



De leden van de gemeenteraad en commissies
i.a.a. het college van B&W

Weert, 11 mei 2015

Onderwerp : Aanbieden eindrapport ICT gemeente Weert

Geachte raads- en commissieleden,

Hierbij bied ik u het eindrapport van de rekenkamer van de gemeente Weert aan betreffende het onderzoek "ICT gemeente Weert". De reactie van het college van Burgemeester en Wethouders op het eindrapport is hierin opgenomen.

Graag geeft de rekenkamer aan de raad een toelichting op het rapport in een informatie bijeenkomst Bedrijfsvoering-Inwoners.

Met vriendelijke groeten,
De voorzitter van de rekenkamer,

drs. ing. A.M.A. van Drunen Msc.

Bijlage: Rapport ICT gemeente Weert



Rapport Rekenkamer onderzoek ICT gemeente Weert

Inhoud

1 Inleiding	4
2 De analyse	6
2.1 Hoe is de ICT-inrichting van het nieuwe gemeentehuis beleidsmatig voorbereid?	6
2.2 In welke mate is de raad hierover geïnformeerd?	7
2.3 Kan deze beleidsmatige voorbereiding als voldoende worden gekwalificeerd, is hierbij aan alle (hard- en software) elementen gedacht?	8
2.4 Is de uitvoering conform het voorbereidende beleid geweest?	9
2.5 Is de uitvoering binnen de gestelde normen geweest?	10
2.6 In welke mate hebben er tussentijdse evaluaties plaats gevonden?	10
2.7 In welke mate is er tussentijds bijgestuurd?	10
2.8 Is de aansturing van de overgang van de oude naar de nieuwe situatie voldoende geweest?	10
2.9 Is de gemeenteraad voldoende bij het proces betrokken geweest?	11
2.10 Welke verbeteringen kunnen worden aangebracht aan het ICT-beleid en de uitvoering van de veranderingen?	12
2.11 Zijn de ambities van de gemeente Weert realistisch gezien de situatie waarin de gemeente nu verkeert en gezien de aanpak in het verleden?	12
3 Conclusies en aanbevelingen	13
4 Bestuurlijke reactie van het college	16
5 Nawoord Rekenkamer (reactie op de bestuurlijke reactie)	17

1 Inleiding

Aanleiding

In 2014 heeft de gemeente Weert de nieuwe huisvesting inclusief vernieuwde ICT-infrastructuur in gebruik genomen. In de praktijk blijkt dat de gemeente sinds de verhuizing geconfronteerd wordt met storingen. Dit leidde tot ontevredenheid en klachten, zowel in de ambtelijke organisatie als bij bestuurders.

De Rekenkamer wenst een onderzoek te doen om inzicht krijgen in de wijze waarop de ICT-voorzieningen in het nieuwe gemeentehuis zijn voorbereid en gerealiseerd, hoe de besluitvorming heeft plaatsgevonden en op welke wijze de gemeenteraad hierbij betrokken is. Ook wil ze advies over mogelijke verbeteringen en over de haalbaarheid van de gemeentelijke ambities. De Rekenkamer wil met haar onderzoek vooral vanuit het verleden naar de toekomst kijken.

De gemeente Weert heeft adviesbureau Telengy opdracht verstrekt voor een onderzoek naar de status van de ICT, informatievoorziening en elektronische dienstverlening. Men wil inzicht krijgen in de mogelijkheden om de ambities op dit gebied te realiseren en geadviseerd worden over eventuele maatregelen. Dit onderzoek voor de organisatie omvat ook de evaluatie van ICT-projecten in de jaren 2013 en 2014 conform de motie van de gemeenteraad (III.M.4 november 2014).

Parallel aan dit onderzoek van de Gemeente Weert, wenst de Rekenkamer haar onderzoek uit te voeren. De Rekenkamer heeft hiervoor onderzoeksvragen geformuleerd. Om doublures en inconsistenties te voorkomen heeft de Rekenkamer besloten om haar onderzoeksopdracht ook door Telengy uit te laten voeren.

De onderzoeken zijn complementair en als zelfstandige onderzoeken uitgevoerd. Wel is over en weer gebruik gemaakt van verkregen informatie en inzichten. De rapporten van beide onderzoeken worden gelijktijdig opgeleverd zodat zij ook in combinatie en samenhang door de gemeenteraad kunnen worden behandeld.

De rapportage van de Rekenkamer wordt opgesteld met als belangrijkste doel te leren vanuit het verleden en dat te vertalen naar lessen voor de toekomst. Het gaat er dus niet om te achterhalen wie wanneer wat (eventueel fout) heeft gedaan.

De onderzoeksvraag

Met dit onderzoek wil de Rekenkamer zelfstandig aanvullende vragen stellen. Daarbij is ze uitgegaan van de centrale vraag:

'In welke mate is de ICT-voorziening in het nieuwe stadhuis goed voorbereid en gerealiseerd en sluit de ICT-voorziening aan op de behoefte in dit nieuwe stadhuis?'

Deze centrale vraag is vervolgens nader uitgewerkt in de volgende elf onderzoeksvragen:

1. Hoe is de ICT-inrichting van het nieuwe gemeentehuis beleidsmatig voorbereid?
2. In welke mate is de raad hierover geïnformeerd?
3. Kan deze beleidsmatige voorbereiding als voldoende¹ worden gekwalificeerd?
4. Is de uitvoering conform het voorbereidende beleid geweest?
5. Is de uitvoering binnen de gestelde kosten gebleven?
6. In welke mate hebben er tussentijdse evaluaties plaatsgevonden?
7. In welke mate is er tussentijds bijgestuurd?
8. Is de aansturing van de overgang van de oude situatie naar de nieuw situatie voldoende geweest?
9. Is de gemeenteraad voldoende bij het proces betrokken geweest?

¹ Met voldoende wordt bedoeld dat aan alle omstandigheden (overgang van een oud gebouw naar een nieuw gebouw) en alle elementen (hardware en software) is gedacht in de voorbereiding.

10. Welke verbeteringen kunnen worden aangebracht aan het ICT-beleid en de uitvoering van de veranderingen?
11. Zijn de ambities van de gemeente Weert realistisch gezien de situatie waarin de gemeente nu verkeerd en gezien de aanpak in het verleden?

Gevolgte aanpak

Voor het onderzoek is de werkwijze gevolgd die de Rekenkamer standaard hanteert:

1. Projectvoorbereiding
2. Opstellen normenkader
3. Dataverzameling
4. Technische reactie
5. Uitvoering analyse
6. Opstellen conclusies en aanbevelingen
7. Bestuurlijke reactie
8. Opleveren eindrapportage

De elf onderzoeksvragen zijn vertaald naar een concreter normenkader, dat de basis vormt voor de beoordeling van de geconstateerde situatie.

De eerste drie stappen van het onderzoek zijn afgesloten met een documentenrelaas, dat daarna voor een technische reactie is uitgezet in de organisatie. Het documentenrelaas is als bijlage 1 toegevoegd aan de eindrapportage.

De eindrapportage is tegelijk met het onderzoeksrapport voor de organisatie opgeleverd.

Normenkader

Het normenkader is een instrument om de situaties en het handelen in de afgelopen jaren binnen de organisatie goed te kunnen analyseren en beoordelen. Daarvoor zijn per onderzoeksvraag normen gespecificeerd, die als referentie en meetpunt zijn gebruikt voor de analyse en de juiste beantwoording van de vraag. In de analyse in hoofdstuk 2 zijn de normen per onderzoeksvraag benoemd (cursief en vet gedrukt).

