



Gemeente Rotterdam
College van Burgemeester en Wethouders

Bezoekadres: Stadhuis Coolingsingel 40
3011 AD Rotterdam
Postadres: Postbus 70012
3000 KP Rotterdam

Website: www.rotterdam.nl
E-mail: bbo@rotterdam.nl
Inlichtingen: [REDACTED]
Telefoon:

Portefeuillehouder: Richard Moti
Cluster: Cluster Werk en Inkomen
Ons kenmerk: 19bb22798
Uw kenmerk: 0000

Datum: B&W 5 november 2019

19 NOV 2019

Betreft: Tussentijdse informatie Wigo4it
(geheim).

GEHEIM

Aan de gemeenteraad,

Geachte raadsleden,

In 2007 hebben de G4 steden Wigo4it opgericht om de afhankelijkheid van de markt op het gebied van de ICT-dienstverlening te kunnen doorbreken. Wigo4it is de coöperatie van de G4 voor de ICT-ondersteuning binnen het sociale domein. In 2015 is gestart met het programma Professional Portal Innovatie (PPI/Innovatie) om de dienstverlening aan werkzoekenden te verbeteren. Dit was namelijk niet mogelijk binnen de diensten die bestaande marktpartijen aanboden.

Zoals u in de raadsbrief 19bb18915 en in de Monitor ICT-projecten, rapportageperiode maart – augustus 2019, heeft kunnen lezen, doorlopen de G4 dit najaar een zorgvuldig proces om te komen tot een nieuw perspectief op toekomstige ICT-dienstverlening voor het domein Werk en Inkomen.

Onderdeel van dit zorgvuldige proces is de opdracht van de G4 aan Deloitte om de vier handelingsperspectieven, die in de Quick scan geschetst zijn, verder te verdiepen. Dit heeft geresulteerd in het rapport 'Verdieping handelingsperspectieven ICT-dienstafname voor domein Werk en Inkomen' dat onlangs door de G4 Stuurgroep is vastgesteld.

In de Algemene Deelnemers Vergadering van Wigo4it van 2 oktober 2019 zijn de verantwoordelijk G4-wethouders geïnformeerd over de uitkomsten van dit onderzoek en is gesproken over de status van de vervolgstappen die naar aanleiding van het onderzoek in gang zijn gezet. Met deze brief wordt u tussentijds over de belangrijkste uitkomsten uit het rapport 'Verdieping handelingsperspectieven ICT-dienstafname voor domein Werk en Inkomen' geïnformeerd. In de bijlage treft u het volledige rapport aan.



In samenspraak met de G4 verzoek ik u tot geheimhouding op de inhoud van deze brief en de bijlage Rapport 'Verdieping handelingsperspectieven ICT-dienstafname voor domein Werk en Inkomen' als bedoeld in artikel 25, tweede lid Gemeentewet in samenhang met artikel 10 lid, eerste lid, onder c, en artikel 10, tweede lid, sub b en g van de Wet openbaarheid van bestuur (Wob). De inhoud van de brief en bijlage worden onder geheimhouding aan u verstrekt vanwege de bedrijfsgevoelige informatie die het bevat over Wigo4it en de G4-samenwerking. Openbaarmaking kan de (economische of financiële) belangen van Wigo4it en de G4 onevenredig benadelen. Hiermee wordt o.a. voorkomen dat onze dagelijkse uitvoering van verstrekkingen van uitkeringen in gevaar komt, het bijvoorbeeld moeilijker wordt om medewerkers te behouden of aan te trekken en de gemeente dan wel Wigo4it onevenredig worden benadeeld. Ook kan bij openbaarmaking de marktpositie van Rotterdam negatief worden beïnvloed.

Aanleiding rapport Verdieping handelingsperspectieven

Het programma PPI/Innovatie heeft belangrijke producten opgeleverd die het de Rotterdammer en de professional makkelijker maken bij de aanvraag van een bijstandsuitkering en de begeleiding naar werk. De integratie van de intake voor Werk en Inkomen zorgt ervoor dat de burger één dienstverleningsconcept ervaart. De G4 beschikt met Edison over een stabiel burger- en professional portaal waarmee burgers de gemeente 24/7 vanaf elke locatie en ongeacht hun beperkingen eenvoudig kunnen bereiken. Edison is getoetst door de Stichting Accessibility en heeft voor de toegankelijkheid de AA-status ontvangen.

