Gemeenteraden

April 2021

GEMEENTE Arnhem

Gemeente Renkum

gemeente Rheden

De Connectie

Inhoudsopgave

1. Doel van deze presentatie
2. Terugblik:
   - Bedoeling van de start.
   - Perspectief van de start.
   - Wat gerealiseerd/verbeterpaden.
3. Waar staan we:
   - Hoofdconclusies op de 4k’s.
   - Aanbevelingen.
4. Vooruitblik:
   - Samen maken we het ontwikkelperspectief, deel 2.
   - Tipje van de sluier

GEMEENTE Arnhem

Gemeente Renkum

gemeente Rheden

De Connectie

Doel van deze presentatie

Doel van deze presentatie

Infomeren en betrekken

- Doel van deze presentatie is de gemeenteraden van Arnhem, Renkum en Rheden te informeren over:
  - Een korte samenvatting van de historie.
  - Waar staan we op dit moment.
  - Te betrekken bij de volgende stappen.

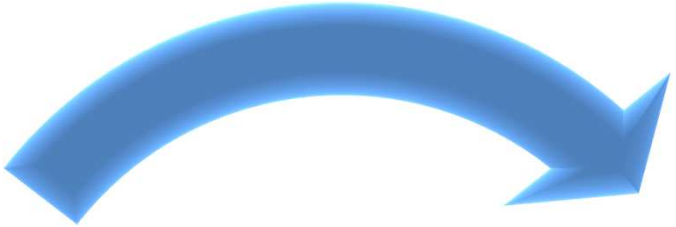


GEMEENTE Arnhem

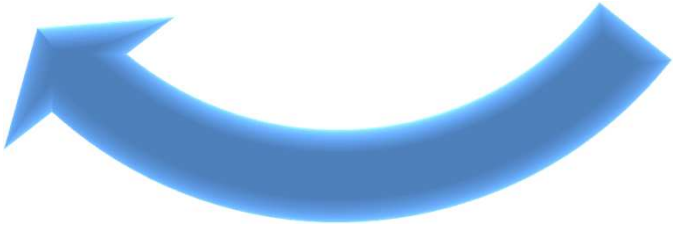
Gemeente Renkum

gemeente Rheden

De Connectie



Terugblik 2017-2020



Bedoeling van de start

Samen zijn we sterker

- Arnhem, Renkum en Rheden zijn ervan overtuigd dat een gezamenlijke bedrijfsvoeringsorganisatie de individuele kwetsbaarheid vermindert en antwoord biedt op de gemeentelijke uitdagingen op bedrijfsvoeringsgebied van vandaag en morgen*.

- Vanuit gezamenlijke behoefte aan minder kwetsbaarheid is De Connectie opgericht als het verlengstuk van de drie gemeenten zelf. Met als uitgangspunt dat de bedrijfsvoering het hart raakt van elke gemeente. Zonder bedrijfsvoering geen (uitvoering van) beleid.



*Bedrijfsplan 2017-2020.

Perspectief van de start

Doelen vier K’s

De Connectie is op 1 juli 2017 opgericht vanuit een gezamenlijk gevoelde noodzaak én behoefte van Arnhem, Renkum en Rheden om de krachten te bundelen op verschillende onderdelen van de bedrijfsvoering. Er zijn in 2017 vier K’s als uitgangspunten meegegeven.



Wat is er gerealiseerd?

8 ICT-gerelateerde verbeterpaden

- Bij de start van De Connectie zijn mensen, systemen en processen ‘as-is’ overgegaan.
- In de eerste jaren van het bestaan van De Connectie is vooral gestuurd op de ‘K’ van kosten.
- Het nieuw aangetreden bestuur en de nieuwe directeur (medio 2018) vonden het belangrijk te weten wat de stand van zaken was ten aanzien van de informatievoorzieningsketen, dienstverlening, processen en systemen.
- Vanuit deze behoefte is opdrachtgegeven tot:
  - Nulmeting ICT aan Arlande en
  - Onderzoek van PricewaterhouseCoopers (PwC) naar de informatievoorzieningsketen.
- De resultaten van de nulmeting (Arlande) en onderzoek van PwC:
  - Zijn in voorjaar 2019 gepresenteerd aan de drie gemeenteraden.
  - Hebben geleid tot acht ICT-gerelateerde verbeterpaden
  - Hebben geleid tot een eerste investering om de acht verbeterpaden te realiseren.

