

Vergadering Gemeenteraad van 19-04-2017

Afdeling : Directie Bedrijfsvoering

Naam opsteller voorstel : Schwarte, Sanne

Portefeuillehouder : A.A.M.M. (Jos) Heijmans

Raadsvoorstel:

RAD-001403

Zaaknummer JOIN:

Z/17/040248

Agendapunt:

Nee

Onderwerp

Stand van Zaken Masterplan Informatiearchitectuur – Evaluatie mijlpaal 1 en 2 en voorstel mijlpaal 3 en verder

Voorstel

- Kennis te nemen van de voortgang van het Masterplan Informatiearchitectuur – mijlpaal 1 en 2;
- In te stemmen met de uitvoering van mijlpaal 3 en verder conform planning en financiën.

Inleiding

Op 8 november 2016 heeft een informele bijeenkomst plaatsgevonden waarin is gesproken over de digitaliseringslag die we als gemeente (gaan) maken en waarvoor de volgende sporen en mijlpalen zijn geformuleerd in het Masterplan Informatiearchitectuur:

Mijlpaal 1 en 2

Spoor 1, Organisatie	Inventarisatie tot en met invoering van benodigde I-organisatie
Spoor 2, Anders Werken (incl. beveiliging)	Laptops
	Tablets
	Telefoon
Spoor 2, Digitale dienstverlening	Veilig fundament
	iBurgerzaken
	Sociaal domein
	Processen
	Zaaksysteem

Met dit raadsvoorstel wordt enerzijds inzicht verschaft in de voortgang van de mijlpalen 1 en 2 en anderzijds de werkzaamheden die hieruit volgen voor mijlpaal 3.

Beoogd effect/doel

Medewerkers van de gemeente Weert dienen de juiste middelen te hebben om effectief en efficiënt in een 7x24 uren economie hun werk uit te kunnen voeren en zij moeten op een veilige, correcte en zoveel mogelijk digitale wijze kunnen communiceren met de 'klant', nu en in de toekomst. De verschillende mijlpalen dienen bij te dragen aan deze doelstelling.



Argumenten Door u kennis te laten nemen van de voortgang van het project wordt voor u duidelijk dat stappen gezet zijn waardoor een cultuurverandering binnen de organisatie in gang is gezet, zowel de interne als externe (digitale) dienstverlening zijn verbeterd en bij verschillende onderdelen van de organisatie inclusief de ICT-organisatie nog stappen gezet moeten worden om dienstverlening te verbeteren.

Stappen gezet

Algemeen

Door de organisatie zeer nadrukkelijk te betrekken bij de realisatie en uitvoering van het masterplan wordt het ervaren als een gezamenlijke uitdaging waardoor de organisatieverandering voortvarend in gang is gezet, het belang van een goede informatievoorziening wordt erkend en medewerkers zeer enthousiast en betrokken zijn bij de implementatie van de verschillende nieuwe applicaties en systemen.

i-Organisatie

In het Masterplan Informatiearchitectuur is vastgesteld dat het op orde brengen van de organisatie rondom de informatievoorziening randvoorwaardelijk is om het verbeteren van de digitale dienstverlening mogelijk te maken. Vorig jaar heeft een inventarisatie plaatsgevonden naar de huidige rollen, de ontbrekende rollen, taken, competenties, capaciteit et cetera. Hier is vervolgens een advies uit voortgekomen en zijn cruciale posities tijdelijk vanuit het programma ingevuld. De uitvoering van dit advies m.b.t. hoe de i-organisatie in te richten wordt verder onderdeel van het programma WIND.

Anders Werken

Vanuit het onderzoek voorafgaand aan de opstelling van het masterplan is geanalyseerd dat meer plaats- en tijdsonafhankelijk werken de medewerker de kans geeft zijn/haar tijd efficiënter in te delen en resultaatgerichter te werken, wat tevens kan leiden tot vermindering van het aantal benodigde werkplekken (cultuur). Hiervoor zijn inmiddels laptops en tablets (incl. de benodigde beveiliging) beschikbaar gesteld aan de medewerkers en is een start gemaakt met telefonie.

