij nodig hebben om hun werk op een efficiënte en effectieve manier uit te kunnen voeren en helpt zo de ambitie te verwezenlijken om als Rijksoverheid volledig digitaal te gaan werken.

² We hebben gemerkt dat het woord *Rijksportaal* bepaalde associaties oproept, die niet passen bij de ambities die we met *Rijksportaal 2* hebben. In een vervolgfase willen we daarom nadenken over een nieuwe, betere naam. Eén van de *Rijksportaal*-stakeholders had recent een gesprek met journalist Brenno de Winter, die (los van de *Rijksportaal*-discussie overigens) de term 'digitaal gastheerschap' noemde. Wellicht een aardige denkrichting om te verkennen?



Medewerkers kunnen Rijksportaal 2 altijd (24/7), overal (op het werk, thuis, onderweg en in het buitenland) en vanaf ieder apparaat (PC, tablet en smartphone) raadplegen en gebruiken. Rijksportaal 2 maakt daartoe optimaal gebruik van mobiele technologie en diensten. De presentatie van Rijksportaal 2 past zich aan aan het gebruikte device, zonder in te boeten aan functionaliteit.

Voorbeelden van gerelateerde functionaliteit:

- *Responsiveness voor verschillende devices*

Effectieve en efficiënte digitale dienstverlening

Informatie, hulpmiddelen en diensten worden steeds vaker aangeboden vanuit rijksbrede shared services. Rijksportaal 2 faciliteert de digitale dienstverlening van deze shared services en helpt die dienstverlening te verbeteren. De behoefte van de individuele medewerker is hierbij het vertrekpunt. Interne administratieve lasten en bureaucratie worden zo veel mogelijk teruggedrongen. Medewerkers kunnen op Rijksportaal 2 snel, gemakkelijk en efficiënt praktische zaken regelen, zonder dat zij onnodige gegevens hoeven te overleggen of iedere keer dezelfde basisgegevens hoeven in te vullen. Hierbij past een - in termen van inlogs - zo drempelloos mogelijke toegang tot de diverse modules en een goede afstemming van de werkprocessen van de shared services. Waar mogelijk worden informatie en functionaliteiten eenduidig (volgens dezelfde ontwerpprincipes en *look and feel*) aan de medewerker gepresenteerd. Het voorgaande betekent trouwens niet dat de dienstverlening van de shared services technisch in Rijksportaal 2 moet worden geïntegreerd: het gaat erom de medewerker gebruiksgemak en een snelle en gemakkelijke toegang te bieden.

Voorbeelden van gerelateerde functionaliteit:

- *Single sign on*
- *Gestandaardiseerde gegevensuitwisseling*
- *Eenmalig gegevensgebruik*
- *Automatisch in- en aanvullen*

Snelle en efficiënte toegang tot informatie

Uit de workshops van het deelproject Visualisatie blijkt dat het zoeken van informatie en personen op dit moment de meest uitgevoerde taak is op het Rijksportaal. Dit brengt de nodige ergernis met zich mee. Informatie is moeilijk vindbaar, onvolledig of verouderd. Rijksportaal 2 moet beter in deze kermtaak gaan voorzien. Bijvoorbeeld door informatie thematisch, taakgericht en contextueel aan te bieden en te voorzien in goede zoek- en filtermogelijkheden. Ook zal de organisatie actief moeten sturen op de kwaliteit van content en het bijhouden van persoonlijke profielpagina's. In het kader van nadenken over hoe medewerkers snel en efficiënt informatie tot zich kunnen nemen zou ook de vorm waarin informatie beschikbaar wordt gesteld (beeld in plaats van lappen tekst) eens tegen het licht kunnen worden gehouden.