Het is belangrijk om te beseffen dat de normen zijn opgesteld op basis van deskundig advies en ervaringen van het onderzoeksbureau voor vergelijkbare projecten en zijn opgesteld ten behoeve van dit onderzoek.

Dataverzameling, documentenrelaas en technische reactie

De voor het onderzoek benodigde informatie bestond voor een belangrijk deel uit documenten en informatie die de organisatie heeft aangeleverd. Op basis van de in deze stap verkregen informatie en inzichten is een documentenrelaas opgesteld en voor een technische reactie voorgelegd aan de organisatie. De organisatie heeft daarop aanvullende documenten aangeleverd die in de analyse zijn meegenomen. Het documentenrelaas is daarna uitgebreid met deze aanvullende documenten voor zover die relevant zijn voor het onderzoek en de conclusies (bijlage 1).

Daarnaast zijn gesprekken met verantwoordelijken en betrokkenen gevoerd. De lijst met te interviewen personen is in overleg met de organisatie opgesteld. Er is één betrokkene gesproken, die inmiddels niet meer werkzaam is bij de gemeente en bereid was medewerking aan het onderzoek te verlenen. Waar relevant is ook gebruik gemaakt van informatie uit de gesprekken die gevoerd zijn in het kader van het ICT-onderzoek dat in opdracht van de organisatie is uitgevoerd.

Aan de hand van de documenten en gesprekken is het besluitvorming- en ontwikkelingsproces gereconstrueerd, zoals dat de afgelopen jaren heeft plaatsgevonden rondom de ICT-voorzieningen.

2 De analyse

Per onderzoeksvraag zijn de normen benoemd (cursief en vet gedrukt) die gangbaar zijn bij substantiële veranderingen in de ICT-voorzieningen en -investeringen ten behoeve van een nieuwbouwtraject. Onderzocht is in hoeverre aan die normen is voldaan.

2.1 Hoe is de ICT-inrichting van het nieuwe gemeentehuis beleidsmatig voorbereid?

a. ***Er is een visie opgesteld voor de inrichting en beoogde werkwijze in de nieuwe huisvesting.***

In het kader van de organisatieverandering in 2013 zijn missie, visie en kernwaarden voor de organisatie neergelegd in het veranderprogramma FLOW. Daarin is een 'flexibel' werkconcept neergelegd, het zogenaamde 'Nieuwe werken', later 'Anders werken in Weert' genoemd, dat operationeel zou gaan worden bij het betrekken van het nieuwe kantoorgebouw.

b. ***Op basis hiervan is een visie opgesteld voor vernieuwing van de ICT-infrastructuur en informatievoorziening en de daarmee te bereiken resultaten.***

Binnen de gemeente Weert wordt ICT als containerbegrip gehanteerd. Er wordt geen onderscheid gemaakt tussen ICT-infrastructuur en informatievoorziening. Er is geen separate I-visie en ICT-visie² opgesteld.

Eind 2013 is wel een project 'Anders Werken in Weert' gestart waarin als doel is neergelegd een werkomgeving te creëren waarin het flexibele werken mogelijk is. Er is globaal omschreven hoe een moderne werkplek er in het nieuwe stadhuis er uit moest zien, zonder dat de wenselijke achterliggende ICT-voorziening³ daarbij goed is gedefinieerd. Bovendien zijn op vele onderdelen in die werkplekvoorziening geen beleid en keuzes gemaakt, zoals bijvoorbeeld de invulling van de werkplek met behulp van mobiele apparatuur. De verbinding tussen organisatiedoelen en de ICT-invulling ontbreekt (nog steeds).

De veranderingen en verbeteringen in de ICT-voorzieningen waren vooral gericht op de (voorbereiding op de) samenwerking met Venlo en Roermond en stonden los van de nieuwbouw van het stadhuis of aan eigen ambities van Weert en/of doelen vanuit FLOW.

In juli 2014 is een directievoorstel gedaan om een I-visie en I-beleid op te stellen men daarin ICT-visie (architectuur, werkplekomgeving, beveiliging enz.) en ICT-keuzes. Die visies moeten worden vertaald naar een driejarig operationeel plan (DOP) waarmee de uit te voeren activiteiten inzichtelijk worden en prioriteiten aan projecten toegekend worden. De planning is die I-visie, het I-beleid en DOP in april 2015 voor te leggen aan directie en college.

Binnen FLOW is als doel gesteld dat de organisatie plaats- en tijdonafhankelijk moet werken. Dit is doorvertaald naar het project Digitalisering, dat zich richt op het digitaal maken van alle (post)documenten en zaakgericht werken. Dit is echter vooral een project geworden dat zich richt op de implementatie van een zaak/documentensysteem (Join van leverancier Decos) in plaats van de invoering van een andere manier van werken. Er is daarbij geen verbinding gelegd met de organisatiedoelen, informatievoorziening en achterliggende ICT-verandering.

c. ***Deze visie is ter besluitvorming dan wel ter kennisname voorgelegd aan directie en bestuur.***

Omdat de visie ontbrak is deze ook niet voorgelegd aan directie en bestuur. Wel is in september 2013 door de werkgroep ICT-hulpmiddelen een voorstel aan de directie gedaan voor de ICT-werkplekvoorzieningen in het nieuwe gemeentehuis. Naast de definiëring van vier typen werkplekken is daarin ook om onderzoek gevraagd naar de invulling van mobiel werken en de daarvoor benodigde mobiele apparatuur. Dat laatste is tot op heden nog niet geconcretiseerd.

² De I-visie en I-beleid richten zich op de rol van de informatievoorziening binnen de organisatie en de verbinding van de strategische organisatie doelen en ambities met informatiehuishouding en -beleid. De ICT-visie richt zich op de automatiseringsvorm die invulling moet geven aan die informatievoorzieningsseisen en daarmee aan de ambities van de gemeente.

³ Met de 'achterliggende ICT-voorziening' worden de centrale ICT-voorzieningen en componenten bedoeld zoals het centrale serverpark, de dataopslagvoorziening en communicatieapparatuur bedoeld.

Ook zijn de financiële consequenties nog niet inzichtelijk. Verder is er geen verbinding gelegd met investeringen in de achterliggende voorzieningen (serverpark, dataopslag en communicatieapparatuur).

d. ***De visie voor vernieuwing van de ICT-infrastructuur en informatievoorziening is vertaald naar verschillende scenario's met inhoudelijke en financiële afwegingen en voor- en nadelen.***

Dit is niet gebeurd. Het ontbreken van de visie maakte dit ook niet mogelijk. Voor de inrichting van de ICT-infrastructuur is de lijn van het samenwerkingsverband Noord en Midden Limburg gevolgd. De veronderstelling was dat die samenwerking alle ICT-problemen op zou lossen. Voor de toetreding tot de samenwerking moest Weert wel eerst de eigen ICT-voorzieningen opwaarderen. Daarvoor is echter nooit een plan gemaakt en zijn geen scenario's opgesteld. De opwaardering bleef uit en uiteindelijk is met name het nieuwe flexibele werkplekconcept in het nieuwe stadhuis geïmplementeerd. Componenten zoals applicatieservers en de dataopslagvoorziening (storage) moeten medio 2015 nog gemigreerd worden.

Binnen projecten zoals 'Anders Werken in Weert' en Digitalisering zijn geen ICT-investeringen meegenomen. Ook daar zijn dus geen inrichting scenario's afgewogen.

e. ***De visie is vertaald naar een projectplan en -planning voor de overgang van de oude naar de nieuwe situatie met projectdoelen, budget, fasering, activiteiten en mijlpalen.***

Er is een projectplan opgesteld voor de invoering van het nieuwe werken, maar dat was vooral gebaseerd op verandering van houding en gedrag: wat betekent het flexibele werken voor de medewerkers? Ook is een verhuisplan opgesteld voor de verhuizing (migratie) naar het nieuwe stadhuis. Een overall projectplan is niet opgesteld.

