



Telengy

# DE IPAD: GADGET OF ONMISBAAR HULPMIDDEL?

*Papierloos vergaderen binnen gemeenten*



## Over deze publicatie

Papierloos vergaderen is een actueel thema. Is de iPad een trendy gadget, of een goed middel om papierloos vergaderen ook op langere termijn zinvol te ondersteunen?

De verwachtingen zijn hoog. Misschien te hoog? De tijd zal het leren!

In deze publicatie worden een aantal onderwerpen betreffende de iPad beschreven. Na de inleiding over het doel van papierloos vergaderen, volgt een hoofdstuk over papierloos vergaderen bij de raad, aangezien het werken met de iPad bij veel gemeenten daar zijn intrede lijkt te maken. Daarna is een hoofdstuk gewijd aan aandachtspunten bij implementatie, waarin de aandachtspunten en een aantal scenario's (groeipaden) worden benoemd. Afgesloten wordt met een hoofdstuk over kosten en baten.

Wij wensen u veel lees plezier en wijsheid!

### Colofon

*DE iPad: GADGET OF ONMISBAAR HULPMIDDEL?*  
*Papierloos vergaderen binnen gemeenten*  
is een uitgave van Telengy, oktober 2011.

**Auteur:** Monique Verbeeten

Aan deze publicatie werkte mee: Ton de Wit

**Telengy** is een kennispartner voor gemeenten. Onze kennis stellen we vrijelijk beschikbaar aan onze doelgroepen. Gebruikers mogen ons werk kopiëren, verspreiden en doorgeven. Daarnaast mogen gebruikers onze kennis gebruiken om afgeleid werk te maken. Het beschikbaar stellen van onze kennis kent wel enkele voorwaarden:

- **naamsvermelding:** De gebruiker dient bij het werk Telengy te vermelden (maar niet zodanig dat de indruk gewekt wordt dat Telengy instemt met uw werk of uw gebruik van het werk).
- **niet-commercieel:** De gebruiker mag onze kennis niet voor commerciële doeleinden gebruiken.
- **gelijk delen:** Indien de gebruiker ons werk bewerkt kan het daaruit ontstane werk uitsluitend krachtens dezelfde licentie als de onderhavige licentie of een gelijksoortige licentie worden verspreid.

## Inleiding

### De tablet...een nieuw gadget?

In veel huishoudens, maar ook bij veel organisaties doet de tablet, veelal in de vorm van een iPad, zijn intrede. Het is een apparaat om razend enthousiast van te worden<sup>1</sup>!

Maar, laten we een eerste mogelijke veronderstelling gelijk verwerpen:

**de tablet is geen complete vervanger van pc of laptop!** Het is geen handig middel voor uitgebreide tekstverwerking, het opstellen van complexe excel bestanden of het maken van uitgebreide presentaties.

Het is een apparaat om allerlei informatie snel en plezierig te raadplegen (internet, mail, documenten), om in contact te zijn met de buitenwereld (social media als facebook, twitter, etc), en voor vermaak (vele games en informatieve Apps zoals de tv-gids, het weer etc.)!



### Zakelijk gebruik

Juist het snel kunnen raadplegen van allerlei informatie maakt de iPad een krachtig middel voor zakelijk gebruik. Daar waar men te maken heeft met veel papieren (vergader)stukken, kan de iPad dienst doen als papiervervanger. Daarnaast kan je, als je gebruik maakt van een data-abonnement, ook onderweg internetten en je mail en agenda raadplegen.

Het raadplegen van informatie kan veelal via standaard applicaties (denk aan een webbrowser, een e-mailprogramma, agenda), die met de iPad worden meegeleverd, of die je zelf eenvoudig en veelal gratis of voor weinig geld kan downloaden (bijvoorbeeld een App waarmee je een pdf bestand kan lezen en van aantekeningen kan voorzien).

Veel leveranciers van webapplicaties (document management systemen, websites) zijn bezig met het ontwikkelen van een speciale toepassing voor de iPad. Ook de overheid gaat daarin mee. Een nieuwe trend is het beschikbaar stellen van open data zonder auteursrechten. Met de gegevens van openbare toiletten bouwde een burger bijvoorbeeld een toepassing (App) waarmee het dichtstbijzijnde openbare toilet, inclusief route, wordt aangegeven<sup>2</sup>. Ook ontstaan diverse (stedelijke) Apps met locatie gebonden toeristische informatie. We staan pas aan het begin van alle ontwikkelingen op dit gebied. Dit zal ook in gemeenteland zijn intrede maken!

<sup>1</sup> Overigens bedoelen we met de iPad hier de overbekende tablet van Apple, maar uiteraard ook andere vergelijkbare tablets.