Voorbeelden van gerelateerde functionaliteit:

- *Zoeken en filteren*
- *Ondersteuning voor contextuele informatie*
- *Personaliseren*
- *Volgen/abonneren*
- *Liken/waarderen*
- *Alerteren*
- *Profielpagina 'plus'*
- *Ondersteuning voor multimediale content*
- *Ondersteuning voor (geautomatiseerde) informatie-opschoning*
- *Integratie van externe bronnen*



Ontkokerd en flexibel samenwerken en kennis delen

Rijksportaal 2 stimuleert de ontkokering van de Rijksoverheid door minder de organisatieonderdelen en meer de inhoud van het werk en de bijbehorende werkprocessen centraal te stellen. Deze thematische, taakgerichte opzet zorgt ervoor dat medewerkers makkelijker op verschillende plekken in de organisatie kunnen werken, maakt het Rijksportaal minder 'kwetsbaar' voor organisatiewijzigingen en maakt dat werkprocessen beter op elkaar kunnen worden afgestemd. Rijksportaal 2 biedt de mogelijkheid om over de grenzen van organisaties en ketens heen samen te werken en kennis te delen. Ook met externe partners. Het kent daartoe een open en transparant karakter en faciliteert beslotenheid waar de vertrouwelijkheid van het werk daarom vraagt. Informatie die zowel voor interne als externe doelgroepen relevant is, hoeft dan niet langer via aparte websites te worden ontsloten (denk aan Rijksacademie.nl, UBRijk.nl en Functiegebouwrjksoverheid.nl). Rijksportaal 2 legt een logische verbinding met de plekken waar samenwerking en kennisdeling buiten het platform zelf plaatsvindt. En haalt zo de buitenwereld binnen.

Voorbeelden van gerelateerde functionaliteit:

- *Drempelloos samenwerken met externen*
- *Delen*
- *Verbinding met externe samenwerkingsplatforms*

Sociaal en interactief

Rijksportaal 2 heeft een sociale en interactieve opzet, waarbij de focus ligt op de medewerker en zijn expertise. Het maakt gebruik van de mogelijkheden en interactieprincipes van sociale media om intern en extern in communities samen te werken en op een laagdrempelige manier kennis uit te wisselen. En ontsluit relevante (content van) sociale media als instrument voor professionele profilering en communicatie. Medewerkers krijgen - binnen door de domeineigenaren vast te stellen grenzen - meer mogelijkheden zelf informatie te publiceren, bewerken of delen. Rijksportaal 2 krijgt hiermee een persoonlijker gezicht, stimuleert interactie en wordt behalve voor ook meer van de medewerker.

Voorbeelden van gerelateerde functionaliteit:

- *Volgen/abonneren*
- *Delen*
- *Reageren*
- *Liken/waarderen*
- *Direct messaging/(video)chatten*
- *(Micro)bloggen*
- *Integratie van sociale media*

Podium voor ambassadeurs

De Voorlichtingsraad heeft haar visie op de interne communicatie van het Rijk vastgelegd in de notitie 'De daad bij het woord - de potentie van 110.000 ambassadeurs'. Kern van deze visie is dat ambtenaren, in het veranderende samenspel met andere bestuurslagen, ondernemingen, maatschappelijke instellingen en burgers (de participatie-/netwerksamenleving), meer dan ooit ambassadeurs van de Rijksoverheid en het openbaar bestuur zijn. Zij zijn het gezicht van de organisatie, kennen de doelen en ambities van die organisatie en weten daaraan in samenwerking met collega's een bijdrage te leveren. Rijksportaal 2 is een belangrijk podium voor deze ambassadeurs en hun verhalen.



Verhalen over hoe medewerkers in de praktijk gestalte geven aan de opgaven van het kabinet, de drijfveren die zij daarbij hebben en de dilemma's die zij daarbij tegenkomen. Door deze ambassadeurs de actualiteit binnen en buiten de Rijksoverheid in samenhang te laten duiden, brengen we het werken voor het openbaar bestuur tot leven, werken we aan 'beroepstrots' en zorgen we ervoor dat de organisatie intern beter is toegerust voor het leggen van relevante externe verbindingen.

