

Vergadering van de gemeenteraad van 25 november 2015

Portefeuillehouder : A.A.M.M. Heijmans

Behandelend ambtenaar : Bertus Brinkman

Nummer raadsvoorstel: RAD-001180

Doorkiesnummer : (0495) 57 55 10

Agendapunt: 9

### **ONDERWERP**

Masterplan informatiearchitectuur als uitwerking van het rapport Telengy door bureau Disgover, teneinde de digitale dienstverlening te optimaliseren.

### **VOORSTEL COLLEGE**

1. Instemmen met de voorstellen zoals verwoord in het masterplan, teneinde de in- en externe dienstverlening te optimaliseren
2. Instemmen met uitvoering van het masterplan in drie jaar (in plaats van de in het masterplan voorgestelde twee jaar)
3. In te stemmen met de budgetaanvraag van € 2.502.700,--
4. Impliciet aan het college de opdracht te verstrekken voor co-creatie bij de uitvoering van het masterplan informatiearchitectuur

### **AANLEIDING EN DOELSTELLING**

Na de verhuizing van het oude naar het nieuwe stadhuis hebben zich een aantal problemen voorgedaan met de in- externe dienstverlening. Soms vielen systemen uit en kon niet in de primaire digitale dienstverlening worden voorzien. Zowel de raad als het college van Burgemeester en Wethouders hebben een onderzoek gelast naar de oorzaken.

De opdracht om de oorzaken en de aanbevelingen in kaart te brengen is verstrekt aan het bureau Telengy. Ook de gemeenteraad heeft door tussenkomst van de rekenkamer een onderzoek gelast naar de vraag in welke mate de raad betrokken is geweest bij oorzaak en gevolg. Het college van Burgemeester en Wethouders heeft met de uitkomsten van het eigen onderzoek, verricht door Telengy, opdracht gegeven om de aanbevelingen uit te werken in een masterplan.

Doel is om het masterplan informatiearchitectuur , opgesteld door Disgover, tot uitvoering te laten brengen teneinde de in- en externe digitale dienstverlening optimaal te kunnen laten plaatsvinden.

### **PROBLEEMSTELLING**

De in- en externe digitale dienstverlening kan niet optimaal worden verleend. Oorzaken die hieraan ten grondslag liggen zijn in het rapport van Telengy verwoord. Zowel de uitkomsten van de rekenkamer als het onderzoek van het college van Burgemeester en Wethouders zijn aan de raad gepresenteerd.

### **OPLOSSINGSRICHTINGEN**

Door Disgover is een masterplan informatiearchitectuur opgesteld dat antwoord geeft op de vastgestelde opgaven en de aanbevelingen van het rapport Telengy.

Het college van Burgemeester en Wethouders heeft hier opvolgend een second opinion laten uitvoeren door bureau Peopleware, die de voorgestelde richting in het masterplan informatiearchitectuur bevestigt. Aanbevelingen uit de second opinion zullen worden opgenomen in de uitvoeringsplannen van het masterplan informatiearchitectuur met uitzondering van de verdeling van de investeringen over de jaren. Ondanks de afwijking van het budgetvoorstel opgenomen in de second opinion heeft de raad met de hierna genoemde en nog te benoemen mijlpalen een sturingsmiddel in handen. Dit zoals aanbevolen in de second opinion.

Op basis van behaalde resultaten en de evaluaties kan dan eventueel besloten worden over de verdere uitvoering van het masterplan informatiearchitectuur, als ook de bijbehorende budgetten.

Het programma start met de realisatie van de eerste twee mijlpalen, welke in juni 2016 aan de raad zullen worden voorgelegd:

1. Het fundament van de digitale geautomatiseerde dienstverlening bestaande uit:
  - a) Implementatie van het veilige communicatiekanaal met de burger en routing van de informatie naar de juiste medewerker/applicaties;
  - b) Implementatie van het zaakstelsel om zaakgericht te kunnen werken en (status)informatie aan de klant (intern en extern) beschikbaar te stellen;
  - c) Implementatie van de eerste processen (via iBurgerzaken).

Hierbij behoren onderstaande budgetten:

a) Implementatie veilig communicatiekanaal met de burger en routing naar juiste medewerker/applicaties		€ 50.000,00	Gereed juni 2016
b) Implementatie zaakstelsel (gereed voor inrichting processen)		€ 70.000,00	Gereed juni 2016
c) Implementatie eerste 8 processen (via iBurgerzaken)		€ 20.000,00	Gereed juni 2016
d) Kosten programmamanager + high professional		€ 87.500,00	1 <sup>e</sup> halfjaar 2016
<b>TOTAAL</b>		<b>€227.500,00</b>	

2. Gelijktijdig met de evaluatie van de eerste mijlpaal wordt een vervolgplan inclusief de daarbij behorende financiële budgetten ter kennisname aan de raad voorgelegd.

