

Voorstel aan de gemeenteraad

Onderwerp: Vaststellen project Zaakgericht Werken.	
Raadsvergadering d.d.: 20 april 2023	Agendapunt:
Portefeuillehouder: B. Engberts	
Behandelend team: Concern	Kenmerk: 1085618

Onderwerp

Vaststellen project Zaakgericht Werken.

Te nemen besluit

1. In te stemmen met het H2O-project Zaakgericht werken.
2. Een krediet ter grootte van € 1.480.500 beschikbaar te stellen voor het realiseren van dit project.
3. De toename van jaarlijkse licentiekosten ad € 23.000 te dekken uit het begrotingssaldo 2023 e.v.
4. De 19e begrotingswijziging 2023 vast te stellen.

Aanleiding

Zoals elke gemeente gebruiken ook de drie H2O-gemeenten een zaaksysteem voor het verwerken van klantcontacten, aanvragen, post en het archiveren van documenten. Hattem en Oldebroek gebruiken het Green Valley Zaaksysteem en Heerde het zaak- en documentmanagementsysteem Verseon. Beide zaaksystemen dienen op korte termijn vervangen te worden. Het Green Valley zaaksysteem wordt door de leverancier vanaf 2023 niet meer onderhouden. Verseon wordt weliswaar nog altijd (minimaal) door de leverancier ondersteund, maar is zodanig zwaar verouderd dat het niet meer wordt doorontwikkeld en voldoet daardoor niet meer aan de eisen van de huidige tijd. Gelet hierop hebben de H2O-gemeenten gezamenlijk en na Europese aanbesteding een nieuw zaaksysteem (Djuma) moeten aanschaffen.

Met de aanschaf van een zaaksysteem alleen ontstaat evenwel nog geen goed functionerend informatiebeheer. Dat laat de huidige situatie in alle drie gemeenten ook zien. Informatiebeheer is ter zake bij geen van de drie gemeenten op orde. Zo kan momenteel niet worden ingestaan voor de volledigheid, betrouwbaarheid en actualiteit van de dossiers. Verder zijn dossiers in voorkomende gevallen nog niet digitaal en worden ze niet vernietigd. Ook de landelijke MijnGemeente-pagina's zijn inactief op websites, omdat getwijfeld wordt aan de actualiteit van de getoonde statussen. Constaties waarin de H2O-gemeenten niet alleen staan; het is een landelijk beeld. Daarom worden landelijk op grote schaal projecten Zaakgericht Werken gestart: een breed organisatie-ontwikkeltraject, gericht op effectief en adequaat functionerend informatiebeheer om zodoende een impuls te geven aan de kwaliteit van onze dienstverlening.

In de afgelopen periode is het project Zaakgericht Werken voor de H2O-gemeenten voorbereid (business case). Hieruit blijkt dat het project onontkoombaar is, maar ook een forse investering vergt.

Beoogd effect

Een betere dienstverlening naar inwoners en bedrijven, het blijven voldoen aan (toekomstige) wet- en regelgeving en een betere interne bedrijfsvoering en informatievoorziening

Argumenten

1.1. *Deze business case toont de zakelijke rechtvaardiging voor de opstart van het project.*

In de bijgevoegde (managementsamenvatting van de) business case wordt gedegen aangegeven waarom dit project nodig is, op welk ambitieniveau dit project wordt ingestoken (voorkeurscenario) en wordt een doorkijk gegeven in de verwachte kosten van het project. Ten behoeve van het gewenste scenario is naar een balans gezocht tussen enerzijds een substantiële impuls voor de dienstverlening en klanttevredenheid en anderzijds de vereiste inspanningen (uren en gelden). De uitgevoerde analyse van de scenario's laat duidelijk zien dat het hybride scenario de grootste bijdrage levert aan het bereiken van de strategische doelstellingen. Dit komt omdat dit scenario de H2O-gemeenten beter in staat stelt gelijktijdige verbeteringen te bereiken op de vijf doelstellingen. Bij alle andere scenario's levert het verbeteren van resultaten op één of meerdere doelstellingen steeds meerdere verslechtingen op één of meerdere andere doelstellingen.