Voorbeelden van gerelateerde functionaliteit:

- *(Micro)bloggen*
- *Ondersteuning voor multimediale content*

Gepersonaliseerd en op maat

Rijksportaal 2 biedt medewerkers informatie, hulpmiddelen en diensten op maat. Dit aanbod wordt niet alleen samengesteld op basis van wat er formeel over een medewerker bekend is (zoals zijn organisatie, afdeling en functie) en wat hij zelf aan persoonlijke interesses en voorkeuren kenbaar heeft gemaakt, maar ook op basis van contextuele informatie: de specifieke situatie waarin een medewerker zich bevindt en het concrete gedrag dat hij vertoont. Denk bijvoorbeeld aan het pand waar hij aan het werk is, het tijdstip van de dag of het document dat hij op dat moment open heeft staan. Maar ook aan de mensen met wie hij samenwerkt, de zoektermen die hij recent heeft gebruikt of het onderwerp van zijn laatste LinkedIn update. Dit houdt het aanbod van informatie en diensten actueel en relevant. De medewerker kan het aanbod zelf verder personaliseren en hiermee Rijksportaal 2 als zijn persoonlijke gereedschapskist inrichten.

Voorbeelden van gerelateerde functionaliteit:

- *Ondersteuning voor contextuele informatie*
- *Personaliseren*
- *Volgen/abonneren*
- *Alerteren*
- *Agenda-integratie*

Samenvatting

Rijksportaal 2 stelt de gebruiker centraal, biedt altijd en overal toegang, faciliteert efficiënte en effectieve digitale dienstverlening, biedt snelle en efficiënte toegang tot informatie, maakt ontkokerd en flexibel samenwerken en kennisdelen mogelijk, heeft een sociaal en interactief karakter, is een podium voor ambassadeurs, biedt mogelijkheden voor personalisatie en levert informatie, hulpmiddelen en diensten op maat. Dit alles maakt Rijksportaal 2 tot meer dan alleen een bedrijfsvoerings- en communicatie-instrument of een ICT-systeem: het is een voorziening die medewerkers van de Rijksoverheid de tools in handen geeft die zij nodig hebben om hun werk goed te kunnen doen.



3. Succesfactoren

Rijksportaal 2 slaagt alleen als we een aantal wezenlijke zaken goed met elkaar regelen. We staan hier stil bij de belangrijkste succesfactoren. Uiteraard zijn de lessen die we de afgelopen jaren met het huidige Rijksportaal hebben geleerd hierin meegenomen. Ook hier geldt dat de succesfactoren in een vervolgstadium verder moeten worden uitgewerkt.

Governance

De besturing van Rijksportaal 2 is eenvoudig en eenduidig en sluit aan bij de governance voor generieke dienstverlening zoals die rijksbreed is afgesproken. Alle onderdelen van Rijksportaal 2 hebben een duidelijke eigenaar. We maken onderscheid tussen het generieke raamwerk (Inclusief ondersteunende generieke functionaliteiten als toegang, zoeken en content management) waarbinnen de verschillende modules (de aanbieders/leveranciers van content en transacties) worden ontsloten en de modules zelf. Het eigenaarschap van het generieke raamwerk is belegd bij één centrale partij. Het eigenaarschap van de modules is zo veel mogelijk belegd in lijn met de rijksbrede organisatie van het primair en secundair proces. Alle eigenaren zijn verantwoordelijk voor het relatiebeheer met hun eigen specifieke stakeholders.

De bestaande overlegstructuur met een veelheid aan adviesgroepen en onderraden wordt sterk vereenvoudigd; elkaar ruimte en vertrouwen geven is belangrijker dan het nastreven van evenredige vertegenwoordiging. Zo zorgen we ervoor dat we sneller en krachtiger kunnen acteren.

Vraagbundeling

De vraagbundeling van Rijksportaal 2 richt zich op het komen tot samenhangende, (waar mogelijk) gemeenschappelijke en generiek geformuleerde wensen voor het inrichten van nieuwe functionaliteit of het wijzigen van bestaande functionaliteit. Het gaat hier nadrukkelijk om de functionele WAT-vraag; het is aan de ontwikkelpartij(en) om de technische HOE-vraag te beantwoorden. Waarbij WAT en HOE wel met elkaar in gesprek moeten blijven om tot goede oplossingen te komen. Ook geldt dat de keuzes die in het proces van vraagbundeling worden gemaakt, goed moeten worden gecommuniceerd en verantwoord.