Veilig fundament

Veilig fundament is gericht op veilig digitaal communiceren binnen de gemeente, maar vooral ook met burgers en landelijke voorzieningen.

Met LOGIUS (onderdeel van ministerie van BZK) en de leveranciers EnableU, CircleSoftware en PinkRoccade is een nieuw ontwerp gemaakt dat gaat resulteren in standaardisatie en reducering van complexiteit en kosten. Hierdoor kunnen veel meer applicaties op dit kanaal aansluiten en wordt gedurende de implementatie gekeken naar de wijze waarop de applicaties gekoppeld dienen te worden. PinkRoccade beschouwt dit zelfs als een strategische stap voor hun applicatieportfolio.

iBurgerzaken

In 2016 zijn alle producten op het gebied van burgerlijke stand (trouwen, partnerschap, geboorte, overlijden, naams-geslachtswijziging) middels de iBurgerzaken applicatie van PinkRoccade live gebracht. Het is nu mogelijk digitaal deze producten aan te vragen en ook de afhandeling door de medewerkers gebeurt digitaal. In kwartaal 1 van 2017 is het tevens mogelijk gemaakt digitaal diverse soorten uittreksels, rijbewijzen en reisdocumenten aan te vragen. Om medewerkers van Publiekszaken mee te nemen in de verandering en andere manier van werken zijn zij op werkbezoek geweest bij de gemeente Almelo, een vooruitstrevende gemeente op het gebied van digitale dienstverlening. Ook zijn de medewerkers door de leverancier opgeleid om de afhandeling van de digitale aanvragen te kunnen verwerken middels de iBurgerzaken applicatie. In kwartaal 2 van 2017 zullen de laatste twee producten van iBurgerzaken in productie worden genomen; adresonderzoek en verhuizingen. Over een half jaar vindt een evaluatie plaats.

Sociaal domein

Voor de afdeling Werk, Inkomen en Zorg (WIZ) wordt een regie-applicatie geïmplementeerd, iSamenleving. Deze maakt het voor medewerkers van WIZ mogelijk regie te voeren op klantdossiers. Om deze applicatie in gebruik te kunnen nemen zijn de afgelopen

maanden samen met de medewerkers alle processen van de afdeling in kaart gebracht. In kwartaal 2 wordt de applicatie gekoppeld aan het zaaksysteem zodat statusinformatie en documenten ook hierin terug te vinden zijn. Ook wordt middels een Persoonlijke Internet Pagina (PIP) het voor de klant steeds meer mogelijk zijn gegevens in te zien, de status van zijn aanvraag te bekijken en aanvragen te doen.

Processen

Om het zaaksysteem efficiënt te kunnen implementeren is inzicht in de meer dan 400 werkprocessen nodig. Deze zijn inmiddels geïnventariseerd, middels standards vastgelegd en beschikbaar gesteld in een systeem zodat de projectorganisatie ze kan gebruiken bij de implementatie van het zaaksysteem, wat overigens direct leidt tot aanpassing van de vastgelegde processen. De organisatie ziet daarmee ook direct de voordelen van het correct vastleggen van de processen.

Zaaksysteem

De implementatie van het nieuwe zaaksysteem Djuma verloopt voorspoedig. Eind 2016 zijn diverse organisatiebrede randvoorwaarden en uitgangspunten door de projectgroep opgesteld, deze hebben betrekking op onder andere papierarm werken, toegankelijkheid, vertrouwelijkheid en autorisaties. Ook heeft de projectgroep gekozen voor een gefaseerde teamimplementatie, dit betekent dat in een periode van 3-5 weken (afhankelijk van de teamgrootte) een team intensief aan de slag gaat met het opleiden en inrichten van Djuma voor hun team. Na deze periode van 3-5 weken gaat een team live met Djuma en werken zij niet meer in het oude zaaksysteem maar volledig in Djuma. Vanaf januari 2017 is gestart met de teamimplementaties (totaal 12 teams).