Wat is er gerealiseerd?

8 ICT gerelateerde verbeterpaden

*Mooi voorbeeld van 'samen sterker ' is de versnelde uitrol van Office365 w.o. Teams in verband met de noodzaak van thuiswerken**: iedereen kan thuiswerken.***

Verbeterpad	Status
Nr. 1: Afspraken kader De Connectie	Afgerond
Nr. 2: Governance	Ingericht voor de Informatie-organisatie. Het strategisch opdrachtgeverschap van de 3 gemeenten, en het tactische/operationele demand organisatie wordt nog verder geprofessionaliseerd.
Nr. 3: ICT Dienstverlening (SLA, kostprijsmodel, etc.)	Producten/Dienstencatalogus gereed, visie op dienstverlening moet nog vorm krijgen, stap van lumpsum naar P*Q-financiering nog te maken.
Nr. 4: Communicatie, houding, gedrag mensen	Lopend. Ook onderdeel van de andere verbeterpaden. Op basis van Strategische Personeelsplanning afgerond in 2021.
Nr. 5: ICT Processen	Operationele processen afgerond, tactische processen af te ronden in 2021.
Nr. 6: ICT achterstallig onderhoud	Achterstand weggewerkt. Investeringen blijven steeds noodzakelijk(er) om bij te blijven en te voldoen aan nieuwe wet/regelgeving en maatschappelijke/technologische ontwikkelingen.
Nr. 7. ICT Samenvoeging	2 van de 4 ICT-omgevingen (deels) overgebracht naar de nieuwe moderne ICT-omgeving. In 2022 zijn alle ICT-omgevingen overgebracht. Vraagt een aanvullende investering.
Nr. 8: Harmonisatie applicaties	Vrijwel afgerond voor De Connectie. Nieuwe applicaties gemeenten worden gezamenlijk ingekocht. Bestaande applicaties gemeenten (ongeveer 700) te saneren en/of te harmoniseren in de komende 5 jaar. Er blijft altijd een rest-set per gemeente over.

Uitgelicht nummer 3: dienstverlening

8 verbeterpaden

- Dienstverleningsvisie is samen met de drie gemeenten uitgewerkt.
  - Met behulp van gestroomlijnde processen, wordt integraal over de gehele keten samengewerkt. Vijf (van de 15) processen zijn opgeleverd. Verbetervoorstellen van de eerste 3 worden nu geïmplementeerd
  - Naar voorbeeld van Bol.com wordt de papieren producten en diensten catalogus (PDC) gedigitaliseerd.
    - Alle producten en diensten worden hierin opgenomen en beschreven en kunnen 24*7 worden bekeken en besteld.



Uitgelicht nummer 4: houding en gedrag

8 verbeterpaden

- Er wordt ingezet op houding en gedrag:
  - De juiste houding en gedrag t.b.v. een proactieve dienstverlening.
  - Helderheid in rol en taakverdeling.
  - Vakbekwaamheid van iedere medewerker.
  - Duidelijke jaarplanning (o.a. projectportfolio) zodat er inzicht is in volume van werkzaamheden.
  - Een open werkomgeving waardoor medewerkers zich prettig voelen.



Uitgelicht nummer 6 en 8a : Onderhoud en Harmonisatie

8 verbeterpaden

- Nummer 6: Achterstallig onderhoud:
  - Van de 27 ICT projecten zijn er 25 afgerond. De overige 2 worden in 2021 opgeleverd.
- Nummer 8a: Harmonisatie is niet bij applicaties alleen gebleven:
  - Inkoop van ICT applicaties, systemen en hardware is geharmoniseerd: dat doen we gezamenlijk.
  - Migratie naar één applicatie en processen geharmoniseerd.
  - Alle leverancierscontracten bij Facilitaire Zaken zijn gestandaardiseerd en geharmoniseerd.
  - De hieruit voortvloeiende bezuiniging is bij de start van De Connectie al verwerkt in de cijfers.