<sup>2</sup> Nieuwe media, kans voor dienstverlening en interactie, Met Antwoord in dialoog (Antwoord, oktober 2011)

## Papierloos vergaderen introduceren bij de raad

### In dit hoofdstuk:

- Wat is het doel van papierloos vergaderen?
- Wat zijn de opgedane ervaringen elders?
- Welke aspecten kent papierloos vergaderen?

De inzet van iPads (of andere Tablets) bij de raad is in Nederland momenteel een ware rage. Veel gemeenten zijn, mede door de komst van deze Tablets, versneld bezig met digitaal en papierloos werken/vergaderen. De grote stroom en hoeveelheid papier die maandelijks aan bestuur en raadsleden ter lezing wordt aangeboden liggen hier aan ten grondslag. Gezocht wordt nu, ondersteund door nieuwe technische mogelijkheden, om hier op een andere, meer moderne manier, en liefst kosten neutraal, mee om te gaan: papierloos werken of papierloos vergaderen genaamd.

### Doel

Het doel van papierloos werken door de raad is om griffier en raadsleden met behulp van nieuwe mogelijkheden en technieken te ondersteunen bij het uitvoeren van hun taken (veel lees en vergader werk). Het snel kunnen zoeken in stukken, alles bij de hand hebben en onnodige of grotendeels ongebruikte papieren stukken afdrukken en meeslepen is hierbij van belang. Zaak is uiteraard om het geheel op een zo gebruikersvriendelijk mogelijke manier voor griffier en raadsleden te organiseren.



Dit alles zonder meerkosten, dus minimaal budget-neutraal, en met gebruikmaking van huidige informatiebronnen, zodat extra werk of 'dubbel-op-digitalisering' voorkomen wordt. De kosten van deze nieuwe manier van werken kunnen in veel gevallen positief afgezet worden tegen die van de oude manier van werken (denk aan de kosten van het produceren, kopiëren en verspreiden van de papieren raadsstukken). Elke maand worden namelijk papieren pakketten van gemiddeld € 10,- per stuk geproduceerd en verspreid.

### Ervaringen elders

Bij de samenstelling van dit document is dankbaar gebruik gemaakt van de beschikbare ervaring en info<sup>3</sup> opgedaan met papierloos vergaderen her en der in het land. Zo ook de info uit een recent onderzoek binnen negen gemeenten in Noord-Holland<sup>4</sup> waarin een aantal Tablets is uitgezet. De centrale vraag in dit onderzoek was: 'Hoe gebruiken en waarderen de raadsleden en griffies binnen hun functie de tablet en welke verbeterpunten zien zij?'. De uitkomsten van dit onderzoek zijn verwerkt in onderstaande bevindingen.

<sup>3</sup> Invoering iPad, En andere tablets, De opstap naar digitaal werken, procesgericht werken en Het Nieuwe Werken, Kees van den Tempel (Phanos Management Advies, september 2011)

<sup>4</sup> Onderzoek 'Eindrapportage gebruikersproef griffieproject', het Amsterdam E-Boekenstad project, van de Hogeschool van Amsterdam

### **Welke functionele eisen stelt men aan het werken met een tablet**

Belangrijk bij het digitaal lezen en verwerken van de stukken, is de leesbaarheid van die stukken. Het apparaat dient goede mogelijkheden van 'bladeren' en 'zoeken' te kennen. Ook het updaten van stukken is belangrijk (hoe krijg ik de info van en naar mijn tablet?). Daarnaast blijkt uit onderzoek dat raadsleden graag aantekeningen maken in of op de stukken, en dat men delen van de teksten wil kunnen selecteren en kopiëren voor gebruik elders. Ook veiligheid is een belangrijk issue! Een tablet raakt men eerder kwijt (uit je tas gestolen...) dan een tas vol met papieren stukken. Het apparaat zal dan ook beveiligd moeten worden tegen gebruik door ongeautoriseerde gebruikers (wachtwoord).

#### **Verschillende manieren om een digitale tekst van aantekeningen te voorzien:**

- A) De tekst benadrukken: Men kan de tekst zelf in het oog laten springen door te arceren (de gele stift), omcirkelen of te onderstrepen. Het is de tekst zelf die in het oog springt als men de pagina ziet;
- B) Paginamarkering: men kan een paginamarkering aanbrengen (het vroegere 'oortje omvouwen' of 'gele post-it tussen de bladzijden plaatsen'). Hiermee wordt de pagina benadrukt, zonder specifiek tekstdeel;
- C) Notities maken in de kantlijn of marges: een aantekening maken in een opmerkingenblokje in de kantlijn van het stuk, op de betreffende pagina.

De meest gebruikte methodes door raadsleden (volgens onderzoek) is het arceren van tekst of het plaatsen van opmerkingen in de kantlijn. Er zijn echter ook raadsleden die al hun aantekeningen in een apart document plaatsen/verzamenen, zodat ze een overzicht hebben van de te maken punten.