De teams Gegevensbeheer en Onderwijs, Cultuur, Sport & Welzijn werken al met Djuma en momenteel vindt de implementatie plaats bij (een deel van de afdeling) Welzijn, Inkomen & Zorg. Het team dat als laatste overgaat naar Djuma staat in december 2017 gepland.

Gedurende de teamimplementaties krijgen alle 'teamspecifieke' processen een plek binnen Djuma, maar er zijn ook enkele team-overstijgende functionaliteiten en processen die in Djuma geïmplementeerd moeten worden, denk hierbij aan inkoop & aanbesteding of bestuurlijke besluitvorming. Deze processen worden gefaseerd in gebruik genomen in Djuma. Het college zal volledig digitaal kunnen vergaderen met behulp van Djuma in het derde kwartaal.

Co-creatie

Naast de co-creatie op het terrein van ons zaaksysteem, wordt ook samengewerkt met andere partijen om het applicatielandschap van de gemeente Weert te laten voldoen aan de in het masterplan genoemde GEMEentelijke Model Architectuur (GEMMA). Een oplossing wordt gerealiseerd die ervoor gaat zorgen dat een generieke DigiD-oplossing voorhanden is, waardoor niet steeds bij iedere nieuwe applicatie kosten gemaakt worden voor DigiD-aansluitingen en ook niet voor iedere applicatie apart ge-audit moeten worden. Deze co-creatie vindt plaats samen met softwareleveranciers en ook LOGIUS (onderdeel van Min. BZK en verantwoordelijk voor de juiste werking van de DigiD-aansluiting). Eind vorig jaar hebben diverse tests plaatsgevonden en begin dit jaar zijn deze testen door zowel LOGIUS als de auditor van Weert en de auditor van de softwareleverancier goedgekeurd. PinkRocade beschouwt dit zelfs als een strategische stap voor hun applicatieportfolio. De realisatie voor deze DigiD-oplossing start in april.

Samenvatting voortgang mijlpaal 1 en 2:

i-organisatie		Lichte uitloop, uitvoering onderdeel van WIND.
Anders werken		Lichte uitloop, wegens technische problemen (veiligheid).

Veilig fundament		Conform.
iBurgerzaken		Iets buiten planning.
Sociaal domein (iSamenlevingszaken)		Conform.
Processen		Conform. Daarbij is voor de organisatie duidelijk geworden dat procesmanagement een vast onderdeel van de organisatie dient te worden
Zaaksysteem (Djuma)		Conform.
Co-creatie		Iets buiten planning.
Financiën		Binnen budget.

Te zetten stappen

Mijlpaal 3

De werkzaamheden die bij mijlpaal 3 horen hebben betrekking op de reeds in gang gezette implementaties van de onderdelen uit mijlpalen 1 en 2. Mijlpaal 3 richt zich op het (functioneel) in gebruik nemen van betreffende applicaties door de andere organisatie onderdelen. Alleen het onderdeel i-organisatie maakt geen onderdeel meer uit van het masterplan maar van het programma WIND.

In onderstaande tabel de planning en werkzaamheden van mijlpaal 3. Deze planning is afgestemd met de organisatie.

Onderdeel	Werkzaamheden	Planning
Anders Werken	- Mobiele telefonie	Q3 2017
Veilig fundament	- Aansluiten applicaties	Voortdurend.
iBurgerzaken	- Opleiding medewerkers - In gebruik nemen adresonderzoek en verhuizingen	Q2 2017
Sociaal domein (iSamenlevingszaken)	- Koppelen met zaaksysteem - In gebruik nemen PIP	Q2 2017
Processen	- Indien nodig aanpassing processen	Voortdurend.
Zaaksysteem (Djuma)	- Koppelen met diverse applicaties; - Teamimplementatie WIZ 1; - Teamimplementatie Openbaar Gebied; - Teamimplementatie Publiekszaken; - Teamimplementatie WIZ 2; - Teamimplementatie Ruimte + Projecten; - Teamimplementatie VTH;	Voortdurend Maart 2017 April 2017 Mei 2017 Juni 2017 Juli + Aug 2017 September 2017