Desondanks is voor het de zomer duidelijk geworden dat er een nieuwe koers nodig is om de ontwikkeling van onze ICT-dienstverlening anders en samen met de markt te gaan organiseren en te versnellen. Hierbij kijken we ook of de markt bepaalde producten goedkoper en/of sneller kan aanbieden.

Dit inzicht voor de nieuwe koers is ontstaan door de uitkomsten van de Quick Scan die Deloitte net voor de zomer heeft afgerond, de verhoging van het risicoprofiel van de realisatie van het Masterplan van Wigo4it en uitloop van het programma PPI/Innovatie. Daarom heeft de G4 Deloitte de vervolgopdracht gegeven om vier handelingsperspectieven voor de ICT-dienstafname voor domein Werk en Inkomen te verdiepen. Daarnaast heeft het Bestuur van Wigo4it in de zomer en in afwachting van de uitwerking van de nieuwe koers, ook een aantal activiteiten van het Masterplan Wigo4it tijdelijk gepauzeerd. Er worden alleen activiteiten uitgevoerd waar we achteraf gezien geen spijt van hebben. Dit heeft impact op het programma PPI/Innovatie, de vernieuwing van Socrates (de rekenmachine voor Inkomen en Zorg) en projecten ten behoeve van de benodigde ICT-infrastructuur. Het pauzeren van activiteiten in het Masterplan Wigo4it, heeft geen impact op de continuïteit van de huidige ICT-dienstverlening van Wigo4it. De bestaande dienstverlening blijft hierdoor ongewijzigd.



Uitkomsten Rapport 'Verdieping handelingsperspectieven'

In het Deloitte rapport zijn de volgende vier scenario's uitgewerkt:

1. Professionalisering Wigo4it en continueren dienstafname
2. Professionalisering Wigo4it en samenwerking met de markt
3. G1 naar de markt (op basis van standaardproducten)
4. G1/G4 naar de markt met ontwikkelopdracht:

Voor alle vier de scenario's geldt dat de ambitie om de (ICT-) dienstverlening aan de burger te verbeteren, gehandhaafd blijft.

Belangrijkste conclusies uit het Deloitte rapport zijn:

- Scenario 1 en 4 worden voor de gehele scope van de ICT-dienstverlening voor Werk en Inkomen niet gezien als realistische scenario's. Scenario 4 is voor delen van de dienstverlening wel haalbaar, denk hierbij aan bijvoorbeeld Hallo Werk voor arbeids-bemiddeling. De focus in het Deloitteonderzoek lag op de uitwerking van scenario 2 en 3.
- Deloitte is van mening dat de realisatie van de ambitie om verbeterde en passende dienstverlening te bieden, met scenario 2 en 3 haalbaar is, mits de continuïteit van de dienstverlening wordt geborgd en er een aantal stevige randvoorwaarden worden ingevuld. Voor scenario 2 en 3 geldt namelijk dat deze niet eenvoudig te implementeren zijn.
- Voor beide scenario's is een stevige systeeminterventie voor het gehele samenwerkingsverband nodig. Een systeeminterventie bestaat onder meer uit stevige aanpassingen in de (be)sturing, opdrachtgeverschap en vraagarticulatie.
- Of we nu doorgaan met de G4-samenwerking of alleen, de markt zal in beide scenario's een belangrijke rol krijgen.
- Uit de marktconsultatie, die onderdeel uitmaakte van de vervolgoopdracht van Deloitte, is gebleken dat de markt niet heeft stilgestaan. Dit geldt vooral voor ICT-oplossingen ten behoeve van het domein Werk. Voor het domein Inkomen geldt dat ook de markt voor en grote vernieuwingsvraag staat.
- Deloitte benoemt voor beide scenario's drie belangrijke risico's: de volwassenheid van de keten (G4 en Wigo4it), het lerend vermogen van de samenwerking, en de beschikbaarheid van financiële middelen.
- Scenario's 2 en 3 liggen dicht bij elkaar.
 - Op basis van een eerste inschatting zijn de frictiekosten in scenario 2 lager dan in scenario 3, de structurele kosten in de eindsituatie zijn in scenario 3 echter lager ingeschat.
 - Voor beide scenario's is een flinke systeeminterventie nodig.
 - De continuïteit van de dienstverlening staat onder druk; in scenario 2 vanwege de grote veranderopgave en in scenario 3 omdat er nooit eerder een migratie heeft plaatsgevonden van software van Wigo4it naar een standaard softwarepakket.
 - In scenario 2 heeft de G4 meer invloed op de ontwikkelagenda van marktpartijen, in scenario 3 wordt de G4 onderdeel van reguliere gebruikersgroepen;



- De impact op de Wigo4it organisatie is in scenario 3 het grootst, Wigo4it zal bij het uitreden van de steden op termijn ontmanteld worden.