In het uitgewerkte voorkeurscenario wordt uitgegaan van:

- o verbetering informatievoorziening en procesinrichting (o.a. inzetten generieke voorzieningen voor documentcreatie, opslag van zaakinformatie en documenten);
- o het meenemen van 823 werkprocessen;
- o het openhouden van alle communicatiekanalen en de klant zelf de kanaalkeuze te bieden;
- o meer digitaal aanbod en het vergroten van de herkenbaarheid van de gemeente via internet, zodat meer transacties via de website kunnen plaatsvinden;
- o het vastleggen van alle klantcontactinformatie in één 'zaak' ongeacht kanaalkeuze klant.

1.2. *Met het project Zaakgericht Werken worden nieuwe wettelijke ontwikkelingen ondersteund.*

Digitalisering transformeert onze samenleving. Opkomende technologieën veranderen de manier waarop we als overheden met elkaar en met inwoners in contact treden. Elke grote inhoudelijke opgave waar we als gemeente voor staan, heeft tegenwoordig een belangrijke digitale component in zich (denk aan Omgevingswet). Deze digitaliseringstransformatie leidt tot tal van nieuwe wetgeving: Wet Open Overheid, Wet Elektronische Publicaties, Wet Modernisering Elektronische Bestuurlijk Verkeer, Wet Digitale Overheid en de nieuwe Archiefwet. Zaakgericht werken vormt een cruciaal fundament voor het voldoen aan deze nieuwe wetgeving.

Ook kunnen we door het zaakgericht werken beter mee bewegen met landelijke initiatieven ten behoeve van verhogen efficiency en kwaliteit zoals VNG Samen Organiseren en Common Ground.

1.3. *Het project Zaakgericht Werken leidt tot verbeterde dienstverlening en grotere klantgerichtheid.*

Met het project Zaakgericht Werken wordt de behoefte en leefwereld van inwoners en ondernemers centraal gezet. Door betere en centrale archiefinformatie worden wij in staat gesteld om aanvragen/verzoeken van inwoners en bedrijven sneller en in een keer juist af te handelen (minder fouten). Zo kan direct duidelijkheid over de status van een aanvraag/verzoek worden verkregen, waardoor het doorschakelen of op een later tijdstip terug laten bellen over statusinformatie eerder uitzondering wordt. Ook kan door betere ontsluiting van alle informatie direct naar de juiste medewerker worden doorverbonden.

De bereikbaarheid van alle communicatiekanalen voor de klant wordt verbeterd doordat informatie op de websites betrouwbaar is respectievelijk meer portalen beschikbaar komen (Mijngemeente-pagina's). Een breder (digitaal) aanbod waarbij de klant zelf eigen kanaalkeuze heeft, leidt tot meer klanttevredenheid. Dit wordt versterkt doordat aanvragen sneller kunnen worden afgehandeld en de aanvrager beter op de hoogte gehouden wordt van de voortgang.

Bovenstaand is reeds aangegeven dat Zaakgericht Werken vooral een organisatieontwikkelings-traject is met verschillende onderdelen:

- Verbetering van de sturing op het procesverloop rondom 'klant'-verzoeken, waaronder de 'interne ketensamenwerking';
- een veranderaanpak om klantgericht samenwerken blijvend onderdeel te maken van onze cultuur;
- procesverbetering over afdelingen heen, met de behoefte van de inwoner/ondernemer als focus.

Kortom: meer klanttevredenheid door betere en snellere informatievoorziening naar de klant en door meer communicatiekanalen en eigen kanaalkeuze voor de klant.

1.4. *Met het project Zaakgericht Werken wordt geïnvesteerd in een hedendaagse fundamenteel voor onze bedrijfsvoering.*

Ook vanuit organisatieperspectief biedt het Zaakgericht Werken meerdere voordelen. Doordat we alle verzoeken/aanvragen op de juiste manier vastleggen en afhandelen, kan informatie over deze verzoeken beter geanalyseerd worden. Zo verkrijgen we sneller en betrouwbare managementinformatie voor de operationele sturing en om continu te kunnen verbeteren.

Medewerkers hebben zelf ook baat bij het Zaakgericht Werken:

- minder handmatige handelingen voor archivering en dus meer focus op primaire werkproces;
- minder overtypen van gegevens tussen ict-systemen en daarmee tevens minder foutgevoeligheid;
- minder zoektijd naar benodigde informatie door eenduidige archivering;
- eenvoudig kunnen nagaan wat een andere collega heeft gedaan in dezelfde aanvraag/verzoek ('zaak');
- verminderen van herstelwerkzaamheden door betere afstemming vooraf tussen medewerkers;
- gemakkelijke informatie-uitwisseling en samenwerking tussen de verschillende afdelingen;
- meer transparantie in het werkproces en daardoor meer zicht op de werkvoorraad en beheersing werkdruk;
- aansluiting op landelijke standaarden leidt tot minder handmatige handelingen, minder vervuilde data en meer vooraf ingevulde data.