2.2 In welke mate is de raad hierover geïnformeerd?

a. ***Er is een visie opgesteld voor de vernieuwing van de ICT-infrastructuur en informatievoorziening in het nieuwe gemeentehuis (zie ook 2.1.b).***

Omdat geen separate I-visie en ICT-visie is gemaakt heeft er dus ook geen informatieoverdracht vanuit een dergelijke visie naar de raad toe plaats gevonden. Binnen de voorstellen en rapportages aan de raad rondom het nieuwe stadhuis zijn nooit gedetailleerd paragrafen over ICT-voorzieningen opgenomen, waarin een relatie werd gelegd met gemeentelijke ambities, organisatiedoelen of begrote budgetten.

In juni 2010 is binnen de jaarrekening 2009 een aanvullend krediet van € 300.000 gevraagd voor ICT-kosten voor de nieuwbouw van het stadhuis. De kredietaanvraag was echter erg algemeen en omvatte ook veel niet ICT-gerelateerd componenten zoals meubilair, keukeninrichting enz. Er is geen verband gelegd met I-visie of strategische doelen en ambities.

De meeste ICT-investeringen ten behoeve van de nieuwbouw zijn vervolgens gedaan vanuit het reguliere vervangingskrediet voor werkplekken en meubilair en het beschikbaar gestelde extra budget van € 300.000,-. Door de stuurgroep die verantwoordelijk was voor de nieuwbouw, is niet expliciet gestuurd op dit ICT-budget. Het budget was integraal onderdeel van het totale budget. Daarmee is het, kijkend naar de rol van de raad, ook verklaarbaar dat over de ICT-bestedingen binnen dat budget niet afzonderlijk aan de raad werd gerapporteerd.

ICT-investeringen zijn vooral gedaan in het kader van de ICT-samenwerking met Venlo en Roermond en zijn bij aanvang nog niet expliciet in verband gebracht met de nieuwbouw van het stadhuis.

- b. **De gemeenteraad heeft hier een besluit over genomen dan wel kennis van genomen.**
Dit is niet gebeurd, anders dan dat de businesscase voor de ICT-samenwerking is goedgekeurd.

2.3 Kan deze beleidsmatige voorbereiding als voldoende worden gekwalificeerd, is hierbij aan alle (hard- en software) elementen gedacht?

- a. **Er heeft een expliciete afweging en besluitvorming plaatsgevonden over hergebruik versus vervanging van (onderdelen van) de ICT-infrastructuur.**

Er zijn deels keuzes gemaakt voor hergebruik van componenten zoals de telefooncentrale en -toestellen en vervanging van alle werkplekapparatuur. Echter, niet over de achterliggende centrale hard- en software zoals servers en de dataopslag voorziening. De keuzes zijn niet integraal gemaakt en niet gerelateerd aan een geaccordeerde visie, organisatiedoelen en ambities. Omdat vervanging van de apparatuur is gedaan vanuit algemene vervangingsbudgetten is die niet expliciet voorgelegd ter besluitvorming.

- b. **Er is expliciet rekening gehouden met de mogelijkheden en consequenties van de ICT-samenwerking met Roermond en Venlo.**

De gemeente Weert heeft in het kader van de ICT-samenwerking met haar ICT-investeringen nauwgezet de ICT-lijn van de gemeenten Venlo en Roermond gevolgd. Daarmee invulling gevend aan het synchroniseren van ICT-infrastructuren zodat daarmee in de toekomst beheervoordelen behaald kunnen worden. Weert heeft het werkplekconcept van Venlo geadopteerd en implementeert ook de opzet en inrichting van de achterliggende infrastructuur. Medewerkers van Venlo zijn ingezet en worden nog steeds ingezet om de kennis en ervaring vanuit de samenwerking in te brengen. Ten tijde van de opwaardering van de dataopslagvoorziening (zogenaamde 'storage') in 2012 was de samenwerking al wel in voorbereiding, maar zijn de samenwerkingspartners niet betrokken bij de keuze voor opwaardering van de bestaande storagevoorziening. Dat had wellicht tot andere en structurelere oplossingen geleid.

- c. **Voor de verificatie van keuzes is gebruik gemaakt van de kennis en oordelen van externe bureau's en/of collega's binnen de aangegane ICT-samenwerking.**

De initiële keuze (2011-2012) om de bestaande dataopslag voorziening op te waarderen is niet afgestemd met de samenwerkingspartners. De opwaardering zelf is uitgevoerd door de betreffende leverancier. Het nieuwe werkplekconcept is volledig overgenomen vanuit de samenwerking. Voor de implementatie is capaciteit, kennis en ervaring vanuit de samenwerking (met name Venlo) ingezet. Voor de daarbij benodigde migratie van Novell naar een Microsoft omgeving is externe ondersteuning en kennis ingezet. Eigen medewerkers hebben waar mogelijk uiteraard ook de nodige werkzaamheden uitgevoerd. Er was zeker bij aanvang weinig regie op de inzet van externe capaciteit.

- d. **Er is in de voorbereiding expliciet aandacht besteed aan benodigde (vervanging van):**

- **de netwerk infrastructuur (bekabeling en netwerkcomponenten);**
- **centrale apparatuur en programmatuur (servers, opslag en back-up);**
- **werkplek apparatuur en programmatuur (werkstations, inrichting, software distributie en kantoor automatisering);**
- **randapparatuur (m.n. printers);**
- **datacommunicatie voorzieningen en beveiliging;**
- **telefonie.**

Door het ICT-team en de werkgroepen voor de nieuwbouw is aandacht aan een aantal van deze aspecten besteed, echter niet in samenhang. Er is geen integraal plan gemaakt voor de vervanging van werkplekapparatuur, randapparatuur, centrale apparatuur, datacommunicatie en telefonie.

De bekabeling en netwerkcomponenten zijn meegenomen in de bouw van het stadhuis. Als voorbereiding op de samenwerking is het nieuwe flexibele werkplekconcept geadopteerd. Bij het betrekken van het nieuwe gemeentehuis is dat geïmplementeerd en is alle werkplekapparatuur vervangen. Een deel van de centrale apparatuur is vooralsnog ongewijzigd gebleven. Datacommunicatievoorzieningen zijn al wel ondergebracht in de samenwerking. Voor telefonie is expliciet afgewogen of de bestaande centrale gehandhaafd blijft of dat overgestapt moest worden op een nieuw en volledig mobiel concept. Besloten is om de bestaande centrale te handhaven.

e. ***Er is in de voorbereiding expliciet aandacht besteed aan overige aspecten zoals:***

- ***beschikbaarheidseisen en –voorzieningen;***
- ***capaciteit- en performance eisen;***
- ***migratie, inrichting en (integraal) testen;***
- ***gebruikersondersteuning, nazorg en probleemoplossing.***

Deze aspecten zijn in de aanwezige voorbereidende plannen niet terug gevonden. Aangenomen moet worden dat dit slechts beperkt heeft plaatsgevonden. Er zijn wel beperkt technische acceptatietests uitgevoerd door applicatiebeheerders. Mede door gebrek aan (doorloop)tijd zijn er geen integratie, performance en/of stresstesten uitgevoerd. Na de migratie is invulling gegeven aan gebruikersondersteuning en het oplossen van problemen maar in de praktijk was er te weinig capaciteit voor. De communicatie met de gebruikers was beperkt. Met de inzet van een zogenaamde ‘Floorwalker’ is na de overgang naar de nieuwe werkomgeving hulp geboden aan de medewerkers.

