

GECONTROLEERDE INNOVATIE

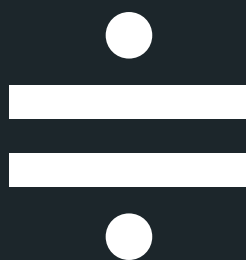


CASE STUDY CJIB



Centraal Justitieel Incassobureau
Ministerie van Justitie en Veiligheid

≡ Solvinity®
Secure Managed IT Services



Inhoud

Over het CJIB	3
De uitdaging	4
De samenwerking	5
De resultaten	8
Over Solvinity	10

Gecontroleerde innovatie

Een overheidsinstelling die wil digitaliseren en innoveren, krijgt te maken met strenge voorwaarden en hoge eisen op het gebied van veiligheid en betrouwbaarheid. Met Secure Managed Hosting en CI/CD stelt Solvinity het CJIB in staat beheerst en veilig te vernieuwen, waardoor onder meer de realisatiefase van projecten met de helft is verkort. Lees in deze case study over de samenwerking tussen CJIB en Solvinity.

Over het CJIB

Het Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB) is een uitvoeringsorganisatie van het ministerie van Justitie en Veiligheid. Het CJIB is vooral bekend van de inning van verkeersboetes, maar int ook andere geldboetes, zoals schadevergoedingsmaatregelen en bestuurlijke boetes voor andere overheden.

Daarnaast ontwikkelt het CJIB zich tot ketenregisseur bij de uitvoering van andere straffen in ons land. Meerdere organisaties werken samen - zodat een dader zijn straf werkelijk ondergaat - en zijn daarin afhankelijk van elkaar. Bijvoorbeeld de Politie, het gevangeniswezen en reclasseringsorganisaties. Het CJIB zorgt ervoor dat elke ketenpartner tijdig de juiste informatie ontvangt.

Het CJIB is expert op het gebied van innen, incasseren, coördineren en informeren en brengt daardoor hoogwaardige kennis in de dagelijkse praktijk. De combinatie van innovatiekracht, kennis en ervaring zorgt voor een prominente positie binnen de overheid.

Met de uitvoering van deze taken levert het CJIB een belangrijke bijdrage aan de geloofwaardigheid en het gezag van de overheid. Mede om die reden vindt het CJIB het belangrijk dat alle diensten zo toegankelijk mogelijk worden aangeboden. Daarin speelt ICT een zeer belangrijke rol. Veiligheid, hoge beschikbaarheid en een optimale gebruikservaring zijn basisvoorwaarden voor de IT-oplossingen die het CJIB ontwikkelt.

Bedrijfsinformatie CJIB

- Uitvoeringsorganisatie ministerie van Justitie en Veiligheid
- Gevestigd in Leeuwarden op 4 locaties binnen een straal van 1 km
- 1.450 medewerkers
- 340 ICT medewerkers
- 9.182.573 afgehandelde verkeersovertredingen in 2018
- Ca. 75.000 wekelijkse bezoekers Digitaal Loket CJIB
- Ca. 120.000 wekelijkse bezoekers website CJIB.nl

De uitdaging

De hoeveelheid data die het CJIB verwerkt, groeit gestaag. Alleen al op basis van de Wet Mulder verwerkt het CJIB jaarlijks ruim 9 miljoen verkeersovertredingen. Om te kunnen voldoen aan de informatiebehoefte rond die data heeft de organisatie besloten de dienstverlening zo veel mogelijk te digitaliseren. "Digitaal is het uitgangspunt. Om de dienstverlening te digitaliseren hebben we informatiekanalen ontwikkeld voor onze ketenpartners, burgers, andere organisaties en interne medewerkers."



"Digitale transformatie is een van de strategische doelstellingen van het CJIB."

Esther Rozendaal

Account- en Leveranciersmanager bij het CJIB

Nils Peerdeman is als Projectmanager Digitale Transformatie direct betrokken bij de digitalisering van het CJIB. Volgens hem heeft de organisatie zijn voortrekkersrol op dat gebied binnen de Rijksoverheid vooral te danken aan de instelling van de directie: "We zijn echt agile - niet alleen operationeel en tactisch, maar ook strategisch. Bij ons staat de directie iedere maandagochtend bij de standup naast het scrumboard."

Het kortcyclische karakter van agile is ideaal voor innovatie, denkt Peerdeman, maar alleen als het door de hele organisatie wordt gedragen. "IT kan wel agile zijn, maar als de organisatie niet agile is, houdt het op." Snel en kort schakelen met de

organisatie levert niet alleen bedrijfswaarde op, maar heeft ook het voordeel dat het minder pijn doet als iets niet direct werkt. "Daardoor mogen we meer risico nemen, waardoor we ons uiteindelijk beter kunnen bewijzen. Dat geeft vertrouwen en ruimte om te innoveren en te experimenteren met oplossingen die eigenlijk nog in de kinderschoenen staan."