Veel standaard Apps (GoodReader, iAnnotate) hebben deze functionaliteit standaard.

### **De overstap begeleiden**

De overstap naar digitaal/papierloos werken is groot! Daarnaast kent elke raad leden die minder ervaren en bedreven zijn in het werken met computers. Ook zij moeten er mee kunnen werken. Het gebruik moet dus eenvoudig en snel zijn. Het beschikbaar stellen van de iPad ook voor persoonlijk gebruik werkt stimulerend voor het handig worden met het apparaat. Om de baten te kunnen incasseren (uiteindelijk geen/weinig papier meer printen, of zelfs een printer afschaffen!) zal geïnvesteerd moeten worden in de begeleiding bij de invoering van het papierloos vergaderen. Denk aan een gezamenlijk startpunt met uitleg vooraf, eventueel begeleiding op afroep, maar ook aan het delen en uitwisselen van tips & trucs na verloop van tijd (community) behoren dus onderdeel van het implementatietraject te zijn. Maak bij de invoering gebruik van de groep 'early adapters', die de lokale situatie verkennen, de eerste kinderziekten eruit halen en de rest van het team zo nodig kunnen enthousiasmeren.

Het gefaseerd maar resoluut stoppen met het aanleveren van papieren stukken aan de raadsleden op termijn is een must om de proef uiteindelijk te doen slagen.

Een laatste tip als het gaat over het nieuwerwets vergaderen (met allemaal een interessant schermpje voor ons): maak goede afspraken tijdens de vergaderingen (je wilt geen twitterende, surfende en mail lezende raadsleden aan tafel).

### **Wensen**

De vergaderstukken dienen snel en makkelijk beschikbaar te zijn. Ook dienen ze lokaal op de iPad 'opgeslagen' te worden, zodat bij het ontbreken van een internetverbinding, men wel stukken kan raadplegen en bewerken.

Uit ervaring blijkt dat raadsleden voorkeur hebben voor verschillende aparte bestanden i.p.v. -zoals nu veelal gebruikelijk is- een groot geïndexeerd bestand waarin men veel moet bladeren (bijvoorbeeld de raadsagenda met alle bijbehorende stukken in een groot document achter elkaar geplakt, te benaderen via de geïndexeerde agendapunten).

Is de Tablet eenmaal ingeburgerd binnen de raad, dan leeft de wens van draadloos internet op de vergaderlocatie (bijvoorbeeld via Wifi), zodat men online de gemeentelijke website kan raadplegen of kan zoeken op het internet, en zodat bijvoorbeeld een nieuwe motie ook direct 'hup op het scherm' staat.

### **Bring your own device**

Gezien de tijden van bezuinigingen is het verstandig om bij de invoering van de Tablet rekening te houden met mogelijke beeldvorming naar de overige ambtelijke medewerkers en burgers. Nut en noodzaak moet dus goed gecommuniceerd worden, en er moeten heldere afspraken gemaakt worden over eventuele eigen bijdrage(n).

Een redelijk nieuw verschijnsel is het 'bring your own device' principe. Hiermee wordt bedoeld dat gebruikers de voorkeur hebben om met eigen apparatuur te werken. Dit geldt met name voor de koplopers, die zelf een apparaat hebben aangeschaft, en niet geholpen zijn met daarnaast ook nog eens verplicht gebruik van een 'gemeentelijk apparaat', waar men geen/weinig eigen dingen op mag doen (zie ook personeelsbeleid verderop in dit stuk).

## Overige aspecten papierloos vergaderen

De invoering van de tablet bij de gemeenteraad is niet alleen een aangelegenheid van raad en griffie. Het is ook niet een zuiver technische aangelegenheid, maar kent vooral een aantal belangrijke aspecten. Per aspectgebied zijn er een aantal aandachtspunten waar men rekening mee dient te houden:

### ➤ **Informatiebeleid:**

- Het is van belang om papierloos vergaderen niet als losstaand fenomeen te beschouwen, maar dit te koppelen aan onderwerpen die in de gemeente spelen; zoals digitaal-en/of zaakgericht werken, of "het nieuwe werken" waar veel gemeenten mee bezig zijn;

### ➤ **Informatiearchitectuur:**

- Kijk ook bij de invoering van papierloos vergaderen naar de informatiearchitectuur. Denk hierbij aan een koppeling met het Raads Informatiesysteem, een eventuele koppeling met de elektronische agenda, en/of aan het document management systeem;
- De informatie op de tablet moet ook beschikbaar zijn op de pc voor verdere bewerking/verspreiding/archivering. Dat betekent dat de informatie centraal opgeslagen moet worden.

