

INFORMATIE RAAD-DOCUMENT GEMEENTE WATERLAND

Nummer	: 171-78
Onderwerp	: DigiW - Waterland Digitaal
Portefeuillehouder	: drs. A.A. van Nieuwkerk
Contactpersoon	: N.A. Hellingman-Kuiper
Datum	: 23 oktober 2018

Kennisnemen van

de wijze waarop het in de aanvullende Begroting 2019 opgenomen bedrag aan investeringen in de automatisering wordt besteed.

Inleiding

In april 2017 heeft het college van burgemeester en wethouders het Informatiebeleidsplan vastgesteld teneinde de informatiehuishouding op een hoger plan te krijgen. Beleidskaders die daarin zijn vastgesteld zijn onder andere:

- We werken zaakgericht, met gestandaardiseerde processen;
- We gebruiken MijnOverheid als portaal voor informatie over lopende zaken;
- We communiceren digitaal tenzij, persoonlijk waar nodig;
- We faciliteren tijd- en plaatsafhankelijk werken;
- We gebruiken cijfers om te meten in hoeverre we onze doelen halen.

Binnen de (oorspronkelijke) Begroting 2019 is een bedrag van € 700.000 meerjarig opgenomen voor investeringen in de automatisering. Naar aanleiding van de ontwikkelingen bij de begroting hebben wij een minimumvariant van het programma DigiW goedgekeurd. Ten opzichte van de oorspronkelijke begroting waar vanaf 2020 € 700.000 was opgenomen voor investeringen in de automatisering worden de volgende bezuinigingen gerealiseerd:

- 2020: € 432.384;
- 2021: € 328.537;
- 2022: € 354.934.

In 2019 zal er een bedrag van € 161.346 extra opgenomen moeten worden. Dit bedrag is bedoeld om reeds in 2019 met de minimumvariant aan de gang te kunnen gaan. Door een verschuiving van de budgetten (om aan de bezuinigingsopgave te kunnen voldoen) is dit bedrag nu ontstaan. Het zijn dus geen extra kosten.

Het totale financiële effect van de minimumvariant van het Informatiebeleidsplan is in de Begroting 2019 verwerkt. Gezien de tijd die beschikbaar was is het niet mogelijk om de investeringen in de Begroting 2019 te verwerken. Het budget voor de kapitaallasten van deze investeringen is echter wel al in de begroting aanwezig. Voor het opnemen van deze investeringen volgt in de raadsvergadering van december 2018 een separate begrotingswijziging. Deze wijziging zal geen effect op de jaarsaldi van onze begroting hebben.

Wat gaan we doen binnen het programma DigiW met deze gelden?

Invoeren breed zaakgericht werken

De e-suite van Dimpact wordt organisatiebreed ingevoerd als zaakstelsel. Daarmee kunnen we op termijn Corsa (het huidige documentmanagementsysteem) uitfasen. Wij zijn reeds langere tijd lid van de coöperatie Dimpact: we gaan dus geen nieuw systeem invoeren, maar het reeds in bezit zijnde systeem nu organisatiebreed implementeren.

Voor de burgerzakenprocessen gaan we overschakelen naar een nieuw softwarepakket. Invoering zal plaatsvinden in 2020. Dit nieuwe systeem zal de efficiëntie verhogen (omdat het rechtstreeks koppelt aan het zaakstelsel) en draagt bij aan een betere e-dienstverlening van die processen (digitaal aanvragen van burgerzakenproducten).

Daarnaast wordt er onder andere geïnvesteerd in de techniek achter de website, zodat deze klaar is voor de e-dienstverlening (digitale aanvragen door inwoners). De invoering van een digitale samenwerkingsomgeving als vervanging van alle niet zaakgerelateerde documenten in het huidige Corsa, wordt ingevoerd in 2021.

Toekomstige ontwikkelingen (Sociaal Domein/Omgevingswet)

Binnen het sociaal domein is erg veel gaande. Automatisering kan bijdragen aan het in control komen op dat domein. Eerder was er geen sprake van dat het Sociaal Domein over zou gaan naar andere softwarepakketten. Daar is de laatste periode verandering in gekomen. Dit maakt dat we nog met onvoldoende zekerheid kunnen zeggen wat we daar gaan doen. Er is daarom een bedrag opgenomen voor de toekomstige ontwikkelingen aldaar.

We zijn nu aan het onderzoeken of wij voor bepaalde onderdelen binnen het Sociaal Domein de processen binnen de e-suite van Dimpact kunnen onderbrengen. Er zijn al gemeenten die dat doen. De technische implicaties hiervan zijn echter nog niet goed te overzien. Als één van de eerste dingen binnen het project gaan/zijn we hier al mee aan de gang. Dit kan overigens ook een mogelijke besparing in de toekomst opleveren: mogelijk gaan we een softwarepakket minder afnemen.

Ook bij de omgevingsvergunningen is het beeld dat de processen binnen de e-suite van Dimpact kunnen worden overgenomen. Hierdoor vervalt de applicatie Squit. We kunnen ons hierdoor goed voorbereiden op de komst van de nieuwe Omgevingswet: deze wet gaat uit van zaakgerichte benadering.

Opzetten nieuwe informatievoorzieningsorganisatie

Om die systemen goed te kunnen laten draaien zijn mensen nodig. Wij beleggen nu het functioneel beheer van de pakketten van het Sociaal Domein bij externe partners. Dit kost onnodig veel geld. In de minimumvariant beleggen we het functioneel beheer en de hosting bij interne medewerkers: een besparing van bijna € 60.000 op jaarbasis!