2.4 Is de uitvoering conform het voorbereidende beleid geweest?

a. ***De visie is vertaald naar een projectplan en -planning voor de overgang van de oude naar de nieuwe situatie (zie ook 2.1.d).***

Door het ontbreken van de visie is de vertaalslag niet aanwezig. Er lag geen verband tussen specifieke nieuwbouwactiviteiten, de daarvoor benodigde ICT-vervangingen en andere projecten. Projecten stonden relatief los van elkaar, wel strevend naar het realiseren van doelen zoals in het verandertraject FLOW gedefinieerd.

De migratie van ICT-voorzieningen is slechts deels projectmatig uitgevoerd. Voor enkele deelactiviteiten zijn projectplannen opgesteld. Bijvoorbeeld door het bureau dat ingezet is voor de migratie van een Novell naar Microsoft-omgeving. Ook is een verhuisplan opgesteld voor de fysieke verhuizing.

b. ***Er is in de voorbereiding expliciet aandacht besteed aan benodigde (vervanging van) de verschillende ICT-componenten (zie ook 2.3.d).***

Die specifieke aandacht is niet teruggevonden in voorbereidende documenten.

c. ***Er heeft een eindevaluatie plaatsgevonden waarbij plan en realisatie zijn vergeleken en eventuele inhoudelijke afwijkingen en consequenties zijn gerapporteerd.***

Voor de ICT-activiteiten en projecten in het licht van het nieuwe stadhuis heeft geen monitoring of evaluatie plaatsgevonden. Wel zijn tussentijds vragen voorgelegd aan het DT over bijvoorbeeld de aanschaf van laptops, (her)gebruik van de bestaande telefooncentrale, aanschaf van dubbele beeldschermen e.d.

Er is geen specifieke monitoring en evaluatie ten behoeve van ICT in het nieuwe gemeentehuis geweest, omdat voorbereidende plannen ontbraken. Het proces van het stellen van scherpe meetbare doelen, monitoring en evaluatie is alleen terug gevonden voor de dienstverleningsvisie (Weert heeft Antwoord) en voor het project ‘Anders Werken in Weert’. Dit betreft echter niet specifiek ICT-voorzieningen. Wel zijn hierover in de evaluatie van ‘Anders werken in Weert’ de nodige opmerkingen gemaakt.

2.5 Is de uitvoering binnen de gestelde normen geweest?

- a. ***Er is in de voorbereiding een raming opgesteld en goedgekeurd voor de benodigde financiële middelen (zie ook 2.1.d).***

Voor de bouwtechnische aspecten van nieuwbouw is dat er geweest, maar niet voor de ICT-aspecten. Ook niet die voor de delen die binnen de nieuwbouw vielen, zoals de fysieke werkplekinrichting en bekabeling. Er is enkel in 2010 een voorstel geweest met het verzoek om een extra budget van € 300.000,- voor ICT in het nieuwe stadhuis. Daarnaast is in het kader van de samenwerking een businesscase opgesteld en bestuurlijk geaccordeerd.

- b. ***Er heeft een eindevaluatie plaatsgevonden waarbij plan en realisatie met elkaar zijn geconfronteerd en eventuele financiële afwijkingen en consequenties zijn gerapporteerd.***

Er waren geen voorbereidende plannen met daarin normen, zodat monitoren en evalueren niet mogelijk is geweest en ook niet plaats heeft gevonden. Realisatie van de nieuwe ICT-voorzieningen heeft overwegend binnen de onder a genoemde financiële kaders plaatsgevonden. Daar waar dit budget ontoereikend was is extra budget aangevraagd bij het DT, bijvoorbeeld voor versnelde aanschaf van enkele servers.

2.6 In welke mate hebben er tussentijdse evaluaties plaats gevonden?

- a. ***Verantwoordelijken hebben periodiek (minimaal eens per 3 maanden) gerapporteerd over de voortgang en eventueel benodigde bijstellingen en/of maatregelen.***

Specifiek voor de ICT-investeringen in de relatie met de nieuwbouw hebben geen afzonderlijke tussentijdse evaluaties plaatsgevonden. Binnen de organisatie is tussentijds gerapporteerd aan met name de ambtelijk opdrachtgever.

2.7 In welke mate is er tussentijds bijgestuurd?

- a. ***Verantwoordelijken hebben periodiek (minimaal eens per 3 maanden) gerapporteerd over de voortgang en eventueel benodigde bijstellingen en/of maatregelen (zie ook 2.6.a.).***

Zie toelichting hierboven. Periodiek is gerapporteerd over de nieuwbouw en eventuele bijsturing. ICT was daarin niet inbegrepen en van daaruit heeft dus ook geen tussentijdse bijsturing plaatsgevonden

- b. ***Er heeft op directieniveau besluitvorming plaatsgevonden over (belangrijke) tussentijdse bijstellingen en/of maatregelen.***

Mede omdat ICT-investeringen zijn gedaan vanuit beschikbare budgetten zijn deze niet voorgelegd ter besluitvorming. Het DT heeft wel besluiten genomen over bijvoorbeeld telefonie, laptops, aantal/grootte beeldschermen, enzovoorts. Dit is niet geëvalueerd en hierop hebben geen bijstellingen plaatsgevonden.

2.8 Is de aansturing van de overgang van de oude naar de nieuwe situatie voldoende geweest?

- a. ***Er is een projectplan en -planning opgesteld voor de overgang van de oude naar de nieuwe situatie met fasering, activiteiten en mijlpalen (zie ook 2.1.d).***

Binnen het project FLOW is met het project 'Anders Werken in Weert' aandacht besteed aan de omslag naar een andere manier van werken in de nieuwbouw. Voor ICT is die aansturing er niet geweest. Er is geen plan en planning opgesteld voor de overgang. Wel is bij aanvang een concept projectplan (Project Initiatie Document) opgesteld voor de migratie naar de nieuwe werkplekinrichting maar dit plan is niet vastgesteld en gehanteerd bij de realisatie. Voor de migratie van de netwerkbesturing, email en agenda van Novell naar Microsoft is externe

ondersteuning ingezet. Deze partij heeft een (deel)projectplan opgesteld en gehanteerd. Er is echter geen overall projectplan en planning opgesteld. Voor de fysieke verhuizing is een verhuisplan opgesteld.

b. Er is een projectorganisatie ingericht voor overgang van de oude naar de nieuwe situatie.

Voor het anders werken is een projectorganisatie ingericht, deze was vooral gericht op verandering van houding en gedrag: de menselijke aspecten. Er is geen projectorganisatie opgericht voor de ICT.

Voor de digitalisering is wel een projectorganisatie ingericht echter, deze stond en staat los van de overgang naar de nieuwbouw.

De inrichting van en migratie naar de nieuwe werkplek was een afzonderlijk project en dat heeft onder aansturing van een projectleider (ingehuurd vanuit Venlo) plaatsgevonden met externe ondersteuning. Dit is weliswaar als project opgepakt maar er is feitelijk geen 'formele' projectorganisatie voor ingericht, waarbij verantwoordelijkheden duidelijk waren en ook een projectplan aanwezig was. Het was ook niet gekoppeld aan het project 'Anders werken in Weert'

c. De verantwoordelijkheden voor de overgang van de oude naar de nieuwe situatie zijn expliciet belegd.

Voor de bouwactiviteiten en de andere manier van werken is dit wel expliciet belegd, niet voor ICT.