### ➤ **Automatiseringsbeleid:**

- Voor het werken met tablets is het vrijwel noodzakelijk dat er een draadloze internet verbinding (Wifi netwerk) met voldoende bandbreedte op de vergaderlocatie beschikbaar is;
- Maak de keuze: wel of geen 3g data-abonnement. Een data-abonnement is een grote kostenpost voor gemeenten; stel de vraag of een data-abonnement vereist is voor de functionaliteit van een raadslid/MT-lid. Zo niet, schaf een apparaat met alleen Wifi aan en stel Wifi breed beschikbaar op de vergaderlocatie. Een (duur) alternatief is om wel een 3g tablet aan te schaffen, maar het wel of niet afsluiten van een data-abonnement bij de individuele gebruiker te leggen;
- Welk platform wordt ondersteund (Android, Apple,...)?;
- Welke standaard Apps worden ondersteund, en wat ondersteunt ICT niet?;
- Welke eisen stelt ICT aan beveiliging (zie paragraaf [Veiligheidsbeleid](#) hieronder)
- Probeer tot een uniforme (technische) oplossing voor alle gebruikersgroepen te komen, i.p.v. te doen aan eiland-automatisering;
- Maak goede afspraken over helpdesk-ondersteuning (wat wel/niet ondersteund door de afdeling ICT).

### Paradox van ICT

De zakelijke toepassing van de iPad en de gebruikersbehoefte om het apparaat juist privé te verkennen en uit te proberen leven ogenschijnlijk op gespannen voet. ICT heeft van oudsher de taak om zaken af te schermen. Nieuwe ontwikkelingen maken dit lastig of zelfs ongewenst?

Het combineren van deze twee aspecten lijkt echter goed mogelijk!

Door de zakelijke toepassing in de vorm van gegevens en functionaliteit als op zichzelf staande service aan te bieden kan de gebruiker het toestel verder volledig gebruiken zoals hij of zij zelf graag wil. De services worden daardoor niet aangetast. Dit maakt het ook mogelijk om de services toestel-onafhankelijk aan te bieden. Zowel voor de PC thuis, de smartphone onderweg als de tablet in de vergaderzaal.

De services kunnen zo goed mogelijk functioneel benoemd en afgebakend worden. Bijvoorbeeld mail en/of agenda en/of vergaderapp. En uiteraard kunnen deze toepassingsmogelijkheden in de toekomst verder uitgebreid worden. Daarbij moeten deze Apps steeds beter en verder geïntegreerd worden in de gemeentelijke informatie- en ICT architectuur. Een groeiscenario dus.

### Bring your own... gebruik je eigen apparaat

Het apparaat dat je gebruikt hoeft daarmee ook niet langer organisatie-specifiek afgeschermd of ingericht te worden. De gebruiker kan dat eenvoudig zelf instellen. Men kan dus ook gewoon een eigen toestel gebruiken ("Bring Your Own Device"). Het is steeds normaler dat men privé al een dergelijk toestel heeft. Dat betekent dat het op termijn niet meer vanzelfsprekend is dat je daarnaast nog (verplicht) een zakelijk apparaat toegewezen krijgt.

Als we deze ontwikkeling verder doortrekken betekent het ook dat het uitgebreide, complexe en dure ICT bouwwerk van gemeenten in de toekomst teruggebracht kan gaan worden tot basisvoorzieningen en services waar gebruikers tijd en plaats onafhankelijk gebruik van kunnen maken (het nieuwe werken). We maken de eigen ICT voorzieningen dan dus steeds kleiner en flexibeler in plaats van steeds groter en logger!

### ➤ Veiligheidsbeleid:

- Het gebruik moet veilig zijn: wanneer een iPad zoek raakt of wordt gestolen, moet de (gevoelige of vertrouwelijke) inhoud dusdanig beveiligd zijn dat de vinder er niks mee kan. Een goede richtlijn die we kunnen hanteren om niet al te ver door te schieten in de mogelijkheden van beveiligen is onszelf de simpele vraag stellen: 'hoe doen we dat nu, met informatie op de website en papieren stukken?', en "is dit zo voldoende beveiligd?". Verlies van papieren dossiers is van alle tijd. Aangezien een Tablet echter een zeer gewenst 'ding' is, is het relevant om ook rekening te houden met diefstal van het apparaat. Men kan hiervoor verschillende beveiligingsniveaus instellen: van het wissen van alle gegevens op afstand bij verlies van het apparaat tot het hanteren van een inlogcode op apparaat en/of gegevens. Indien 'het op afstand wissen van de inhoud van het apparaat', een eis is voor de veiligheid van de gegevens, dan is een tablet met 3g inclusief een (kostbaar) data-abonnement op elke tablet noodzakelijk. Denk hierbij wel dat in de tussentijd van diefstal tot het feitelijk wissen van het apparaat (door de ICT afdeling) de gegevens toegankelijk zijn (dus ook password vereist!).
- Bij verlies of diefstal dienen de data met een minimum aan verlies teruggezet te kunnen worden op een andere iPad;
- Gebruik van centrale data-opslag: gebruikers hebben behoefte aan centrale data-opslag van hun commentarierende stukken, zodat men ook thuis de stukken kan inzien, bewerken en/of archiveren. Daarvoor kan men een persoonlijk dropbox-account inrichten. Nadeel van deze oplossing is, dat de firma 'Dropbox' mede eigenaar wordt van de bestanden die men in dropbox plaatst. De Rijksoverheid heeft derhalve besloten geen officieel gebruik te maken van dropbox, en een eigen rijks-cloud te organiseren.
- Een alternatief is om een webdav-server in te richten met een eigen opslagmedium - network attached storage (NAS) of iets dergelijks in de demilitarized zone (dmz) in te richten. Hieraan zijn wel kosten verbonden en is kennis en onderhoud van de ICT-afdeling nodig.