Uitgelicht nummer 8b: harmonisatie gemeenten

8 verbeterpaden

- De komende jaren worden de applicaties geharmoniseerd die door de drie gemeenten zijn ingebracht. Dit betekent ook een vermindering van het totale aantal applicaties en vermindering van het beheer.
  - Een beoogde restbezuiniging is bij De Connectie al verwerkt in de cijfers en kan daarmee afwijken van de goedgekeurde begroting.
  - Kosten gaan voor de baten uit.

- Focus en investeringen op automatiseren en digitaliseren in combinatie met kwaliteits- en efficiëntieverhoging met De Connectie als vehikel blijft nodig om:
  - De wettelijke- en technologische ontwikkelingen te kunnen blijven volgen.
  - Te blijven voldoen aan de toenemende eisen op het gebied van informatieveiligheid en privacy.
  - Slimmer en productiever te kunnen werken.

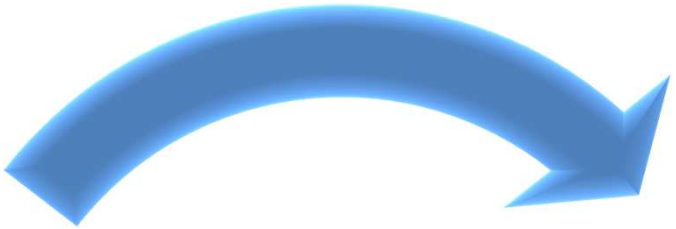


GEMEENTE Arnhem

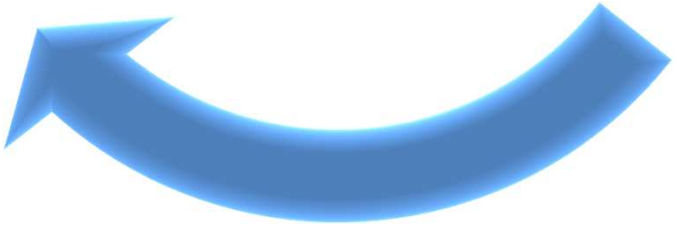
Gemeente Renkum

gemeente Rheden

De Connectie



Waar staan we



Waar staan we nu: evaluatie onderzoek Berenschot

Evaluatierapport door Berenschot ‘Een verbindend perspectief op de toekomst’, april 2020



- In opdracht van de drie gemeenten heeft Berenschot een evaluatieonderzoek uitgevoerd.
- De raden van Arnhem, Renkum en Rheden zijn geïnformeerd (voorjaar 2020).
- Berenschot adviseerde tien verbeteradviezen.
- Advies is goedgekeurd door Bestuur van De Connectie.
- Met aantal van de verbeteradviezen (dienstverlening, harmonisatie) is al aan de slag gegaan.

Waar staan we nu: evaluatieonderzoek Berenschot

Realisatie doelen vier K's *

- **Kosten:** Eén jaar later dan gepland, in 2021, is dit doel gerealiseerd.
- **Kwaliteit**: Op onderdelen (bijv. ICT-beveiliging, Inkoop of Belastingen) is het inhoudelijke kwaliteitsniveau hoger dan vóór de start van De Connectie. Op dienstverlening moeten nog stappen gezet worden.
- **Kwetsbaarheid:** de kwetsbaarheid is afgenomen. Door de bundeling van de krachten kan (vooral in crisissen) sneller worden gehandeld.
- **Kansen**: de kansen voor medewerkers -als gevolg van oprichting van De Connectie- grosso modo zijn toegenomen.

*Bron: Berenschot 'Een verbindend perspectief op de toekomst', april 2020

Uitgelicht: verbeteradvies 8 en 10 van Berenschot

Regeren is vooruitzien: sluit beter aan bij de begrotingscyclus van gemeenten

1. Termijnen in de GR sluiten nu onvoldoende aan bij de beleidscyclus van gemeenten.

   Gevolg: relatief veel tussentijdse wijzigingen binnen het lopende het boekjaar.