## FINANCIËLE GEVOLGEN

Bij volledige uitvoering van de in het masterplan genoemde voorstellen is een bedrag gemoeid van € 3.311.000,--. Echter indien een partner gevonden wordt voor de co-creatie voor de dienstverlening, dan kan een reductie op de investering bereikt worden van 30 %. Dit leidt voor dit onderdeel tot een kredietaanvraag van afgerond € 2.611.000,-- - 30 % = € 1.827.700,-- voor de digitale dienstverlening.

Daarnaast zal voor Anders Werken € 350.000,-- moeten worden aangevraagd.

Voor de uitvoering en de begeleiding van het masterplan zal een vacature moeten worden gecreëerd voor een programmamanager en een high professional, waarmee een extra bedrag gemoeid is van € 200.000,-- voor de duur van twee jaren (conform het masterplan).

In totaal leidt dit tot een budget van afgerond € 2.377.700,--, conform het masterplan.

Het college van Burgemeester en Wethouders stelt voor de uitvoering van het Masterplan niet in twee jaar, maar in drie jaar uit te voeren. Dit betekent dat de programmamanager drie jaar

ingezet dient te worden. In onderstaande tabel is een onderbouwing te lezen met betrekking tot de investeringen en lasten wanneer het masterplan in drie jaar wordt uitgevoerd.

In totaal leidt dit tot een budgetaanvraag van €2.502.700,--.

Omschrijving	Investing	Kap.lst	Expl.lst.	Totale lasten			
				2016	2017	2018	2019
Digitale dienstverlening 2016	870.333	228.462		228.462	225.742	223.023	220.303
2017	870.333	228.462			228.462	225.742	223.023
2018	870.333	228.462				228.462	225.742
Anders werken	350.000	142.708		142.708	140.979	74.250	
Programmamanager 2016/2018 en high professional 2016/2017			325.000	100.000	100.000	125.000	
				471.171	695.184	876.477	669.068
Bij co-creatie 30% van 2.611.000	€ -783.300			-68.539	-136.261	-203.168	-200.720
				<b>402.632</b>	<b>558.922</b>	<b>673.309</b>	<b>468.347</b>

De exploitatielast van de investering loopt door in de jaren 2020-2021.

Inmiddels is de septembercirculaire 2015 ontvangen waaruit is af te leiden dat een positief resultaat te verwachten is. *Onderstaand een overzicht van het verloop van het saldo van de begroting na besluitvorming van de raad van 12 november.*

	2016	2017	2018	2019
Saldo conceptbegroting 2016	-3.597.520	-5.811.220	-7.001.708	-7.348.544
"Kiezen met Visie"	3.777.764	5.961.388	7.340.598	8.038.747
Saldo begroting na "Kiezen met Visie"	180.244	150.168	338.890	690.203
<i>Besluiten raad 12 november</i>	82.597	-254.736	-250.958	-250.958
Septembercirculaire 2015	433.851	440.041	879.055	973.829
Storting in de algemene reserve	-433.851	-440.041	-879.055	-973.829
<i>Saldo na raadsbesluiten 12 november</i>	<b>262.841</b>	<b>-104.568</b>	<b>87.932</b>	<b>439.245</b>
<i>Exploitatielasten Masterplan ICT</i>	-402.632	-558.922	-673.309	-468.347
<i>Totaal saldo na exploitatielasten Masterplan ICT</i>	<b>-139.791</b>	<b>-663.490</b>	<b>-585.377</b>	<b>-29.102</b>
<i>Terugdraaien besluit 12 november storting in de algemene reserve *</i>	433.851	440.041	879.055	973.829
<i>Saldo begroting**</i>	<b>294.060</b>	<b>-223.449</b>	<b>293.678</b>	<b>944.727</b>

\*\* Het voorlopig saldo BUIG budget 2016 ad € 293.083,-- kan pas verwerkt worden zodra dit bedrag definitief is.

*In de raad van 12 november is besloten om het voordeel van de algemene uitkering te storten in de algemene reserve.*