➤ **Personeelsbeleid:**

- In deze context van papierloos vergaderen door de raad (en of MT!) zou de gemeente een basisvoorziening kunnen aanbieden in de vorm van het in bruikleen verstrekken van een gestandaardiseerde en afgeschermdde iPad, alleen voor zakelijk gebruik van de gemeentelijke services.
- Het is/wordt echter steeds normaler dat men privé al over een tablet beschikt, die men als persoonlijk assistent gebruikt, waardoor men niet meer geholpen is met daarnaast nog verplicht gebruik van een zakelijk apparaat. Het beschikbaar stellen van services is dan een betere weg voor gemeenten. Hiermee is de ondersteuning door de ICT-afdeling te beperken tot het ondersteunen van de aangeboden (standaard) services, en niet tot de (diverse?) apparaten, en maken we de ICT-voorzieningen dus kleiner i.p.v. steeds groter en logger! Door te denken vanuit het beschikbaar stellen van services richt de investering vanuit de organisatie zich vooral op deze services. Zoveel mogelijk je eigen toestel gebruiken ('bring your own device') betekent dat het toestel ondergeschikt wordt. Het betekent ook dat andere financieringsmodellen mogelijk worden. Bijvoorbeeld een vergoeding als bijdrage in de privé gemaakte kosten. De nieuwe generatie medewerkers en bestuurders zal het overigens niet meer dan normaal vinden dat ze hun eigen telefoon of iPad gebruiken. Daar moet tijdig op geanticipeerd worden om geen onnodige en soms bewerkelijke vergoedingsregelingen in stand te houden.
- Ook moet hierbij terdege rekening worden gehouden met het fiscale regime voor (onbelaste) vergoedingen en verstrekkingen. De iPad voldoet niet aan de eisen voor soepele fiscale regels zoals die voor telefoons gelden. Door de gemeente beschikbaar gestelde iPads die voor minder dan 90% zakelijk gebruikt worden, worden dan ook gezien als loon.





## Aandachtspunten bij de implementatie

In dit hoofdstuk:

- Welke implementatie scenario's zijn er zoal?
- Welke stappen moet je zetten bij de implementatie?
- Welke standaard Apps zijn een must have?
- Hoe zorg ik dat de gebruikers enthousiast zijn en blijven?

Er is een aantal aandachtspunten waarover nagedacht dient te worden, om te komen tot een goede passende oplossing voor de schaal en grootte van de gemeente en passend bij de financiële situatie van de gemeente op dat moment.

### Implementatie scenario's

Zo zijn er verschillende implementatie scenario's, van klein beginnen tot geavanceerde oplossingen. Elk scenario heeft zo zijn eigen voor- en nadelen.

	In de "cloud"	Zelf doen	Leverancier oplossing
<b>Gedeelde documenten *</b>	In de "cloud" (bijvoorbeeld Dropbox)	Op eigen server (bijvoorbeeld webdav)	In (gehoste) applicatie van leverancier
<b>Persoonlijke documenten</b>	In de "cloud" of lokaal op eigen apparaat	In persoonlijke map op de server, op eigen apparaat of in de "cloud"	Op de server van leverancier of in de "cloud"
<b>Apps</b>	iAnnotate Dropbox Kladblok of EverNote	iAnnotate Dropbox Kladblok of EverNote	App van leverancier (generieke Apps hangen af van de leverancier)
<b>Beveiliging</b>	Verantwoordelijkheid gebruiker (feitelijk niet echt te beïnvloeden).	Verantwoordelijkheid organisatie (en gebruiker).	Verantwoordelijkheid leverancier (en gebruiker).
<b>Voor- en nadelen</b>	+ geringe kosten - alleen voor vertrouwelijke stukken - weinig grip op beveiliging - muteren documenten - beheer/ondersteuning	+ vertrouwelijk +/- beheer/ondersteuning - technische ICT kennis - kosten eigen omgeving	+ beveiliging en backup + beheer/ondersteuning +/- "standaard" oplossing(en) - (abonnements)kosten

\*) Met gedeelde documenten bedoelen we ook de vergaderdocumenten die reeds via de gemeentelijke website of het raadsinformatiesysteem beschikbaar zijn.