Vraagbundeling vindt zo veel mogelijk plaats in lijn met het eigenaarschap van de op Rijksportaal 2 aangeboden modules. Voorkomen van polderen en het maken van scherpe keuzes zijn belangrijke vertrekpunten. Niet iedereen kan en hoeft volledig tevreden te worden gehouden. Liever sneller iets neerzetten, feedback verzamelen en op basis daarvan doorontwikkelen dan eindeloos doordiscussieren met het oog op volledige consensus.

Ontwikkeling

Met het oog op kwaliteit en efficiency zijn standaardisatie, hergebruik, het bieden van generieke oplossingen en het voorkomen van maatwerk de belangrijkste vertrekpunten als het gaat om de (door)ontwikkeling van functionaliteit. Het ontwikkelproces moet sneller, wendbaarder en flexibeler worden. Bijvoorbeeld door te werken in kleine, flexibele en gecontroleerde verbeterstappen, met continue *feedback loops* vanuit de vraagkant (die in dat kader moet zorgen voor een deskundige en gemandateerde vertegenwoordiging). Zo kunnen we sneller inspelen op veranderingen en verkleinen we de kans op teleurstelling bij oplevering. De spelregels ten aanzien van *release management* worden strikt toegepast; ontwikkelfases worden netjes afgerond om te voorkomen dat er in volgende fases problemen ontstaan.



Functionaliteiten moeten zo veel mogelijk los van elkaar kunnen worden ontwikkeld. Niet alles hoeft trouwens in huis te worden ontwikkeld en bedacht. De kans is groot dat er voor bepaalde wensen al goede (en vaak ongetwijfeld betere) oplossingen in de markt beschikbaar zijn die we binnen de geldende aansluitvoorwaarden kunnen inpassen.

Beheer

We beschrijven beheer hier met opzet apart van ontwikkeling, omdat we het belangrijk vinden deze twee taken van elkaar te scheiden. Het beheer van Rijksportaal 2 wordt ingevuld met duidelijk afgebakende rollen: technisch beheer (van de generieke ICT-infrastructuur), applicatiebeheer (van de generieke applicaties en databases) en functioneel beheer (van de informatievoorziening en gebruiksfuncties). Voor iedere rol is duidelijk welke werkzaamheden centraal en welke werkzaamheden decentraal worden belegd. Er wordt voldoende deskundige capaciteit vrijgemaakt om de beheerwerkzaamheden op professionele wijze uit te kunnen voeren en om snel in te kunnen spelen op nieuwe ontwikkelingen. En er worden heldere technische en functionele aansluitvoorwaarden geformuleerd waaraan een module moet voldoen om binnen Rijksportaal 2 te kunnen worden aangeboden en beheerd.

Redactie

Redacteuren van ministeries, uitvoeringsorganisaties en dienstenaanbieders hebben - passend binnen de geformuleerde contouren van Rijksportaal 2 - op het gebied van redactie drie prioritaire uitgangspunten geformuleerd die randvoorwaardelijk zijn voor succes:

- Alle content van Rijksportaal 2 heeft een duidelijke eigenaar/afzender die verantwoordelijk is voor de kwaliteit en actualiteit van die content.
- Medewerkers krijgen - binnen door de domeineigenaren vast te stellen grenzen - meer mogelijkheden zelf informatie te publiceren, bewerken of delen.
- Redacteuren worden ondersteund met moderne, snelle, betrouwbare en laagdrempelige tools om content te beheren, liefst over meerdere kanalen. Waar mogelijk dwingen deze tools gezamenlijke afspraken over kwaliteit, actualiteit en redactieproces af. Ook de bijbehorende gebruikersondersteuning is professioneel georganiseerd (zie ook hierna).