In korte tijd heeft Deloitte een aantal waardevolle inzichten in kaart gebracht over de haalbaarheid van de verschillende scenario's, de risico's en de randvoorwaarden die nodig zijn voor het realiseren van de ambitie op het gebied van de ICT-dienstverlening. Deze inzichten worden in G4-verband meegenomen in de verdere uitwerking van de koers. Hierbij werken we van grof naar fijn en zijn het borgen van de continuïteit van de dienstverlening en het realiseren van de ambitie om de (ICT-) dienstverlening aan de burger te verbeteren de belangrijkste uitgangspunten.

In deze ambitie willen we onder andere meer ruimte creëren voor begeleiding naar werk door self service, met kennis van de doelgroep passende dienstverlening bieden, met slimme ICT-matches maken tussen bijvoorbeeld werkzoekende en instrumenten of werkzoekende en vacatures, of sneller uitsluitel kunnen geven over het recht op en de hoogte van een uitkering, bijvoorbeeld als inkomsten flexibel zijn. Hierbij blijven we binnen de grenzen die de privacywetgeving stelt. In Rotterdam zetten we hierin concrete stappen met de ontwikkeling van de applicatie Perspectief op Maat (werktitel) voor Regie op Arbeidsontwikkeling en ontwikkelen we met Den Haag het matchingsplatform Hallo Werk, dat werkzoekenden en werkgevers direct met elkaar in contact brengt.

In G4-verband hebben we geconstateerd dat de scenario's van Deloitte verder gedifferentieerd moet worden voor de domeinen Werk, Inkomen en Zorg. De grove financiële doorrekening van Deloitte vraagt om verdere verdieping, differentiatie op basis van domeinen en input vanuit een stevige marktverkenning. Tijdens het onderzoek van Deloitte is het niet mogelijk geweest om de impact van de scenario's op de uitvoeringskosten in beeld te brengen. De mate van automatisering die gerealiseerd kan worden in een scenario, heeft echter grote impact op de uitvoeringskosten om bijvoorbeeld uitkeringen te verstrekken en bijstandsgerechtigden te begeleiden naar werk.

Vervolgstappen

Om te komen tot een nieuwe koers gaan we niet over één nacht ijs. De steden werken sinds deze zomer aan de uitwerking van hun voorkeursscenario, op basis van de uitkomsten van het Deloitte-rapport. Hierbij wordt gewerkt van grof naar fijn. Deze voorkeursrichtingen zijn de basis waarmee in G4-verband nu een zorgvuldig proces wordt doorlopen om tot een nieuw handelingsperspectief te komen voor de toekomstige ICT-dienstverlening voor het domein Werk en Inkomen. Doelstelling is om tegen het einde van het jaar in G4-verband een besluit over het handelingsperspectief te nemen. Voor de komende periode wordt nadrukkelijk ingegaan op de verdere uitdieping van scenario's 2 en 3. Er is hierbij gerichte aandacht voor de gevolgen van de verschillende scenario's, zodat alle G1's hierop optimaal voorbereid zijn. Financiële verdieping staat de komende periode eveneens centraal, waarbij de risico's moeten worden aangescherpt. De (financiële) inzichten van Deloitte zullen daartoe worden gevalideerd en uitgebreid.



Randvoorwaarde is om met de realisatie van de bovenstaande gewenste ambities ten aanzien van de ICT dienstverlening binnen het totale financieel kader te blijven. Afhankelijk van het gekozen handelingsperspectief zal dit in meer of mindere mate impact hebben op Wigo4it en onze G4-samenwerking.

We zullen u hierover later dit jaar, via de gebruikelijke weg informeren.

We vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

De secretaris,

V.J.M. Roozen

Burgemeester en Wethouders van Rotterdam,

De burgemeester,

A. Aboutaleb