## Welke stappen moet ik zetten om alvast aan de slag te gaan?

### De procedure:

- Voer een klein vooronderzoek uit, waarin de context van het papierloos werken voor de raad bekeken wordt, zodat er geen tegenstrijdige of verschillende oplossingen binnen de organisatie worden neergezet. Kijk hierbij naar informatiebeleid en architectuur.
- Kijk naar de (on)mogelijkheden van het starten van een proef, zonder grote investering vooraf. Kies zo mogelijk voor een pragmatische insteek, op basis van de software en beschikbare data die er in huis zijn, met minimale aanpassingen / aanvullingen. Hiermee beogen we reeds ervaring op te doen met het feitelijke 'papierloos werken'.
- Kies (zo mogelijk) een bestaande informatiebron (Raads InformatieSysteem, internet, extranet) als basis voor de informatie die op de tablets beschikbaar komt (geen dubbel werk, eenmalige gegevens opslag, geen extra kosten).
- Kies een methode om de informatie naar de tablets te brengen (zelf info ophalen vanuit een annotatieprogramma uit de dropbox van de griffier, of vanaf het internet/extranet), en lokaal dan wel in persoonlijke dropbox-account opslaan.
- Kies een omgeving voor (centrale) data-opslag van de aantekeningen (persoonlijk dropbox account, iCloud, ...);

Genoemde oplossingen zijn device-onafhankelijk (geschikt voor elke tablet).

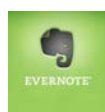
- Of indien bovenstaande stappen als niet veilig dan wel te veel gedoe worden gezien: implementeer een professionele service voor de belangrijkste vergaderfuncties zoals Notubox of GemeenteOplossingen (hieraan zitten wel kosten verbonden!).

#### Voorbeeld procedurestappen om data op tablet te kunnen gebruiken:

- Digitaal beschikbaar zijn van de vergaderstukken (een geïndexeerd pdf bestand, pdf's op de website) of ...
- Omgeving maken waarin griffier de stukken kan plaatsen:
  - Dropbox: gemeentelijk account (hierin plaatst de griffier de stukken);
- Omgeving waar de raadsleden eigen documenten kunnen plaatsen:
  - Lokaal, binnen het aantekeningenprogramma, of...
  - Persoonlijk dropbox-account: elk raadslid (een eigen omgeving waarin elk raadslid de eigen stukken naartoe kopieert) = optioneel
- Bestanden op tablet leesbaar en doorzoekbaar maken, en lokaal aantekeningen kunnen maken:
  - Annotatieprogramma op Tablet zetten;
  - Annotatieprogramma koppelen aan dropbox-account;
  - Pdf bestand direct openen vanuit het annotatieprogramma.

### Standaard basis Apps:

- Kies een standaard App voor het maken van aantekeningen bij de vergaderstukken (GoodReader, iAnnotate, ...) en biedt deze aan;
- Kies aanvullend een programma (App) voor het maken van notulen of aantekeningen tijdens de vergadering (standaard is een Kladblok aanwezig op elke iPad, of voor de meer ingewijde gebruiker: gebruik hiervoor Evernote);
- Eerder is al de keuze gemaakt voor wel/niet gebruik van Dropbox;
- Maak duidelijk dat alleen de basis Apps ondersteund kunnen worden door ICT.



### Voor de gebruikers:

- Kies een gebruikersgroep waarin zowel koplopers als mensen die minder vertrouwd zijn met digitaal werken;
- Organiseer een (gezamenlijke) aftrap met goede uitleg voor zowel de koplopers als de groep volgers. Uiteraard zullen de 'first time gebruikers' meer ondersteuning nodig hebben dan de koplopers;
- Organiseer een gebruikers community en bijeenkomsten, waarin de gebruikers van elkaar kunnen leren en delen, en begeleid dit, zodat er goed ingespeeld kan worden op zinvolle informatie uit de gebruikersgroep.