Gebruikersondersteuning

Er is grote behoefte aan meer en betere gebruikersondersteuning. Het gaat daarbij in de basis om ondersteuning aan:

- Medewerkers die niet precies weten hoe zij de mogelijkheden van Rijksportaal 2 kunnen gebruiken en benutten;
- Redacteuren en andere medewerkers die content publiceren en beheren en daar vragen over hebben;
- De eigenaren van de binnen Rijksportaal 2 aangeboden modules,

Voor Rijksportaal 2 is het belangrijk de benodigde professionele (de)centrale gebruikersondersteuning te organiseren en helder aan medewerkers te communiceren waar zij met welke vragen terecht kunnen.

Expertiseborging en adoptie

Essentiële kennis en expertise op het gebied van Rijksportaal 2 moet goed worden geborgd. Het gaat hierbij vooral om kennis en expertise die van wezenlijk belang is om Rijksportaal 2 geadopteerd en geïnternaliseerd te krijgen bij alle medewerkers.



We moeten zo veel mogelijk voorkomen dat kennis en expertise op enig moment de deur uitloopt, bijvoorbeeld omdat de betreffende personen extern zijn ingehuurd, er niet goed is overgedragen en hun kennis niet goed is gedocumenteerd. Afhankelijkheid van externe kennis en expertise moet worden gereduceerd. En dus moet er aandacht zijn voor opleiding en ontwikkeling van de benodigde competenties van de betrokken eigen medewerkers.

Communicatie

Het is belangrijk dat medewerkers de mogelijkheden van Rijksportaal 2 kennen en weten hoe ze die voor hun dagelijks werk kunnen benutten. Maar ook dat zij de ontwikkeling van de voorziening kunnen plaatsen binnen de veranderende beleidsmatige en maatschappelijke context waarin de Rijksoverheid opereert. Dat vraagt om een goede (organisatie van) de communicatie over Rijksportaal 2.

Afstemming met gerelateerde rijksbrede trajecten

De ontwikkeling en realisatie van Rijksportaal 2 staat niet op zichzelf. De voorziening moet landen binnen de generieke ICT-Infrastructuur van de Rijksoverheid. Een infrastructuur die volop in beweging is. Dit vraagt om een goede samenwerking en afstemming met gerelateerde projecten en programma's. Op de eerste plaats met het programma Rijks Werk Omgeving (RWO) en de trajecten die de ICT-dienstverleners daaronder uitvoeren. Afstemming vindt plaats op projectmanagementniveau, architectuurniveau en via deelname van TBGI aan de Expertgroep RWO. Met de programmamanager RWO is geconstateerd dat er vooralsnog geen licht zit tussen de beoogde opzet van de RWO en die van Rijksportaal 2.

Behalve met het programma RWO vindt ook afstemming plaats met de Rijks Application Store (RAS), Rijks Identity Management (RIdM) en de Rijkscloud.

... En nu dan echt Rijksbreed!

Het potentieel van Rijksportaal 2 kan pas goed worden benut op het moment dat zo veel mogelijk onderdelen van de Rijksoverheid hierop zijn aangesloten. Van ministerie tot uitvoeringsorganisatie en alles daartussenin. De ambitie is Rijksportaal 2 uiteindelijk zo goed te maken dat het eigen intranetten en portalen in principe overbodig maakt. Daarom zullen we een aantal grote (uitvoerings)organisaties die nu nog een eigen voorziening hebben actief betrekken bij de ontwikkeling en realisatie van Rijksportaal 2. Samen zorgen we ervoor dat de bestaande drempels om Rijksportaal 2 te gaan gebruiken worden geslecht. Zodat we snel de nodige massa creëren.

8 Bijlage C: Vraagstelling

8.1 Aanleiding

In 2007 is de Rijksoverheid begonnen met het vervangen van de departementale intranetten door één gezamenlijk intranet: Rijksportaal. Op dit moment maken negen ministeries en enkele uitvoeringsorganisaties hiervan gebruik. Het huidige Rijksportaal is verouderd en voldoet onvoldoende aan de wensen van de organisatie en de eindgebruikers. Daarom zijn medio dit jaar de voorbereidingen voor een nieuw Rijksportaal (werktitel Rijksportaal 2) gestart. De ambitie is een moderne, rijksbrede voorziening te realiseren die medewerkers van de Rijksoverheid toegang biedt tot alle digitale informatie, hulpmiddelen en diensten die zij nodig hebben om hun werk op een efficiënte en effectieve manier uit te kunnen voeren. En waarmee de Rijksoverheid sneller en flexibeler kan reageren en anticiperen op veranderingen in de samenleving en de eigen organisatie.