Impliciet is de verantwoordelijkheid belegd bij degene die belast waren met de voorbereiding van de samenwerking. Dat is echter nooit expliciet gemaakt. In de realisatiefase is een projectleider ingehuurd vanuit Venlo. In het concept projectplan was deze 'opdrachtnemer' voor het project en dus verantwoordelijk voor de realisatie. Ambtelijk opdrachtgever was de teamleider ICT en vanuit de samenwerking de kwartiermaker. Bestuurlijk opdrachtgever was de portefeuillehouder/wethouder. In de praktijk waren de verantwoordelijkheden minder duidelijk. Enerzijds omdat het concept projectplan nooit is vastgesteld, anderzijds omdat de teamleider ICT gaande het traject is weggevallen en niet is vervangen. De (nieuwe) directeur bedrijfsvoering heeft deze rol waargenomen. In de praktijk betekende het echter dat de verantwoordelijkheid en uitvoering nagenoeg volledig bij de projectleider en de kwartiermaker van de samenwerking lag.

d. Verantwoordelijken hebben periodiek (minimaal eens per 3 maanden) gerapporteerd over de voortgang en eventueel benodigde bijstellingen en/of maatregelen (zie ook 2.6.a).

Dit is niet gebeurd. Er zijn geen rapportages verkregen met uitzondering van een voortgangsrapportage 'Weert in de Lift' (mei 2013). Die was enkel gericht aan de ambtelijk opdrachtgever. Er heeft wel onderlinge operationele afstemming plaatsgevonden met de betrokken en eindverantwoordelijken.

2.9 Is de gemeenteraad voldoende bij het proces betrokken geweest?

a. De visie op de vernieuwing van de ICT-infrastructuur en informatievoorziening in het nieuwe gemeentehuis is ter besluitvorming dan wel ter kennisname voorgelegd aan de gemeenteraad (zie ook 1.c).

De visie is nooit ontwikkeld en zodoende nooit aan de raad voorgelegd. Wel is de businesscase voor de ICT-samenwerking aan de raad voorgelegd en geaccordeerd.

b. De gemeenteraad heeft een besluit genomen over de benodigde middelen voor vernieuwing van de ICT-infrastructuur en informatievoorziening in het nieuwe gemeentehuis.

ICT-investeringen zijn overwegend binnen de reguliere vervangingsbegroting gedaan op basis van de budgetten zoals opgenomen in de businesscase voor de ICT-samenwerking.

Voor een deel zijn budgetten voor de nieuwbouw van het stadhuis ingezet, bijvoorbeeld voor bekabeling en audio visuele apparatuur.

Eenmalig is binnen de jaarrekening 2009 een aanvullend krediet van € 300.000 gevraagd voor ICT-kosten voor de nieuwbouw van het gemeentehuis.

- c. ***De gemeenteraad is periodiek (minimaal eens per 3 maanden) geïnformeerd over de voortgang van en ontwikkelingen rondom het nieuwe gemeentehuis op het gebied van ICT, informatievoorziening en werkplekken.***

Maandelijks is gerapporteerd via verslagen en voortgangsrapportages vanuit de stuurgroep voor de nieuwbouw. ICT was echter geen onderdeel van deze rapportages omdat dat separaat werd opgepakt in het kader van de ICT-samenwerking. Over de ICT is dus niet periodiek gerapporteerd.

2.10 Welke verbeteringen kunnen worden aangebracht aan het ICT-beleid en de uitvoering van de veranderingen?

De beantwoording van deze vraag is terug te vinden in het hoofdstuk 3 Conclusies en aanbevelingen.

2.11 Zijn de ambities van de gemeente Weert realistisch gezien de situatie waarin de gemeente nu verkeert en gezien de aanpak in het verleden?

De beantwoording van deze vraag is terug te vinden in het hoofdstuk 3 Conclusies en aanbevelingen.

3 Conclusies en aanbevelingen

De onderzoeksvraag van de Rekenkamer heeft betrekking op de voorbereiding van de ICT-voorzieningen in het nieuwe stadhuis en ook de rol en betrokkenheid van de gemeenteraad hierbij. Geconcludeerd wordt dat de ICT-infrastructuur in de voorbereiding voor het nieuwe stadhuis nauwelijks een issue is geweest. Zowel in de ambtelijke organisatie als bij het bestuur is er weinig aandacht voor geweest. De ICT-voorzieningen zijn grotendeels los van het nieuwbouwproject en buiten het gezichtsveld van de management van de organisatie en het college en de gemeenteraad gerealiseerd. Er is vooraf niet onderzocht wat de situatie was in het oude stadhuis en hoe de ICT-voorzieningen in het nieuwe stadhuis het beste (her)ingericht konden worden.

Een nieuw stadhuis is een fysieke voorziening om de dienstverlening aan burgers en bedrijven optimaal te laten verlopen. Het is ook het gebouw van de democratie waarin de gemeenteraad, college en ambtelijke organisatie optimaal dienen te kunnen functioneren. Wel is het zo dat de maatschappij zich verder ontwikkelt en digitale dienstverlening steeds omvangrijker wordt. De gemeente Weert gaat en dient met deze ontwikkelingen mee te gaan. De Rekenkamer is dan ook enigszins verbaasd dat gelijktijdig met het bouwen van een nieuw stadhuis geen rekening is gehouden met de digitale dienstverlening en de consequenties op inrichting en voorzieningen in het stadhuis.

Er is onvoldoende nagedacht over nieuwe mogelijkheden van ICT om de dienstverlening naar burgers en bedrijven te vergroten, waardoor mogelijk ook besparingen te realiseren zijn in de personele sfeer⁴. De inrichting van het gebouw en het gebouw zelf had hiermee had hier beter op afgestemd kunnen worden.

De nieuwbouw van het stadhuis is belangrijk voor het imago van de gemeente en voor het realiseren van de bezuinigingsdoelstellingen. ICT en informatievoorziening zouden daarbij van groot belang dienen te zijn volgens de Rekenkamer. Het overgaan op flexplekken heeft bijvoorbeeld veel invloed. Een nieuwe uitstraling van en werkwijze in het stadhuis dient ondersteund te zijn door daar bij passende ICT-voorzieningen. Gelijktijdig met de nieuwbouw werden er ook een aantal andere projecten uitgevoerd, zoals de reorganisatie FLOW en het project 'Anders werken in Weert'. Het uitgevoerde onderzoek laat zien dat ook hier de ICT-component en informatievoorziening onvoldoende als integraal onderdeel van alle beoogde veranderingen is ingezet en aangestuurd⁵.

Voor zover de ICT-voorzieningen de reguliere bedrijfsvoering betreft en binnen de bestaande begroting gerealiseerd wordt, is het in de praktijk veelal geen raadsaangelegenheid. Als extra kredieten nodig zijn zoals in dit geval voor het nieuwe stadhuis, dan wordt het wel een onderwerp voor de gemeenteraad. De gemeenteraad is reeds in juni 2010 om een aanvullend krediet van € 300.000,- gevraagd voor de ICT-voorzieningen in het nieuwe stadhuis. Dit is op basis van een zeer globale specificatie bij het betreffende raadsvoorstel goedgekeurd. Daarbij heeft de gemeenteraad niet gevraagd om een nadere onderbouwing of visie en ook niet gevraagd om verdere (voortgangs)

⁴ Er was/werd parallel al een forse personele bezuiniging doorgevoerd, die ambitie was er dus wel. Er is wel over nagedacht maar vervolgens niet meer op gestuurd, afgezien van het schrappen van personele capaciteit.

⁵ Binnen het project FLOW is digitalisering wel een belangrijk project/onderdeel geweest waar ook budgetten aan toegekend zijn. Er is vervolgens echter te weinig (integraal) aandacht aan besteed.

rapportage(s) over de realisatie. Rapportage en evaluatie over de ICT-bestedingen in relatie tot de nieuwbouw heeft niet plaatsgevonden, mede omdat ICT los stond van de nieuwbouw.

