

RAADSCOMMISSIE

BEDRIJFSVOERING EN INWONERS

Vergadering van de gemeenteraad van 1 oktober 2015

Portefeuillehouder : A.A.M.M. Heijmans

Behandelend ambtenaar : P.A.W. Otten

Nummer raadsvoorstel: RAD-001168

Doorkiesnummer : (0495) 57 52 07

Agendapunt: 11

ONDERWERP

Kennismemen van en overnemen van conclusies en aanbevelingen van de Rekenkamer Weert naar aanleiding van het onderzoek "ICT gemeente Weert".

VOORSTEL RAADSCOMMISSIE BEDRIJFSVOERING EN INWONERS

Kennismemen van en overnemen van conclusies en aanbevelingen van de Rekenkamer Weert naar aanleiding van het onderzoek "ICT gemeente Weert".

AANLEIDING EN DOELSTELLING

De rekenkamer is een adviesorgaan van de gemeenteraad en brengt in die hoedanigheid via eindrapporten van door haar uitgevoerde onderzoeken conclusies en aanbevelingen onder de aandacht van de raad.

Op 11 mei 2015 is het eindrapport van de rekenkamer in het onderzoek "ICT gemeente Weert" aangeboden aan de gemeenteraad. Bij dit eindrapport is een bestuurlijke reactie door het college van burgemeester en wethouders uitgebracht. De reactie van de rekenkamer op deze bestuurlijke reactie is opgenomen in het eindrapport.

De doelstelling van dit raadsvoorstel is uw raad kennis te laten nemen van de resultaten van het onderzoek en een besluit te doen nemen over de conclusies en aanbevelingen van de rekenkamer.

PROBLEEMSTELLING

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 wenste een onderzoek te doen om inzicht te 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 wilde ze advies over mogelijke verbeteringen en over de haalbaarheid van de gemeentelijke ambities. De Rekenkamer wilde 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 wilde inzicht krijgen in de mogelijkheden om de ambities op dit gebied te realiseren en geadviseerd worden over eventuele maatregelen. Dit onderzoek voor de organisatie omvatte 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, wenste 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 wilde 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 voldoende **(1)** 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 nieuwe situatie voldoende geweest?
9. Is de gemeenteraad voldoende bij het proces betrokken geweest?
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 verkeert en gezien de aanpak in het verleden?

OPLOSSINGSRICHTINGEN

Conclusies uit het rapport

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

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.

personele sfeer **(2)**. 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 aangestuurd **(3)**.

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) 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.

² 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.

³ 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.

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 inzet.

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.

FINANCIËLE GEVOLGEN

De financiële gevolgen van de uitwerking van deze conclusies en aanbevelingen zijn thans nog niet aan te geven.

COMMUNICATIE

Het eindrapport met de bestuurlijke reactie is, gelijktijdig met het aanbieden van het eindrapport aan de gemeenteraad, op de website geplaatst van de gemeente Weert. Na de raadsbehandeling zal er een brief naar de rekenkamer uitgaan, met daarin het raadsbesluit.

EVALUATIE

Het college rapporteert periodiek aan de raad omtrent de stand van zaken van de implementatie van de overgenomen aanbevelingen.

ADVIES RAADSCOMMISSIE

Bedrijfsvoering en inwoners (BV-IW) ➤ Het advies van de raadscommissie Bedrijfsvoering en inwoners (BV-IW) is:

- ◆ Voorstel rijp voor behandeling in de raad; agenderen als bespreekstuk. De portefeuillehouder heeft aangegeven met een plan van aanpak te komen ter voldoening aan de aanbevelingen.
- ◆ Vanuit de commissie zal conform de verordening op de rekenkamer een initiatiefvoorstel geagendeerd worden voor de raadsvergadering van 1 oktober a.s.

Bijbehorend ontwerpraadsbesluit bieden wij u hierbij ter vaststelling aan.

De raadscommissie Bedrijfsvoering en Inwoners,

P.A.W. Otten
Commissiegriffier

H.W.J. Coolen
Voorzitter

RAADSBESLUIT

De raad van de gemeente Weert,

gezien het voorstel van de raadscommissie Bedrijfsvoering en Inwoners van 21 september 2015;

b e s l u i t :

Kennis te nemen van en over te nemen de conclusies en aanbevelingen van de Rekenkamer Weert naar aanleiding van het onderzoek "ICT gemeente Weert".

Aldus vastgesteld in de openbare vergadering van 1 oktober 2015.

De griffier,

De voorzitter,

M.H.R.M. Wolfs-Corten

A.A.M.M. Heijmans