De opbrengst van de voorbereidingen voorafgaand aan de workshop van 14 november is vervat in een beslisnotitie (zie bijlage B). Het ministerie van BZK wil deze opbrengst via een ICT Haalbaarheidstoets bij de markt toetsen op haalbaarheid en toekomstbestendigheid.

Vragen ICT Haalbaarheidstoets

De hoofdvragen van de ICT Haalbaarheidstoets op 14 november zijn als volgt:

1. Zijn de uitgangspunten en ontwerpprincipes van het nieuwe Rijksportaal toekomstbestendig en haalbaar?
2. Is de indeling van het nieuwe Rijksportaal passend bij de mogelijkheden van de markt?
3. Is het nieuwe Rijksportaal als één integrale dienst in de markt af te nemen?

Hoofdvragen in detail

1. Zijn de uitgangspunten en ontwerpprincipes van het nieuwe Rijksportaal toekomstbestendig en haalbaar?
 - 1.1. Is het haalbaar om uiterlijk in juni 2015 een eerste nieuw Rijksportaal op te leveren dat voldoet aan het ontwerpprincipe van een generiek raamwerk met een flexibel samen te stellen, dynamisch en modulair aanbod? Het nieuwe Rijksportaal wordt gekenmerkt door snelheid, slagkracht en wendbaarheid. Wat zijn hierbij randvoorwaarden?
 - 1.2. Is het haalbaar om in januari 2016 uit te breiden naar minimaal 10.000 rijksambtenaren bij een combinatie van departementen en uitvoeringsorganisaties, met de ambitie om in 2017 door te groeien naar een echt rijksbrede voorziening voor 120.000 ambtenaren? Wat zijn hierbij randvoorwaarden?
 - 1.3. Welke van de volgende ontwerpprincipes zijn risicovol, conflicterend of onhaalbaar? Welke zijn van grote betekenis voor het nieuwe Rijksportaal?



- Een flexibel samen te stellen, dynamisch modulair aanbod
 - De gebruiker centraal
 - Altijd en overal toegang
 - Effectieve en efficiënte digitale dienstverlening
 - Snelle en efficiënte toegang tot informatie
 - Ontkokerd en flexibel samenwerken en kennis delen
 - Sociaal en interactief
 - Gepersonaliseerd en op maat
 - Podium voor ambassadeurs
2. Is de indeling van het nieuwe Rijksportaal passend bij de mogelijkheden van de markt?
- 2.1. Heeft u een beeld bij de inrichting van een generiek raamwerk voor het nieuwe Rijksportaal?
- 2.2. Wat voor soort inhoud voor het nieuwe Rijksportaal sluit aan bij de door ons geschetste contouren (H2)? Hoe verhoudt die inhoud zich tot een generiek raamwerk?
- 2.3. Is het mogelijk bestaande oplossingen (vb. P-Direkt, Rijksadressengids, etc.) van de Rijksoverheid en de markt op een modulaire wijze via het generieke raamwerk te ontsluiten?
- 2.4. De voorgestelde indeling van het beheer van het nieuwe Rijksportaal is: (1) technisch beheer, (2) applicatiebeheer, (3) functioneel beheer en (4) gebruikersondersteuning. Is deze indeling passend voor marktpartijen?
3. Is het nieuwe Rijksportaal als één integrale dienst in de markt af te nemen?
- 3.1. Is het mogelijk het nieuwe Rijksportaal als één integrale dienst in de markt af te nemen? Wat zijn voordelen en nadelen?
- 3.2. Is het mogelijk het nieuwe Rijksportaal verkaveld in de markt af te nemen? Wat zijn de voordelen en nadelen? Hoe ziet u een eventuele verkaveling?
- 3.3. Welk kostenmodel ziet u voor zich voor het nieuwe Rijksportaal? Waarom is deze het meest effectief en efficiënt?