Voorwaarde voor toetreding tot genoemde ICT-samenwerking met Venlo en Roermond was opwaardering van de ICT-infrastructuur. Dit is lange tijd uitgesteld maar onder druk van de nieuwbouw in 2013 opgepakt. Met het oog op het 'Anders werken in Weert' in het nieuwe stadhuis heeft de nadruk daarbij gelegen op implementatie van het nieuwe werkplekconcept zoals dat binnen de samenwerking gebruikt wordt. Er was echter onvoldoende samenhang tussen de beoogde nieuwe werkwijze, de nieuwbouw en de ICT-voorzieningen. Het was niet duidelijk op welke wijze het werkplekconcept invulling gaf aan de behoefte aan het flexibele werken. Ook is onvoldoende onderzocht of bestaande problemen en achterstanden in de ICT-omgeving daarmee verholpen werden. Achteraf bleek dit niet het geval te zijn.

Vanuit de casus van het nieuwe stadhuis is de vraag in hoeverre ICT (infrastructuur) en met name informatievoorziening op de agenda van bestuur en directie staat. In het kader van FLOW zijn bijvoorbeeld budgetten gevraagd voor digitalisering en op basis van een business case is besloten de ICT-samenwerking met Venlo en Roermond aan te gaan. Ook hier is na besluitvorming weinig bestuurlijke aandacht meer voor. Er is geen sprake van enig bestuurlijk planning en control proces. Er wordt niet structureel door de organisatie over gerapporteerd en er wordt ook niet door het bestuur naar gevraagd.

Zowel voor bestuur als voor de organisatie is ICT vooral een technische voorziening die het gewoon moet doen. Met name als die techniek hapert krijgt het aandacht. ICT en informatievoorziening wordt nog onvoldoende gezien en ingezet als strategisch bedrijfsmiddel om ambities en doelstellingen te realiseren.

De Rekenkamer Weert concludeert dan ook dat de ICT- en informatievoorziening veel te weinig strategisch in beeld is, bij het management, het college en de gemeenteraad. De betekenis in de huidige maatschappij is zo groot dat volgens de Rekenkamer hierover veel programmatischer dient te worden nagedacht.

Onze aanbevelingen richten zich vooral op de gemeenteraad en het college. Als zij doordrongen zijn van de cruciale rol van ICT en met name informatievoorziening in de strategische ontwikkeling van Weert, zullen hiervoor meer middelen beschikbaar komen waardoor ook de organisatie hiervoor meer aandacht krijgt.

Aanbevelingen voor college en gemeenteraad:

1. Maak informatie- en ICT-voorziening onderwerpen waar bestuurders op strategisch niveau inhoudelijk bij betrokken worden en beperk de betrokkenheid van de raad niet tot discussies over 'kosten en iPads'.

De Rekenkamer Weert geeft in overweging de invloed van de ICT en informatievoorziening veel sterker strategisch in te zetten. Hoe wil de gemeente Weert in de toekomst werken; intern, naar de burgers en bedrijven en binnen de bestuurlijke context. Hoe kunnen ICT- en informatievoorziening hieraan een bijdrage leveren en hoe beïnvloeden nieuwe mogelijkheden de strategie? Dus met andere woorden: het gaat er niet om welke apparaten aangeschaft moeten worden maar over de wijze waarop de gemeente Weert de mogelijkheden van ICT en informatievoorziening in zet.

2. Stel gericht personele en financiële middelen beschikbaar om informatievoorziening te ontwikkelen en strategisch in te kunnen zetten.

Volgens de Rekenkamer is er te weinig strategische kennis bij de gemeente Weert aanwezig en zal ook de betrokkenheid van deze strategische kennis groter dienen te zijn in de strategie en het beleid van de gemeente.

3. Betrek ICT veel meer in de strategische projecten en monitor periodiek de ontwikkelingen (volgens de PDCA cyclus) en resultaten.

In de kern is het steeds de vraag wanneer de gemeente Weert iets wil, welke ICT- en informatievoorziening daarvoor of daarbij nodig is. Werk dus integraal en projectmatig vanuit de beoogde resultaten. Hierdoor kan beter gemonitord worden. Controle of de resultaten bereikt worden is daarbij natuurlijk van groot belang. Het dient meer programmatisch en cyclisch benaderd te worden omdat verschillende ontwikkelingen/projecten gelijktijdig invloed hebben op de ICT-voorzieningen en informatievoorziening en op de ontwikkeling van de organisatie en dienstverlening.

4 Bestuurlijke reactie van het college

Aan de Rekenkamer

drs. ing. A.M.A. van Drunen Msc.

Weert, 29 april 2015

Onderwerp : Rekenkameronderzoek ICT gemeente Weert
Uw kenmerk :

Geachte heer van Drunen,

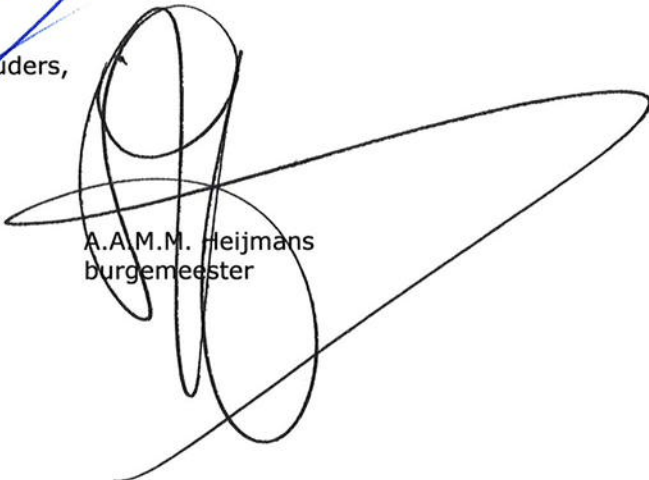
Op 9 april j.l. ontvingen wij uw rapport "Rekenkamer onderzoek ICT gemeente Weert" d.d. 2 april 2015.

Het college herkent de conclusies en aanbevelingen zoals verwoord in dit rapport. Teneinde uitvoering te kunnen geven aan de aanbevelingen zal het college een nader masterplan laten opstellen. Dit masterplan is de optelsom van zowel de aanbevelingen in de door het college uitgevoerde quick scan ICT en informatievoorziening alsmede die van de rekenkamer. Daartoe zal op korte termijn een programmamanager worden aangesteld.

Naar verwachting zal het masterplan nog deze zomer vorm en inhoud krijgen. Afhankelijk van het masterplan zullen nadere voorstellen geformuleerd worden voor de eventuele investeringen en de aanvraag van een krediet. De raad zal daarover nader geadviseerd worden.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders,


M.H.F. Knaapen
gemeentesecretaris


A.A.M.M. Heijmans
burgemeester

Bijlage(n) : -

5 Nawoord Rekenkamer (reactie op de bestuurlijke reactie)

De Rekenkamer is verheugd te vernemen dat het college de conclusies en aanbevelingen zoals verwoord in dit rapport herkent en actie onderneemt om uitvoering te geven aan de aanbevelingen.