Kortom: meer medewerkerstevredenheid door de beschikking over de juiste systemen, minder overtypen van informatie, juiste informatie, makkelijker mogelijk om werk over te dragen, juiste stuurinformatie en grip op eigen werk.

2.2 *Er zijn incidentele extra middelen nodig om het project te realiseren*

Dit project is vermeld in de perspectiefnota 2023 en het College uitvoeringsprogramma. Hoewel het project een uitvoeringsaanleg is, heeft het wel impact op de begroting en de personele capaciteit. Er is geen bestaande dekking om dit project uit te kunnen voeren, hoewel we een gedeelte met inzet van bestaande uren capaciteit doen.

2.3 *Het nieuwe zaakstelsel leidt tot hogere licentiekosten*

Het Oldebroekse aandeel in de licentiekosten neemt met dit nieuwe zaakstelsel vanaf 2023 toe met jaarlijks ongeveer € 23.000. Het budget moet daarmee worden opgehoogd en vraagt een begrotingswijziging.

2.4 *Ter beschikbaarstelling van het krediet moet de raad een begrotingswijziging vaststellen.*

Middels vaststelling van de 19e begrotingswijziging 2023 wordt voor het project Zaakgericht Werken een meerjarig krediet gevraagd van € 1.480.500 (inclusief rijksmiddelen) en voor de structurele licentiekosten een structurele begrotingswijziging van € 23.000 extra.

Kanttekeningen

1.1 *Zaakgericht werken vergt een zaaksysteem*

De essentie van het project is dat we beter en meer zaakgericht gaan werken, waardoor we de kwaliteit van de dienstverlening en ons informatiebeheer verbeteren en kunnen voldoen aan wettelijke eisen. Dat richten we voor drie gemeenten op dezelfde manier in en dat scheelt in projectkosten nu en beheerskosten later. Het inrichten betreft vooral de processen. Het zaaksysteem is de software waarmee het mogelijk gemaakt wordt. Dat Green Valley stopt is een aanleiding, maar niet de reden om beter en meer zaakgericht te gaan werken.

1.2 *De beoogde resultaten en publieke waarden pas zichtbaar op langere termijn.*

Zoals blijkt bij andere organisaties – publieke en commerciële – zijn dergelijke veranderprogramma's niet eenvoudig en snel af te ronden. Het behalen van de beoogde resultaten en daarbij behorende publieke waarden zijn pas zichtbaar op langere termijn.

1.3 *Het voorstel loopt vooruit op het strategisch beleidsplan Informatisering*

Momenteel werken we op H2O-niveau aan het opstellen van een strategisch beleidsplan informatisering. In dit beleidsplan worden alle relevante, majeure ontwikkelen op gebied van Informatisering in samenhang geschetst en geven wij onze visie daarop. Het mag duidelijk zijn dat een majeure ontwikkeling als Zaakgericht Werken onderdeel van dit strategisch beleidsplan is. Dit voorstel haalt – gelet op de beschreven urgentie – één ontwikkeling uit dit beleidsplan naar voren en loopt het op dit beleidsplan vooruit. Het project Zaakgericht Werken is overigens vanuit de CIO-office ontwikkeld en afgestemd.

1.4 *Tussenoplossing om bedrijfsvoeringsrisico's te vermijden*

We zitten in de situatie dat er een vervangend zaaksysteem is aanbesteed (fase 1), maar dat de besluitvorming over het project Zaakgericht Werken (fase 2) nog niet rond is. Beëindiging van de ondersteuning van Green Valley levert voor ons onaanvaardbare risico's op. Storingen worden niet meer verholpen en er komen vanuit de leverancier geen beveiligingsupdates meer. Er is daarom een tussenoplossing nodig. Er is een projectteam ingesteld met de opdracht om:

- het plan van aanpak van het project Zaakgericht Werken – fase 2) te gaan voorbereiden;
- In de tussenfase te zorgen dat voor de zomer 2023 een versnelde implementatie van de noodzakelijke functionaliteit van Djuma gerealiseerd wordt;
- die maatregelen te nemen zodanig dat de huidige data in Green Valley wordt geborgd;
- te zorgen dat de risico's en gevolgen van de 'end-of-support' van GV geadresseerd zijn, en;
- te zorgen dat de continuïteit van de bedrijfsvoering geborgd blijft door het neerzetten van een standaardinrichting van Djuma.