### Opmerkingen

- Indien men dropbox geen goede omgeving voor centrale data-opslag (van niet vertrouwelijke stukken) vindt, dan kan men hiervoor een bestaande omgeving kiezen (Notubox, Gemeente Oplossingen,...). Het is dan wel zaak dat men aansluiting vindt bij de bestaande omgeving waarin de raadsinformatie zich bevindt (voorkomen van dubbele data invoer).
- Let ook op bij het inzetten van een specifieke App voor een deel van uw organisatie: veel leveranciers zijn bezig met het ontwikkelen van een App voor het ontsluiten van hun data. Dit zijn over het algemeen betaalde oplossingen. Deze App is dan specifiek voor die bepaalde data en die specifieke gebruikersgroep. In deze Apps zit vaak ook een mogelijkheid tot het maken van aantekeningen. Dat betekent dat indien u organisatiebreed papierloos gaat werken, uw gebruikers met verschillende Apps te maken krijgen en met verschillende manieren van werken!
- Ontwikkel passende en moderne financieringsmodellen, zo mogelijk per doelgroep. Ga hierbij zo veel mogelijk uit van het "gebruik je eigen toestel"- principe (bring your own...).

#### *Voorbeeld implementatie:*

Tablet met alleen wifi (geen data-abonnement) en geen toegang tot het gemeentelijke netwerk, met data overdracht via standaard beschikbare applicaties iAnnotate (€8,-) of GoodReader (€5,-) en desgewenst Dropbox (gratis account):

Op de tablet moeten minimaal twee Apps worden geïnstalleerd namelijk iAnnotate of GoodReader (voor de PDF's), eventueel Dropbox.

De gebruikers kunnen de info zelf van het internet 'plukken' (actief ophalen), en lokaal opslaan, of opslaan binnen hun eigen dropbox-account (indien het niet gaat om vertrouwelijke stukken!).

Alternatief: Ook kan gekozen worden voor een centrale gemeentelijke dropbox van de griffier, waarop maandelijks de info wordt klaar gezet. De griffier kan nu elke gebruiker toegang geven tot de centrale dropbox zodat er vervolgens een koppeling vanuit het annotatie programma gemaakt kan worden naar de centrale dropbox. Het is nog niet mogelijk om binnen Dropbox beveiliging aan te brengen zodat gebruikers geen bestanden kunnen uploaden, maar alleen downloaden (aanbeveling!).

Gezien de huidige ontwikkelingen dat diverse leveranciers van gemeentelijke software bezig zijn met de ontwikkeling van een App voor de iPad, heeft de aanschaf van een iPad de voorkeur boven andere Tablets. Ervaringen van zowel de technische (beheer)kant als gebruikers zijn zeer positief over deze tablet van Apple.

Beveilig de Tablet standaard met minimaal een code (verantwoordelijkheid van ieder raadslid), en overweeg het gebruik van een gebruikersnaam en wachtwoord op de dropbox van de griffier!

## Kosten

In dit hoofdstuk:

- Wat zijn de kosten?
- Welke baten kennen we?
- Hoe gaan we om met vergoedingen?

Het is lastig om een goede kosten/baten inschatting te kunnen maken, aangezien het erg afhankelijk is van de gekozen oplossing en de lokale situatie. Uitgaande van de oplossing in de voorbeeld implementatie kunnen we er het volgende over zeggen:

### Kosten

Indien we kiezen voor een iPad, zonder data-abonnement, hebben we slechts met aanschafkosten en kosten van installatie en ondersteuning te maken. Per raadslid of gebruiker zal minimaal rekening gehouden moeten worden met initiële aanschafkosten van € 630,- .

Twee opmerkingen hierbij:

- Randvoorwaarde is dat er Wifi beschikbaar is op de vergaderlocatie.
- Indien men gebruik maakt van Notubox of andere specifieke oplossingen, komen er maandelijkse kosten per gebruiker voor deze App bij.

De afschrijvingstermijn van een iPad is beduidend minder dan die van pc's, en komt meer in de buurt van consumentenelektronica; zo'n 2 a 3 jaar.

### Baten

Per raadslid wordt momenteel in het land gerekend met een papier-last van € 10,- per raadsvergadering. Het vermenigvuldigen en verspreiden van de vergaderstukken is daarbij niet inbegrepen.

Vraag is of met het papierloos vergaderen ook daadwerkelijk gestopt wordt met het produceren en verspreiden van de papieren vergaderstukken, bijvoorbeeld ook naar de fractieleden. Dan is de besparing uiteraard vele malen hoger. Indien men hierdoor zelfs kan overgaan tot het opzeggen van een printer-contract of een contract met een drukkerij, dan kan men deze kosten ook tot de baten rekenen.

Daar waar wordt gewerkt met een business case, blijken de baten voornamelijk te zitten in een besparing op de personele behandelingskosten (de structurele uren) van repro/secretariaat, en het besparen op kopieerkosten (minder printkosten).