2. Autonome prijsprijsontwikkelingen worden niet ‘automatisch’ gecompenseerd.

   Gevolg: elke specifieke prijsontwikkeling moet separaat worden voorgelegd.



- Als antwoord op één en twee wordt in samenspraak met de controllers van de gemeenten:
  - De beleidscyclus op elkaar afgestemd.
  - Indexering doorgevoerd.

Waar staan we nu: samen ontwikkelen

De stappen van de oplevering naar Ontwikkelperspectief deel 2

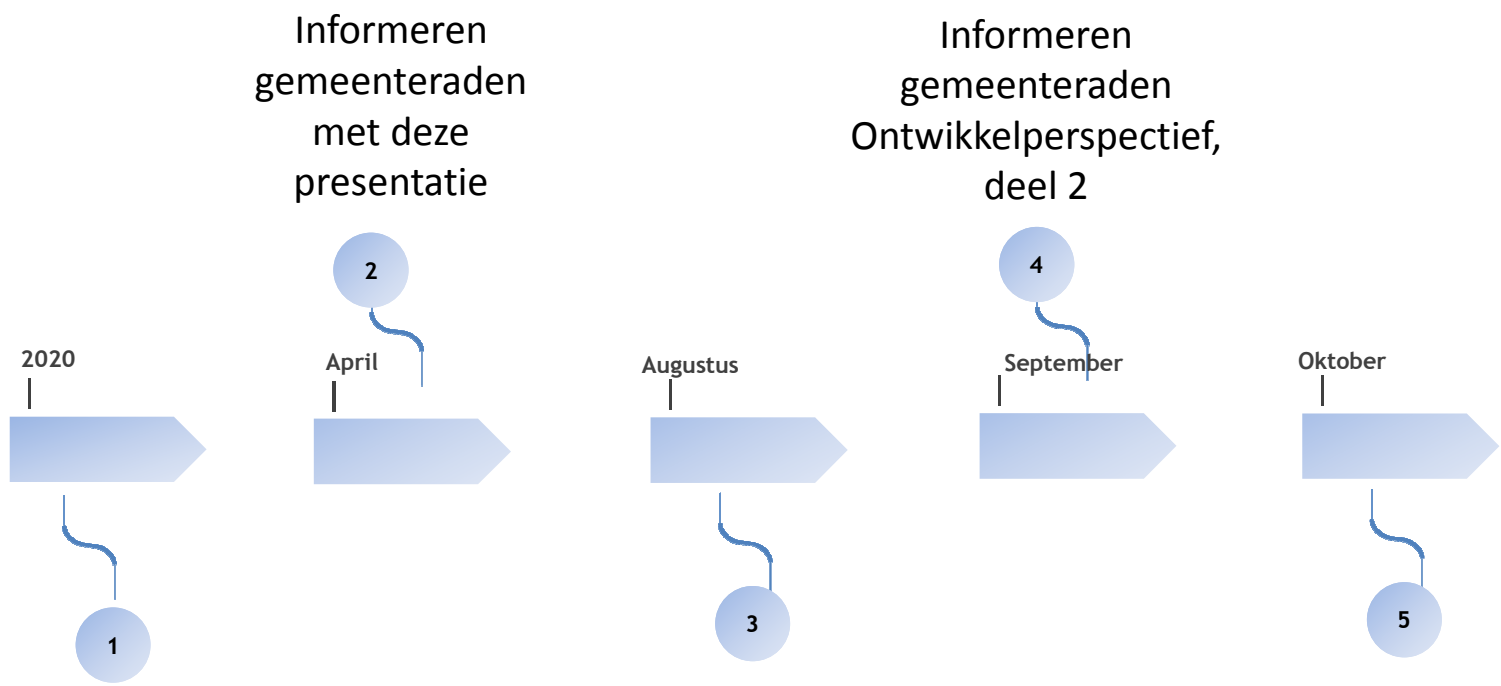
- Ontwikkelperspectief, deel 1 is door Bestuur De Connectie vastgesteld (voorjaar 2020).