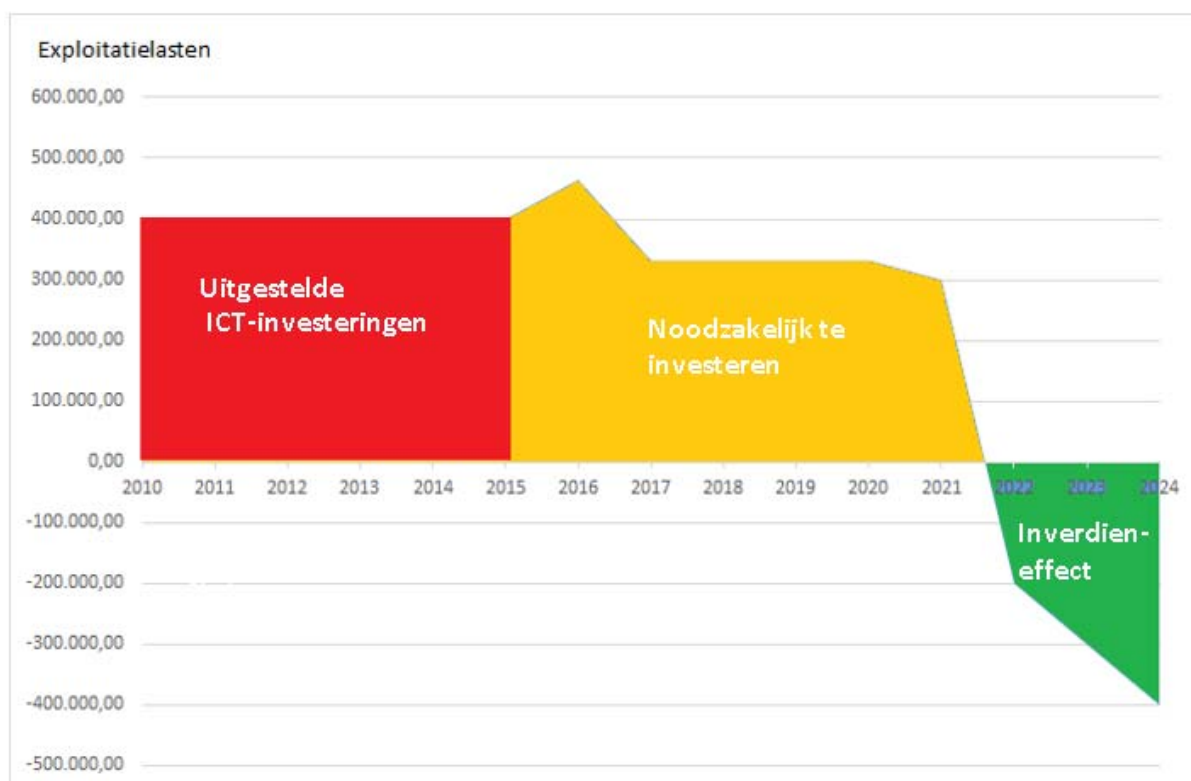
*Op basis van voornoemde tabel, waarin de exploitatielasten van het ICT masterplan ten laste van het begrotingssaldo worden gebracht, zal worden voorgesteld de toevoeging aan de algemene reserve terug te draaien (\*hiervoor wordt een separaat voorstel nagezonden).*

Naarmate de dienstverlening meer digitaal en geautomatiseerd kan worden georganiseerd zal een inverdieneffect plaatsvinden op de inzet van medewerkers.

Vanaf 2020 kunnen naar verwachting 7 fte bezuinigd worden. Dit vanwege enerzijds de nu benodigde inhuur om achterstanden weg te werken en anderzijds de handmatige werkzaamheden welke straks digitaal plaatsvinden. De lasten van de inhuur drukken op de concern onder uitputting.

Naar verwachting is bij honorering minder archiefruimte noodzakelijk. Dit levert ook een besparing op, afhankelijk van de bestemming die dan aan deze ruimte wordt gegeven.

Onderstaande grafiek maakt de uitgestelde ICT- investeringen en de noodzakelijke investeringen inzichtelijk en laat het beoogde inverdieneffect zien.



Nadere uitleg grafiek:

- Dit blok geeft de benodigde middelen voor ICT weer waaraan geen prioriteit is gegeven. Met als gevolg de situatie waarin we nu verkeren.
- Dit blok geeft de noodzakelijk investeringen weer voor uitvoering van dit masterplan, waardoor de aanbevelingen van rapport Telengy kunnen worden gerealiseerd.
- Bij uitvoering van het masterplan is er een beoogd inverdieneffect.

## COMMUNICATIE

## EVALUATIE

De voortgang wordt meegenomen in de bestaande bestuursrapportages.

## 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.

Bijbehorend ontwerpraadsbesluit bieden wij u hierbij ter vaststelling aan.

Burgemeester en wethouders van Weert,  
de secretaris, de burgemeester,

M.H.F. Knaapen

A.A.M.M. Heijmans

## **RAADSBESLUIT**

De raad van de gemeente Weert,

gezien het voorstel van burgemeester en wethouders van 3 november 2015;

b e s l u i t :

Stemt in met de door het college van BenW ingediende voorstellen voor de uitvoering van het masterplan informatiearchitectuur:

- 1. Instemmen met de voorstellen zoals verwoord in het masterplan, teneinde de in- en externe dienstverlening te optimaliseren*
- 2. Instemmen met uitvoering van het masterplan in drie jaar (in plaats van de in het masterplan voorgestelde twee jaar)*
- 3. In te stemmen met de budgetaanvraag van € 2.502.700,--*
- 4. Impliciet aan het college de opdracht te verstrekken voor co-creatie bij de uitvoering van het masterplan informatiearchitectuur.*

Aldus vastgesteld in de openbare vergadering van 25 november 2015.

De griffier,

De voorzitter,

M.H.R.M. Wolfs-Corten

A.A.M.M. Heijmans