	<ul style="list-style-type: none"> - Teamimplementatie Financiën + Facilitair; - Teamimplementatie HRM; - Teamimplementatie Overig; - Uitbreiden functionaliteiten in cocreatie 	Oktober 2017 November 2017 December 2017 Voortdurend
Cocreatie	<ul style="list-style-type: none"> - Generieke DigiD-voorziening - Zaaksysteem Djuma 	Q2+ Q3 2017 Voortdurend

Mijlpaal 4 zal bestaan uit procesoptimalisatie, het ondersteunen van primaire processen met het zaaksysteem en de implementatie van het klantcontactsysteem.

Kanttekeningen en risico's

Gezien de cultuurverandering in de organisatie tijdens de uitvoering van het masterplan en de verbeteringen in de (digitale) dienstverlening is het risico dat een mogelijk negatief besluit over de voortgang van mijlpaal 3 het enthousiasme van de organisatie kan laten omslaan in weerstand.

Bij de uitvoering van de beschreven mijlpalen wordt continue samengewerkt met softwareleveranciers en ICT-NML. De uitvoering en planning zijn afhankelijk van deze partijen, waarbij de afhankelijkheid naar ICT-NML beperkt kan blijven.

Financiële gevolgen

Met de huidige ingezette koers blijft de uitvoering van het Masterplan Informatie-architectuur binnen de begroting. In onderstaande tabel vindt u een overzicht van de begrote en gerealiseerde kosten voor mijlpaal 1 en 2 en het resterende begrote bedrag voor mijlpaal 3 en verder. Stand van zaken tot en met februari 2017:

	Begroting Mijlpaal 1 + 2	Realisatie Mijlpaal 1+ 2	Begroting Mijlpaal 3	Begroting Mijlpaal 4 en verder
a) Anders Werken	260.000,--	161.000,--	100.000,--	
b) Veilig fundament	75.000,--	28.470,--	40.000,--	
c) iBurgerzaken	35.000,--	12.200,--	15.000,--	
d) Sociaal domein	30.000,--	54.111,--	25.000,--	
e) Procesbeschrijvingen	--	--	30.000,--	
f) Zaaksysteem	145.000,--	56.000,--	75.000,--	
g) Kosten programmanager + high professional	227.500,--	85.000,--	60.000,--	
Totaal	772.500,--	396.781,--	345.000,--	1.470.160,--

Uitvoering/evaluatie

De uitvoering van mijlpaal 3 en verder komt voort vanuit de reeds gezette stappen vanuit mijlpaal 2. Deze mijlpaal loopt tot en met december 2017.

Communicatie/participatie

Op regelmatige basis wordt de Raad geïnformeerd over de stand van zaken van het Masterplan Informatiearchitectuur.

Advies raadscommissie

De raad heeft kennis genomen van de behaalde resultaten in mijlpaal 1 en 2 van het Masterplan Informatiearchitectuur en stemt in met de voorgestelde werkzaamheden, planning en financiën behorende bij mijlpaal 3 en verder.

Bijlagen

-

Bijbehorend ontwerpraadsbesluit bieden wij u hierbij ter vaststelling aan.

Burgemeester en wethouders van Weert,
wnd gemeentesecretaris, de burgemeester,

G. Brinkman

A.A.M.M. Heijmans

Nummer raadsvoorstel: RAD-001403

RAADSBESLUIT

De raad van de gemeente Weert,

gezien het voorstel van burgemeester en wethouders van 21-03-2017;

besluit:

- Kennis te nemen van de voortgang van het Masterplan Informatiearchitectuur – mijlpaal 1 en 2;
- In te stemmen met de uitvoering van mijlpaal 3 conform planning en financiën.

Aldus vastgesteld in de openbare vergadering van 19-04-2017.

De griffier,

De voorzitter,

M.H.R.M. Wolfs-Corten

A.A.M.M. Heijmans