- Strategische uitgangspunten voor Ontwikkelperspectief, deel 2:
  - Door de drie gemeenten zijn strategische uitgangspunten voor 2021- 2025 opgesteld.
  - Afstemming over deze strategische uitgangspunten en ontwikkelperspectief loopt.
  - Samen met drie gemeenten wordt bepaald welke onderdelen van De Connectie daadwerkelijk dé partner in bedrijfsvoering worden.

- Deel 2 van het ontwikkelperspectief richt zich ook op:
  - De servicegerichte organisatie waarin de ‘K van de klant én de dienstverlening centraal staan.
  - De toegevoegde waarde van de afdelingen van De Connectie.
  - Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO).

Waar staan we nu: welke stappen willen we zetten

De stappen naar de oplevering van Ontwikkelperspectief, deel 2



Evaluatie onderzoek Berenschot

Informeren gemeenteraden met deze presentatie

Toetsen bij gemeenteraden Ontwikkelperspectief, deel 2

Informeren gemeenteraden Ontwikkelperspectief, deel 2

Gemeenteraden stellen de kaders vast in de begroting

Gemeente Arnhem

Gemeente Renkum

gemeente Rheden

De Connectie



Vooruitblik
‘tipje van de sluier’

Vooruitblik dienstverlening: processen en systemen

Verbeter de kwaliteit van de dienstverlening

- Processen:
  - Binnen de gestroomlijnde ketenbrede processen zijn Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's) opgenomen over o.a. kwaliteit en doorlooptijd.
  - Op basis van deze KPI's kunnen de prestaties van de dienstverlening worden gemonitord.
  - Op deze wijze wordt duidelijk of de prestaties in lijn liggen met de (operationele) doelstelling(en) en kan daar waar nodig worden bijgestuurd.

- Systemen:
  - De dienstverlening wordt verder gedigitaliseerd. Enkele voorbeelden:
    - Alle klantcontacten met medewerkers van de gemeenten worden geregistreerd. Zodat veel sneller geanticipeerd kan worden op de behoefte van die medewerkers.
    - Alle bedrijfsmiddelen worden vastgelegd zodat duidelijk is wie waar mee werkt en medewerkers sneller geholpen kunnen worden.



Vooruitblik dienstverlening: mensen

Human capital

- Mensen
  - In 2020 is het strategisch personeelsplan (SPP) uitgewerkt.
    - De huidige bezetting versus de huidige én toekomstige behoeften aan medewerkers.
    - Door nu te anticiperen kunnen we toekomstige ontwikkelingen realiseren.

- Enkele voorbeelden:
  - Digitalisering en robotisering:
    - Systemen nemen steeds meer handmatig werk over.
  - De vraag van klanten verandert
    - Informatie gestuurd werken.
    - Taken en (ketens) van processen worden uitgebreider en complexer.
    - Andere verwachting rol.

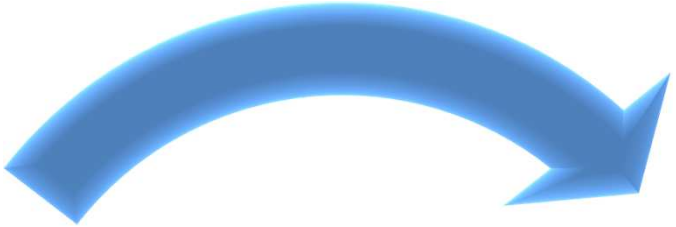


GEMEENTE Arnhem

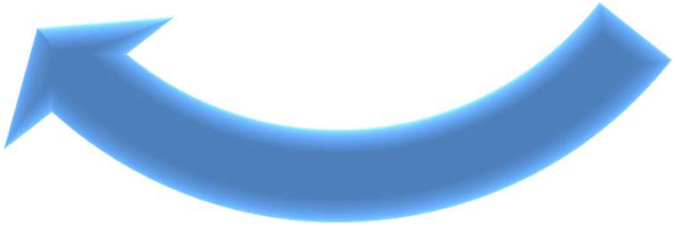
Gemeente Renkum

gemeente Rheden

De Connectie



Samen verder



Vragen?

GEMEENTE Arnhem

Gemeente Renkum

gemeente Rheden

De Connectie