Tijd- en plaatsafhankelijk werken

Onze apparatuur is aan vervanging toe. We vervangen nu op een manier die bijdraagt aan tijd- en plaatsafhankelijk werken: we plaatsen niet meer overal standaard een vaste computer. Er wordt tevens geïnvesteerd in een nieuwe telefooncentrale. Ook deze is aan vervanging toe en wordt zodanig vervangen, dat de nieuwe centrale ook doorschakeling van en naar mobiele telefonie beter ondersteunt.

Versterken procesgericht werken

Dit houdt in dat wij door de inzet van LEAN de processen efficiënter gaan inrichten. Dit is ook een randvoorwaarde voor het breed invoeren van het zaakgericht werken. Voor deze methode zetten wij uiteraard onze eigen mensen in. Om het reguliere werk te kunnen laten doorgaan is er een budget om onze eigen mensen te vervangen.

Waarom doen we dit?

Met het breed invoeren van het zaakgericht werken worden zowel medewerkers als inwoners/ondernemers beter bediend.

Bij zaakgericht werken gaat het er enerzijds om de afhandeling van de complexe aanvragen minder complex te maken. Anderzijds maak je door zaakgericht werken de afhandeling voorspelbaar en inzichtelijk voor alle betrokkenen. Zowel voor de inwoner/ondernemer als voor de medewerkers. Bij het zaakgericht maken van de (complexe) aanvragen ga je aan de slag met het vaststellen wat echt nodig is om de kwaliteit van de dienstverlening te borgen. Er komt één zaakdossier dat alle betrokken, ook de inwoner/ondernemer, inzicht geeft in de status van de aanvraag. Dit leidt ook tot de transformatie naar resultaatgericht en zelfsturend werken van medewerkers.

Het breed invoeren van het zaakgericht werken is een overheidsdoelstelling.

Voor gemeenten is het de uitdaging om optimaal mee te bewegen met ontwikkelingen en trends in de samenleving en te anticiperen op verwachtingen en aan te sluiten op kansen die ontstaan. Het programma DigiW – Waterland Digitaal sluit daar naadloos op aan. Doelen als de efficiënte overheid, open en transparant, massaal digitaal – maatwerk lokaal en 1 infrastructuur worden hierdoor behaald.

Ook Landsmeer volgt op dit moment een soortgelijk traject.

Landsmeer en Waterland werken al samen in de invoering van het zaakgericht werken. We maken beide gebruik van de e-suite van Dimpact. We trekken gezamenlijk op in het inrichten van de processen, waardoor we ook veel winst in tijd halen.

De nood is hoog.

Op dit moment is de informatievoorziening niet goed geregeld. We lopen achter. Als we willen mee blijven gaan in de ontwikkelingen in de maatschappij en in de samenwerking met andere gemeenten en ketenpartners, zullen we wat moeten doen. Nu op de handen blijven zitten, zal betekenen dat onze dienstverlening met rasse schreden achteruit gaat. De minimumvariant zoals deze nu voorligt, zal een goede bijdrage gaan leveren. In komende jaren zullen we steeds moeten bekijken hoe en waar we mogelijk moeten en kunnen bijsturen.

Het levert op lange termijn ook op.

Een businesscase echt goed sluitend maken voor de invoering van breed zaakgericht werken zal niet lukken. Er wordt wel fors bezuinigd op het huidige functioneel beheer. Er moeten grote investeringen gedaan worden om de ontwikkelingen bij te blijven. De afgelopen jaren is er minimaal geïnvesteerd, en ook niet gereserveerd voor toekomstige ontwikkelingen. De stap die nu gezet moet worden is dus groot. Wel valt te zeggen dat de kwetsbaarheid van de organisatie kleiner wordt, nu een eenduidige manier van werken wordt ingevoerd. Doordat vooraf goed wordt nagedacht over de processen en welke sturingsinformatie we willen hebben, komen we beter in control. Daarnaast wordt met slimme oplossingen gezorgd dat medewerkers hun werk sneller kunnen doen. Denk daarbij aan een app waarmee de medewerkers van de buitendienst de meldingen openbare ruimte 'in het veld' kunnen afdoen op hun smartphone. Dat gaat veel tijd opleveren.

Veel apparatuur moet zonder invoering van tijd- en plaatsafhankelijk werken ook worden vervangen.

Veel van onze technische apparatuur is al heel lang aan vervanging toe. Het vervangen van technische apparatuur is strikt noodzakelijk om gewoon ons werk te blijven.

Meegaan met de ontwikkelingen vergt uitbreiding van de expertise van I&A.

Met de huidige capaciteit en expertise binnen I&A gaan we het niet redden. Onderzoek wijst uit dat extra formatie en specialistische expertise nodig is om de organisatie efficiënter en op een hoger kwaliteitsniveau te laten werken. De kosten hiervan zijn meegenomen in het plan. Het gaat hier met name om het goed functioneel beheer van de verschillende systemen. Hier heeft uiteindelijk de inwoner veel profijt van: alleen zo kunnen wij een excellente (e-)dienstverlening garanderen.

De meest in het oog springende veranderingen zullen als volgt zichtbaar zijn:

- De applicaties die de belangrijkste processen ondersteunen zullen met een veel hogere kwaliteit blijven draaien;
- De kans op uitval van de belangrijkste applicaties wordt drastisch verlaagd.

Cijfermatig wordt inzichtelijk hoeveel vragen, incidenten en wensen er ten aanzien van de applicaties zijn. Hiermee zal de inzet van mensen en middelen afgestemd worden op de behoefte vanuit de organisatie.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders,

bla

mr. N. van Ginkel MPM
gemeentesecretaris/algemeen directeur



L.M.B.C. Kroon
burgemeester