Werken met data binnen de overheid stelt uitdagende en specifieke eisen aan IT-oplossingen. Koppelingen met DigiD (authenticatie en autorisatie op basis van burgerservice-nummers) of eHerkenning (op basis van KvK-nummers) moeten bijvoorbeeld voldoen aan de eisen die de Europese [eIDAS](#) verordening stelt. De privacygevoeligheid van de data betekent dat de verwerking van die gegevens onder meer moet voldoen aan de richtlijnen van de [Autoriteit Persoonsgegevens](#) en de [Baseline Informatiebeveiliging Rijksdienst](#) (BIR).

Het succes van de digitalisering die het CJIB nastreeft, is sterk afhankelijk van de competenties in de hele keten. Het ministerie van Justitie en Veiligheid (JenV) werkt voor veilige infrastructuurdiensten en complexe webhosting al vele jaren samen met Solvinity. Solvinity staat bekend om de hoge betrouwbaarheid en veiligheid van zijn dienstverlening. Het CJIB en Solvinity zochten samen naar de ideale samenwerkingsvorm om de razendsnelle transformatie van de organisatie op een constructieve, flexibele en verantwoorde manier te ondersteunen.

In innovatieve organisaties is verandering constant en onvermijdelijk. De kunst is die verandering te beheersen. Digitaliseren en innoveren, terwijl je een grote maatschappelijke verantwoordelijkheid hebt voor grote hoeveelheden gevoelige gegevens, is best een uitdaging. Dat vraagt van alle betrokken partijen dat ze alle relevante systemen door en door kennen, de samenhang van alle componenten doorzien en een goed gefundeerde inschatting kunnen maken van de impact die nieuwe ontwikkelingen op dat landschap kunnen hebben. Daarom was het ontzettend belangrijk te investeren in een optimale samenwerking.

Doelstellingen

- Gecontroleerde flexibiliteit voor snelle en verantwoorde innovatie
- Veilige ontsluiting van data volgens strenge overheidsnormen
- Hoge beschikbaarheid
- Van opdrachtgever/-nemer naar partnerrelatie



Esther Rozendaal

Account- en Leveranciersmanager bij het CJIB

Nils Peerdeman,

Projectmanager Digitale Transformatie, CJIB

De samenwerking

In dit transformatietraject was de uitdaging voor CJIB en Solvinity vooral de klassieke rolverdeling van opdrachtgever en -nemer te doorbreken. Het eerste grote gezamenlijke project was CJIB.nl, de website waarop miljoenen bezoekers hun vragen afhandelen en informatie opzoeken. De door Tres en CJIB ontwikkelde en door Solvinity ondersteunde website won in 2017 de Gouden Dutch Interactive Award in de categorie Corporate voor de hoge mate van klant- en gebruiksvriendelijkheid.

Het project werd door Solvinity aangegrepen om de samenwerking verder te stroomlijnen. Op initiatief van de project-

leider kwamen de ketenpartners bijeen om ervaringen te delen. Door open en eerlijk met elkaar in gesprek te gaan, eventuele problemen meteen bespreekbaar te maken en de juiste mensen op de juiste niveaus eerder mee te nemen in de geplande veranderingen, werd de samenwerking veel effectiever. De ontwikkelaars van het CJIB en de operationele teams van Solvinity, die gebruik maken van Continuous Integration / Continuous Delivery (CI/CD), onderhouden veel vaker en nauwer contact. In plaats van tijd en energie te steken in het opstellen van actieplannen, worden verbeteringen nu in overleg direct doorgevoerd.

"Aanvankelijk zaten wij nog erg in onze regiorol", vertelt Peerdeman. Sindsdien veranderde de zakelijke samenwerking in een strategisch partnerschap. In plaats van simpelweg een opdracht af te geven, gaat het CJIB nu eerder met Solvinity in gesprek over de beste manier om de burger beter te bedienen. "Dat is het resultaat waar het om gaat", benadrukt Peerdeman. Die focus op de gezamenlijke doelstelling is volgens hem goed van de grond gekomen door de bereidheid van beide partijen om meer met elkaar in overleg te gaan en van elkaar te leren. "Waar we voorheen moeite hadden onze vraag goed te duiden bij Solvinity, gaan we nu van tevoren met elkaar in gesprek, zodat die opdracht vooraf helder wordt."