Bijlage 1 Documentenrelaas Rekenkameronderzoek ICT

Datum	Onderliggend stuk		Beknopte inhoud	
	Soort	Onderwerp		
1	Begroting	Begroting en realisatie ICT kosten 2012-2018 (4 spreadsheets)	<ul style="list-style-type: none"> Begrote en bestede bedragen in de jaren 2012 t/m 2018. De opzet is niet per jaar consistent, wat vergelijking bemoeilijkt. Per jaar worden andere codes gebruikt voor gelijke kosten en/of zijn kosten in andere jaren onder andere posten geregistreerd c.q. geboekt. 	
2	06-2010	B&W advies	Bestemming jaarrekening 2009 € 300.000 ICT nieuwe stadhuis (incl.demarcatielijst)	<ul style="list-style-type: none"> Vaste inrichting en bouwkosten € 26,9 miljoen. ICT-hulpmiddelen gefinancierd vanuit meerjarige vervangingsbudgetten. € 360.000 tekort t/m 2012. € 60.000 uit exploitatie en € 300.000 gedekt vanuit resultaat jaarrekening 2009.
3	06-2010	B&W advies	Opdracht onderzoek ICT samenwerking	<ul style="list-style-type: none"> Onderzoek haalbaarheid ICT-samenwerking met 7 gemeenten. Doel samenwerking: verbetering dienstverlening en doelmatigheid door schaalvergroting.
4	10-2010 03-2013	B&W advies Raadsinformatie	Tussenrapportages stuurgroep nieuwbouw stadhuis	<ul style="list-style-type: none"> 27 maandelijkse voortgangsrapportages nieuwbouw stadhuis vanuit stuurgroep, via commissie Bestuurlijke Zaken naar raad (incl. financiële paragraaf). Voornamelijk bouwtechnisch en juridisch, geen ICT-paragraaf. In 2 rapportages zijn bekabeling en aansluitpunten aan de orde geweest.
5	02-2011 04-2014	Stuurgroep-verslag	Verslagen stuurgroep nieuwbouw stadhuis	<ul style="list-style-type: none"> Ruim 30 maandelijkse verslagen stuurgroepoverleggen. Voornamelijk bouwtechnisch en juridisch, geen ICT-aspecten.
6	05-2011	B&W advies	Advies en raadsbesluit organisatiebesluit	<ul style="list-style-type: none"> Vaststellen nieuwe organisatiestructuur. Betreft reorganisatie en bezuinigingsmaatregelen waaronder verminderen fte's. Beschikbaar stellen € 1.750.000,- voor realisatie FLOW. Efficiëncy maatregelen en investeringen op gebied van dienstverlening (€ 310.000,-) en informatievoorziening (€ 400.000,-).

Datum	Onderliggend stuk		Beknopte inhoud
	Soort	Onderwerp	
7	06-2012	Advies Advies en businesscase voor ICT-samenwerking Venlo-Roermond-Weert	<ul style="list-style-type: none"> • Onderzoek is voor 7 gemeenten uitgevoerd. • 3 gemeenten besluiten samen te gaan werken: Roermond, Venlo en Weert. • Doel geformuleerd als: <ul style="list-style-type: none"> • ontzorgen op het gebied van ICT; • ICT-voorzieningen standaardiseren en uniformeren; • beschikbare kennis en capaciteit efficiënter inzetten; • verminderen kwetsbaarheid; • slagvaardiger inspelen op ontwikkelingen en groei van ICT-kosten beperken (meer met minder). • Scope van de samenwerking: <ul style="list-style-type: none"> • gericht op ICT-techniek en ICT-projecten; • integratie ICT-voorzieningen; • ICT-beheerders aansturen vanuit samenwerking; • samen benodigde kennis en capaciteit leveren; • flexibiliseren van kennis en capaciteit. • Winst in continuïteit, tempo van innovaties, beschikbaarheid kennis, toename professionalisering, minder meerkosten door efficiëntere inzet • Vorm afhankelijk van ambitie en situatie. • ICT-infrastructuur naar Roermond, expertise Venlo, expertise in Roermond, Venlo en Weert.
8	08-2012	Evaluatie Evaluatie aanpak virusbesmetting augustus 2012	<ul style="list-style-type: none"> • Feitenrelaas verloop en aanpak na Dorifel aanval van 7-8-2012. • Crisisstructuur opgezet. • Veel aandacht voor continuïteit dienstverlening burgers. • Veel financiële schade (eigen inzet, inhuur, ICT). • Heeft leerpunten opgeleverd en de gemeente is in de toekomst beter voorbereid.

9	01-2013	Rapportage	Rapportage COT virusuitbraak Dorifel	<ul style="list-style-type: none"> • Externe opinie van expert over aanpak en leerpunten • Betrof een landelijke uitbraak, oorzaak lag buiten de gemeente. • Gemeente was onvoorbereid, aanpak was goed en succesvol, risicobeheersing ontbrak tot dan toe. • Systemarchitectuur is complex en kwetsbaar. • Communicatie was goed, kwetsbare opstelling naar maatschappij. • Productiviteitsverlies en financiële schade. • Voor ICT meest relevante aanbevelingen: <ul style="list-style-type: none"> • Overzicht en inzicht in ICT infrastructuur zijn randvoorwaardelijk; • De verbinding tussen ICT en de rest van de organisatie moet hecht zijn.
10	04-2013	Projectopdracht	Projectopdracht Gereedmaken ICT Infrastructuur t.b.v. Regionale Samenwerking	<ul style="list-style-type: none"> • Opdracht project gereedmaken ICT infrastructuur t.b.v. samenwerking Venlo en Roermond. • Basis leggen voor intergemeentelijk IOCT-beheer. • Verhogen flexibiliteit en werken op afstand. • Vooral migratie besturings- en mailsoftware en virtualisatie applicaties. • Omvat <u>niet</u>: verbinding/verhuizing naar nieuwe stadkantoor, kosten project Digitalisering, inrichting SAN, aanleg netwerkinfrastructuur. • Projectbudget: € 805.000 vanuit bestaande kredieten en afdelingsbegroting. • Inclusief inschatting benodigde uren (5.266 u).
11	05-2013	Projectplan	Projectinitiatiedocument project 'Weert in de Lift'	<ul style="list-style-type: none"> • Doelen conform projectopdracht. • Businesscase niet ingevuld. • Plan is niet vastgesteld. • Bestuurlijk opdrachtgever H.Litjens, ambtelijk opdrachtgever R. v.d. Pol.

12	05-2013	Organisatie beschrijving	Organisatiebeschrijving (FLOW)	<ul style="list-style-type: none"> • Missie, visie, kernwaarden nieuwe organisatie. • Extern gericht en dienstverlenend (Antwoord©), resultaatgericht en transparant, flexibel en ondernemend, samenwerkingsgericht. • Ordening in 3 sectoren, ICT (en I-advisering) ondergebracht bij Bedrijfsvoering. • 'Goed functionerende en betrouwbare ICT-infrastructuur is ondersteunend aan dienstverlening. • Nieuw kantoorgebouw met flexibel werkconcept. • Formatie ICT-beheer en centraal applicatie- en gegevensbeheer 15 fte, DIV-formatie 9 fte.
13	07-2013	Raadsvoorstel	Toestemming deelname GR ICT-samenwerkingsverband Noord- en Midden-Limburg	<ul style="list-style-type: none"> • Verzoek deelname GR ICT NML. • Businesscase: € 600.000 besparing 2013-2020. • 2x per jaar bestuurlijk overleg poho's.
14	08-2013	Projectopdracht	Projectopdracht Het Nieuwe Werken (HNW)	<ul style="list-style-type: none"> • Opdracht om het doel van HNW te bepalen (aan welke organisatiedoelstellingen draagt HNW bij) en om de gemeentelijke organisatie de overstap te laten maken naar HNW. • Het gaat om het realiseren van een verandering in werkhouding en uitvoering van werk, een omslag van zowel medewerkers als leidinggevenden, gebaseerd op de kernwaarden van FLOW(resultaatgericht, flexibel) en passend bij de mogelijkheden die het nieuwe stadhuis met nieuwe faciliteiten de medewerkers biedt.
15	09-2013	DT voorstel	Advies gebruik ICT-hulpmiddelen voor nieuwe werken in nieuwe stadhuis.	<ul style="list-style-type: none"> • Advies van werkgroep ICT-hulpmiddelen. • Onderscheid in werkplektypen: standaard flex, standaard vast, speciaal grote data, speciaal mobiel. • Advies onderzoek invulling mobiele werkplek. • Advies vaststellen aantallen/verdeling typen werkplekken en benodigde extra voorzieningen. • Financiële consequenties pas inzichtelijk na het maken van keuzes. • Projectopdracht ICT-hulpmiddelen nieuwe gemeentehuis als bijlage opgenomen.