De leverancier van Green Valley heeft toegezegd deze tussenfase op basis van 'best effort' te ondersteunen. De tussenfase werkt op zich niet kostenverhogend, maar leidt wel tot een andere prioritering van activiteiten.

1.5 *Realisatie van het project vraagt instemming en deelname van alle H2O-gemeenten.*

Dit project kan alleen binnen het gevraagde budget en conform de businesscase gerealiseerd worden als ook de gemeenten Hattem en Heerde instemmen en deelnemen. Het college van Heerde heeft eveneens een voorgenomen besluit genomen en een positief advies van de ondernemingsraad ontvangen. Ook daar vraagt dit project een raadsbesluit. In Hattem is een college- en raadsbesluit niet nodig omdat dit project onderdeel wordt van een bestaand project organisatieontwikkeling en verder gezien wordt als een vervangingsinvestering. Desondanks heeft Hattem op bestuurlijk niveau uitgesproken dit project met drie gemeenten te willen starten (conform de businesscase) met de volle intentie en commitment om het succesvol af te ronden.

Financiën

De incidentele kosten voor het gehele project zijn geraamd op:

- Externe inzet	€ 725.047
- Vervangende inhuur	€ 613.300
- Implementatie zaaksysteem	€ 142.156
Totaal	€ 1.480.503

Van deze kosten kan een gedeelte gedekt worden uit de rijksmiddelen voor de implementatie van de Wet open overheid en een gedeelte uit de extra rijksmiddelen die bestemd zijn om de dienstverlening vanuit de overheid fundamenteel te versterken (n.a.v. Parlementaire Onderzoekingscommissie Kinderopvangtoeslag). Totaal gaat het om een bedrag van € 179.500.

Het restantbedrag ad **€ 1.301.000** is opgenomen in het College uitvoeringsprogramma bij de paragraaf “niet in de begroting doorgevoerde mutaties CUP”. Overigens zijn de bedragen ten opzichte van het CUP wat anders verdeeld over de jaarschijven en waren de extra licentiekosten daarin nog niet verwerkt.

Geadviseerd wordt om de kosten vanuit rechtmatigheidsoverwegingen niet te activeren omdat veruit het merendeel van deze kosten uren (extern en intern) betreft en de kosten dus in drie jaren ‘te nemen’ ten laste van de verwachte positieve begrotingssaldi 2023 tot en met 2025. Voorgesteld wordt om de kosten meerjarig te verdelen zoals vermeld in de tabel hieronder.

Omschrijving	2023	2024	2025	2026
Zaakgericht werken	300	500	681	0
Bijdrage rijksmiddelen	-50	-50	-80	
Licentiekosten	23	23	23	23

De structurele licentiekosten nemen voor Oldebroek vanaf 2023 toe met ongeveer € 23.000 per jaar. Deze extra kosten worden gedekt uit de begrotingssaldi 2023-2026.

Communicatie

Tijdens een raadsbespreking wordt uw raad op 30 maart 2023 nader geïnformeerd over noodzaak en aanpak van het project. Intern zijn medewerkers en MT inhoudelijk meegenomen over het project, nut en noodzaak ervan en de impact van het project. Aangezien sprake is van een forse bedrijfsinvestering, is het projectvoornemen ook besproken en ter advisering voorgelegd aan de Ondernemingsraad. De Ondernemingsraad heeft ondertussen positief geadviseerd.

Vervolg

Nadat de drie H2O-gemeenten de benodigde middelen beschikbaar hebben gesteld, kan het project worden vervolgd. Dit begint met het opstellen van projectplan voor de implementatie van fase 2, een geactualiseerde planning en de inrichting van de projectorganisatie.

Bijlage(n)

1. GR20230420 Managementsamenvatting Businesscase ZGW H2O v 1.1
2. GR20230420 Businesscase ZGW H2O v. 1.1
3. GR20230420 Advies van de ondernemingsraad

Oldebroek, 14 maart 2023,

Burgemeester en wethouders van Oldebroek,
 , secretaris P.H. Lensselink,

, burgemeester T.H. Haseloop-Amsing.