Samen vooruitdenken en regelmatig met elkaar om tafel zitten maakt een wereld van verschil, merkten Rozendaal en Peerdeman. Inmiddels vormen zij een overlegteam met vaste vertegenwoordigers vanuit Solvinity. Gemiddeld eens per maand neemt het team alle lopende zaken door en blikt vooruit op wat het CJIB de komende periode wil bereiken. "We hebben veel lopen, dus is het goed de lijnen kort te houden", stelt Rozendaal. Door regelmatig te overleggen over waar het CJIB naartoe wil en hoe Solvinity daarin het best kan ondersteunen, ontstaat wederzijds begrip.

In plaats van ad hoc te moeten handelen, kan Solvinity nu anticiperen op verzoeken die het CJIB op langere termijn zal

gaan doen. Rozendaal: "Als wij een RFC indienen weten we natuurlijk precies wat we daarmee willen, en dan verwacht je dat de andere kant dat ook zo ontvangt, maar dat is niet altijd het geval." Door dit soort zaken van tevoren met elkaar door te spreken, wordt veel eerder duidelijk welk doel er met zo'n traject bereikt moet worden. Door dat partnerschap creëer je ook de bereidheid om wat voor elkaar te doen, merkte Peerdeman: "Je hebt zo weinig aan een contractachtige sfeer, van 'we hebben dat afgesproken en buiten je contract krijg je niks'." De samenwerking moet goed geborgd zijn in SLA's, maar uiteindelijk is het vooral belangrijk dat beide partijen samen naar één doel toewerken. "Daardoor zitten we nu in een situatie waarin we elkaar ook echt versterken en daar hebben we echt veel voordeel van."



Oplossingen

- Managed Hosting en Technisch Applicatiebeheer
- CI/CD en Integrated Delivery
- Managed Security Services zoals DDoS Protection, Vulnerability Management en Intrusion Detection & Prevention (IDP)

CI/CD en Integrated Delivery

Continuous Integration/Continuous Delivery is een methode om voortdurend kleine software-verbeteringen te testen en te integreren, in plaats van nieuwe software eerst helemaal uit te ontwikkelen en dan grootschalig uit te rollen. De methode zorgt voor hogere flexibiliteit en geeft meer controle over het ontwikkelingsproces, maar vereist nauw contact tussen development en operations (DevOps). Dit kan een uitdaging zijn als development en operations verdeeld worden over twee organisaties, zoals in het geval van het CJIB en Solvinity. Om dit te voorkomen heeft Solvinity voor zijn Secure Managed Services een methodiek ontwikkeld die Integrated Delivery wordt genoemd.

Integrated Delivery brengt een dialoog op gang tussen ontwikkelaars en operations bij klant en leverancier. Dit versnelt de delivery, maar garandeert ook dat de uiteindelijke oplossing net zo veilig en schaalbaar is als de klant voor ogen had. Het model heeft als bijkomend voordeel dat de uitwisseling van informatie en ervaringen zorgt voor een betere en effectievere development organisatie, die in staat is sneller de software te leveren waar de organisatie uiteindelijk zijn geld mee verdient.

Meer weten over CI/CD?

Download
de whitepaper
[Integrated
Delivery!](#)

De resultaten

De samenwerking tussen het CJIB, Solvinity en andere ketenpartners zoals de Justitiële Informatiedienst Justid, heeft al een reeks succesvolle portalen opgeleverd. Behalve de bekroonde website [CJIB.nl](https://www.cjib.nl) waren dat bijvoorbeeld het Digitaal Loket, waar burgers hun boetes kunnen betalen en flitsfoto's kunnen bekijken; het Businessportaal voor onder andere organisaties met grote wagenparken (en dus grote hoeveelheden boetes); en het Ketenportaal, waarin alle onderdelen van het ministerie van Justitie en Veiligheid, of zelfs andere overheidsinstanties, digitale samenwerking kunnen zoeken. "Dat lijken maar vier projecten," zegt Peerdeman, "maar in werkelijkheid gaat het om minstens vijftig releases, waar Solvinity in zeker een kwart van de gevallen bij betrokken is geweest."

Vanaf het eerste project en de manier waarop de samenwerking sindsdien is ingericht, is de ontwikkeling bij het CJIB echt in een stroomversnelling geraakt. "Doordat we Solvinity nu in de voorfase eerder laten aanhaken, hebben we onze realisatiefase met misschien wel de helft kunnen verkorten. Maar het levert ook inhoudelijk een steviger resultaat op", zegt Peerdeman. De diensten die het CJIB aanbiedt op het platform van Solvinity zijn veilig en betrouwbaar: alle portalen krijgen ieder jaar en na elke grote release een penetratietest voor de kiezen. Daarnaast zijn de uptime en beschikbaarheid ook buitengewoon goed. Dat is belangrijk voor een organisatie die graag een optimale service biedt aan burgers, weet Rozendaal.