16	11-2013	Plan van aanpak	Plan van aanpak 'Anders Werken in Weert'	<ul style="list-style-type: none"> • Verdere uitwerking projectopdracht DT 21-08-2013 • Anders Werken, achtereenvolgens te realiseren door: <ul style="list-style-type: none"> 1^e werkomgeving (flexibel, met ander gedrag); 2^e systemen (tijd- en plaatsafhankelijk); 3^e werkcultuur (leervermogen, vertrouwen). • 2014: focus op nieuwe werkomgeving • Doel project: "soepele overgang naar het nieuwe stadhuis; de fysieke (gebouw) en ICT-omstandigheden bieden er meer flexibiliteit". • Wat is er geregeld: <ul style="list-style-type: none"> • Plaatsafhankelijke digitale werkomgeving; • Nieuwste versies van (Microsoft) kantoorapplicaties; • Vaste telefoontoestellen met extra functionaliteit; • Nog geen keuze t.a.v. laptops en tablets, hiervoor mogelijk aanvulling advies werkgroep ICT-hulpmiddelen. • Kantoorconcept: basis is flexfactor 0,6 werkplek per medewerker, dit is met "gesloten" werkplekken verhoogd naar 0,74. • Digitalisering: alle documenten digitaal beschikbaar op iedere werkplek. • Ontwikkelen HRM-instrumenten. • Verandering zoveel mogelijk zelf doen.
17	11-2013	Contract	Gemeenschappelijk regeling ICT-samenwerkingsverband Noord- en Midden Limburg (NML)	<ul style="list-style-type: none"> • Deelnemers zijn gemeenten Venlo, Roermond, Weert. • Verdere uitwerking in DVO. Hierin staat o.a. dat de volgende zaken buiten de samenwerking vallen: <ul style="list-style-type: none"> • Telefonie; • Websites; • Licentiebeheer; • Audiovisuele apparatuur; • Toegangsbeveiliging; • Informatieadvies. • 1^e lijns ondersteuning door gemeenten, 2^e lijns door samenwerking.

18	02-2014	Voortgangsrapportage	Voortgangsrapportage Weert in de lift	<ul style="list-style-type: none"> • Rapportage is (enkel) verstrekt aan de teamleider ICT en de kwartiermaker van de ICT-samenwerking. • Betreft virtualiseren van de werkplek en applicaties. • Detailinfo over status en acties. • Geen specificatie van geld, organisatie, kwaliteit, informatie, tijd (GOKIT), alles staat op "groen".
19	03-2014	Verhuisplan	Activiteitenplan verhuizing nieuwe stadhuis	<ul style="list-style-type: none"> • Gedetailleerd korte termijn ICT-activiteitenplan (scope 4 dagen). • Bevat werkinstructies, taakverdeling en planning. • Gericht op de fysieke verhuizing en installatie van m.n. werkstations.
20	07-2014	DT voorstel	Procesvoorstel I-visie, op te leveren in april 2015, inclusief de 9 leidende architectuur principes	<ul style="list-style-type: none"> • Constatering dat verbinding organisatiedoelen en informatievoorziening ontbreekt. • Realiseren ontbrekende schakel door: I-visie, I-beleid en Operationeel Plan (DOP). • Prioriteit bij bestaand projectportfolio om in 2014 kwaliteit i-taken te verhogen (komt nader voorstel), • Er zijn 9 leidende ICT-architectuur principes benoemd.
21	09-2014	Presentatie	Presentatie in DT/GLOW overleg over de ICT-inrichting van de nieuwe werkplek	<ul style="list-style-type: none"> • Toelichting standaard werkplek, remote toegang, telefonie, vast versus mobiel, laptop en tablet, specials, communicatievormen. • Resterende vragen en keuzes benoemd.
22	10-2014	Organisatie beschrijving	Werkorganisatie ICT Noord- en Midden Limburg (NML)	<ul style="list-style-type: none"> • Formaliseren inrichting werkorganisatie ICT NML. • Onderstreept noodzaak gezamenlijk beheer. • Hoe omgaan met wens toetreding nieuwe deelnemers: Bergen, Leudal, Nederweert (doel 2015, komt aparte business case voor). • Doorontwikkeling ICT-samenwerking, uitbreiding lichte GR. • Positioneren van de servicedesk in Weert, projecten in Roermond en ICT infra in Venlo. • Medewerkers worden gedetacheerd vanuit gemeente.

23	11-2014	Beschouwing raad	Algemene beschouwingen begroting 2015 VVD	<ul style="list-style-type: none"> • Hoge ICT-kosten en te weinig toegevoegde waarde. • Kritisch kijken voordat verplichtingen worden aangegaan. • Hoe meer ICT voorzieningen te realiseren met lagere kosten. • De decentralisaties geven kostenstijging € 100.000. • Overzicht projecten, systemen, doelen en voortgang ontbreekt. • Aankondiging motie om completer ICT-beeld te krijgen
24	11-2014	Motie raad	Motie over ICT onderzoek (III.M.4)	<ul style="list-style-type: none"> • ICT-investeringen nodig voor formatiereductie. • Meer besparingen realiseren met GR ICT. • Overzicht projecten, systemen, doelen en voortgang ontbreekt bij raad. • Opdracht: evaluatie ICT-projecten uiterlijk 1-4-2015. • Opdracht: inzicht in toegevoegde waarde GR ICT uiterlijk 1-4-2015. • Opdracht: Voortgang ICT-projecten in financiële rapportage. • Opdracht: ontwikkelen i-visie + implementatieagenda.
25	11-2014	Rapportage stuurgroep	Issuerapport problematiek traagheid Decos	<ul style="list-style-type: none"> • Traagheid in opstarten, opzoeken en verwerken van zaken in Decos. • Acties hebben enige verbetering gebracht, nieuwe servers eind 2014 moeten oplossing brengen. • Besluit om livegang Decos-JOIN uit te stellen tot januari 2015 vanwege risico verlies draagvlak bij gebruikers.
26	12-2014	Info Raad	Voortgang besluitvorming aanvaarde moties en amendementen begroting 2015	<ul style="list-style-type: none"> • Amendement IIIA1: Verhoging doel digitale dienstverlening Van 7,1 naar 7,6 in 2018 (meer digitalisering en zaakgericht werken, ICT stabiel en snel). Ambitie van de raad wordt uitgewerkt in actieplan. • Motie IIM4: ICT Opstellen i-visie voorjaarsnota 2015 + opdracht scan ICT en GR.

27	01-2015	Rapportage DT	Rapportage resultaten enquête Anders Werken fase 1	<ul style="list-style-type: none"> • In november 2014 gemeten o.b.v. stellingen en open vragen. • 66% van de medewerkers heeft deelgenomen. • Erg tevreden over flexibele werktijden • 73% zit liefst bij collega's eigen team/domein. • Tevreden met werkplek, meubilair en thuisgevoel. • Verdeeldheid over gemak, concentratieplekken, afgeleid worden, overleggen enz.. • Negatief over ICT en halen doelen Anders Werken. • Terughoudendheid in uitspraak over functioneren leidinggevenden.
----	---------	---------------	--	---