## Vergoedingen

Door te denken vanuit het beschikbaar stellen van services i.p.v. het beschikbaar stellen van een iPad, richt de investering vanuit de organisatie zich vooral op deze services. Zoveel mogelijk je eigen toestel/apparaat gebruiken betekent dat het apparaat (in tegenstelling tot de praktijk van vandaag) ondergeschikt wordt. Het betekent ook dat andere financieringsmodellen mogelijk worden. Bijvoorbeeld een vergoeding als bijdrage in de privé gemaakte kosten. De nieuwe generatie medewerkers en bestuurders zullen het overigens niet meer dan normaal vinden dat ze hun eigen telefoon of iPad gebruiken, en er sterk op tegen zijn om meerdere apparaten verplicht te moeten gebruiken. Daar moet tijdig op geanticipeerd worden om geen onnodige en soms bewerkelijke vergoedingsregelingen in stand te houden. De PC-privé regelingen bestaan immers niet meer.

Ook moet hierbij terdege rekening worden gehouden met het fiscale regime voor (onbelaste) vergoedingen en verstrekkingen. De iPad voldoet niet aan de eisen voor soepele fiscale regels zoals die voor telefoons gelden. Door de gemeente beschikbaar gestelde iPads die voor minder dan 90% zakelijk gebruikt worden, worden dan ook gezien als loon.

## Kennisoverdracht door Telengy

Telengy adviseert en ondersteunt uw organisatie in de uitvoering en het verbeteren van de bedrijfsvoering en dienstverlening. Het werkgebied van Telengy beslaat heel Nederland. De meeste klanten van Telengy zijn lokale overheden en andere overheidsorganisaties. We slaan graag met u de handen ineen om van ideeën plannen en van plannen realiteit te maken. Telengy is: gewoon dóén. Kennispartner voor gemeenten. Telengy voelt zich zeer betrokken bij de publieke zaak en vanuit deze betrokkenheid investeren we substantieel in ontwikkelingen zoals de e-overheid. Via onze relaties met vele landelijke en gemeentelijke partijen zijn we betrokken bij de ontwikkelingen binnen de (lokale) overheid. De kennis die wij hierbij opdoen, delen wij met gemeenten. Dit doen we vanuit de gedachte dat door kennis te delen meer kennis wordt verkregen. Deze verrijkte kennis biedt de mogelijkheid om over de grenzen van een vraagstuk heen te kijken. Hierdoor ontstaat een beter inzicht en overzicht in gemeentelijke vraagstukken.

## Kennispartner INK



Het INK werkt samen met een aantal kennispartners die ervaring hebben met de toepassing van het INK-managementmodel. Telengy is kennispartner van het INK en werkt zo mee aan de ontwikkeling van het INK-gedachtegoed. De overheid is constant bezig met veranderingen. Dit vergt vernieuwende ideeën en herbezinning op de rol en taken van de overheid. Het INK-managementmodel biedt onze klanten kaders waarmee de organisatie naar zichzelf en naar haar stakeholders leert kijken.

## Netwerkpartner SqEME



SqEME®-Procesmanagement is continu in ontwikkeling. De kennis van de SqEME®-aanpak en hoe deze methode toe te passen, ligt in het SqEME®-netwerk. De organisaties en personen die lid zijn van het SqEME®-netwerk zijn tegelijkertijd gebruikers en dragers van de methode. Zij gebruiken het netwerk in de dagelijkse praktijk binnen hun eigen organisatie, of als adviseur of trainer voor derden. Zo worden kennis en expertise gedeeld, en worden relaties en samenwerkingsverbanden aangegaan. In bijeenkomsten worden aspecten van procesmanagement verdiept door gasten uit o.a. de universitaire wereld, de overheid en het bedrijfsleven. Telengy is onderdeel van dat netwerk.

## Verbinders in de e-overheid



Adviseurs van Telengy ondersteunen veelvuldig gemeenten bij de invoering van de e-overheid. Deze verbinders in de e-overheid zijn gecertificeerd door KING en de Stichting e-Certificering Overheid. Zij zorgen voor een onafhankelijke certificering voor de implementatie van de e-overheid.

## Maatschappelijk betrokken

Maatschappelijke betrokkenheid zit bij Telengy in de genen. Wij zorgen er al vele jaren voor dat er naast het behalen van winst ook een bijdrage wordt geleverd aan maatschappelijke doelen. Telengy gelooft in maatschappelijk verantwoord ondernemen (MVO) en maatschappelijk betrokken ondernemen (MBO). Daar hebben wij onze bedrijfsvoering en cultuur op ingericht. Telengy is ervan overtuigd dat mensen willen werken voor een bedrijf dat verder kijkt dan winst alleen.

## Gewoon dóén

Onze filosofie van 'gewoon dóén' slaat op onze pragmatische, realistische en resultaatgerichte aanpak. Dus geen dikke theoretische rapporten, maar praktische en direct toepasbare adviezen en oplossingen. Oplossingen waarmee u vervolgens daadwerkelijk zelf verder kunt.