"De Nationale Ombudsman heeft ons recent nog een groot compliment gegeven, omdat we onze digitale kanalen zo goed op orde hebben. Maar we horen ook van burgers dat ze blij zijn met wat we aanbieden. Daarmee is een van de belangrijkste doelstellingen van het CJIB behaald."

CI/CD

De volgende stap is de vertrouwensrelatie met Solvinity verder uit te bouwen, zodat het CJIB binnen de veilige kaders van Solvinity zo flexibel en snel mogelijk kan blijven ontwikkelen. Rozendaal: "Uiteindelijk willen we graag zelf kunnen deployen op productie. Nu kan dat al op de acceptatieomgeving, maar als we onze agile manier van werken echt goed door willen zetten, willen we ook in productie kunnen gaan op de momenten die we zelf kiezen." Solvinity heeft een belangrijke verantwoordelijkheid voor de veiligheid en beschikbaarheid van de portalen, waardoor het bedrijf controle wil houden op de delivery van applicaties naar productie. "Het is heel prettig dat Solvinity toch bereid is om samen met ons naar een oplossing te zoeken die ons zo veel mogelijk vrijheid geeft," vindt Peerdeman.

Dankzij CI/CD en Integrated Delivery is het ontwikkelingsproces veel flexibeler geworden. "Echt partnerschap is samen kijken naar wat er binnen die grenzen toch gedaan kan worden. We kunnen vast en zeker binnen die kaders iets bedenken waarin we elkaar tegemoetkomen", weet Rozendaal. Die bereidheid maakt een wereld van verschil, zowel vanuit Solvinity, als bij het CJIB, zegt Peerdeman: "Je kunt niet alleen software leveren en buiten de deur zetten. Natuurlijk is Solvinity verantwoordelijk voor operations, maar het werkt zoveel beter als je zorgt dat je alles goed op elkaar afstemt."

Wat het CJIB uiteindelijk wil, is maximale flexibiliteit en zo snel mogelijk kunnen schakelen. Ook daar denkt Solvinity actief in mee. "Ze dragen bijvoorbeeld mogelijkheden aan om, ook met de uiterst gevoelige data die we hier hebben, toch op een veilige manier voor een deel de public cloud in te gaan. Dat kunnen we echt niet zomaar doen, maar ik ben heel blij dat ze zo meedenken." Daarnaast staat de dienstverlening van Solvinity als een huis, vindt Peerdeman.

Resultaten

Beheerd door Solvinity, opgeleverd i.s.m. diverse ketenpartners en het CJIB:

- Website CJIB.nl (Golden Dutch Interaction Award 2017)
- Digitaal Loket (boetes betalen, flitsfoto's bekijken)
- Businessportaal (voor organisaties met grote wagenparken)
- Ketenportaal (voor digitale samenwerking tussen overheidsinstanties)

Algemene resultaten

- Realisatiefase tot 50% verkort
- Veilige en betrouwbare dienstverlening
- Hoge beschikbaarheid
- Nauw persoonlijk contact tussen beide teams
- Verbeterd inzicht in wederzijdse planning
- Proactieve en actiegerichte samenwerking



*"De uptime is geweldig.
Incidenten zijn er vrijwel niet geweest.
Alle complimenten. Nieuwe trajecten
pakken we steeds beter met elkaar op.
Ja, wij zijn zeker blij met Solvinity."*

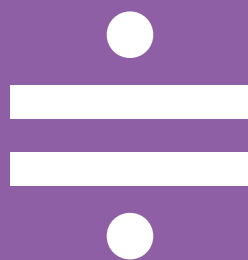
Nils Peerdeman,
Projectmanager Digitale Transformatie, CJIB

Over Solvinity

Solvinity ontwikkelt innovatieve klantgerichte oplossingen en biedt bedrijven met hoge security-eisen een veilige toegang tot de private, public en hybrid cloud. Solvinity is gespecialiseerd in cloud diensten voor managed hosting, analytics, workplace en security. Onder het motto 'Secure and compliant by design' is Solvinity gecertificeerd op basis van internationale en nationale normen zoals ISO 27001, ISO 14001, ISO 9001, ISAE 3402 type II, SOC 2 en NEN 7510. De jaaromzet bedroeg 46,8 miljoen euro in 2018. Er zijn ruim 250 werknemers werkzaam in Nederland. Kijk voor meer informatie op www.solvinity.nl, of volg Solvinity op [Twitter](#) en [LinkedIn](#).

Meer weten over Solvinity?

Neem contact met ons op! Bel **+31 (0)20 36 43 600**
of mail ons op info@solvinity.com



÷ Solvinity®
Secure Managed IT Services

Solvinity B.V.
Postbus 23673
1100 ED Amsterdam Zuid-Oost

T +31(0)20 364 3600
E info@solvinity.com
solvinity.com