Gemeente Midden-Delfland
Anna van Raesfeltstraat 37, Postbus 1, 2636 ZG Schipluiden
T (015) 380 41 11, F (015) 380 99 92
E gemeente@middendelfland.nl, I www.middendelfland.nl
cittaslow

Datum	25 april 2024
Nummer	2024-05-05 b
Datum commissievergadering	14 mei 2024
Datum raadsvergadering	28 mei 2024

Oplegger

Zaaknummer	571132
Onderwerp	Noodzakelijke versterking van het applicatiebeheer kernapplicaties
Portefeuillehouder	M. Oderwald - Ruijsbroek
Uiterste behandeldatum (met toelichting)	
Eerdere besluitvorming	
Samenvatting voorstel	De raad wordt gevraagd om in te stemmen met het beschikbaar stellen van budget voor het structureel uitbreiden van de formatie functioneel beheer met 1 fte (0,78 fte voor sociaal domein, en 0,22 fte voor burgerzaken). De structurele inzet is noodzakelijk om de steeds groeiende eisen op het gebied van ICT ontwikkelen binnen de afdeling Samenleving en Dienstverlening het hoofd te kunnen bieden.
Beslispunten	De gemeenteraad besluit om: 1. Kennis te nemen van de aanleidingen die hebben geleid tot een noodzakelijke structurele uitbreiding van het functioneel beheer binnen de afdeling Samenleving en Dienstverlening; 2. Structurele consequenties (kosten op jaarbasis: 85.000) van dit besluit in de kadernota te verwerken; 3. Na het behandelen van de kadernota, indien conform deze lijn besloten is, voor dekking in 2024 van deze uitbreiding van de formatie functioneel beheer, een bedrag van € 55.000, - beschikbaar te stellen in de dan eerstkomende PBW 2024.
Bijlage(n)	
Advies commissie	De commissie stemt in met het voorstel om de kosten op te nemen in de Kadernota. Bij de behandeling c.q. besluitvorming van de Kadernota zal de raad het beschikbaar stellen van dit budget afwegen ten opzichte van de overige budgetwensen.

Raadsbesluit	o Akkoord / o Niet akkoord	
	Opmerking:	
	Datum van besluit gemeenteraad: 28 mei 2024	

	A. de Vos griffier	F.I. Noordermeer – van Slageren voorzitter

Inleiding

Eerder dit jaar bent u geïnformeerd over ontwikkelingen op het gebied van ICT en informatievoorziening. Laatste informatie hierover heeft u ontvangen bij brief met kenmerk 506238 van 28 februari 2024. In deze brief hebben wij uiteengezet welke stappen wij de komende jaren zetten om de vereiste digitale transformatie vorm te geven en welke besluitvorming daarvoor nodig is.

U leest onder meer in die brief dat wij de informatievoorzieningsfunctie van de gehele gemeente (hierna I – organisatie) versterken. Dit betekent dat we kijken naar het versterken en ontwikkelen van rollen en functies en de plaatsing daarvan in de organisatie. En het betekent ook dat we onderzoeken of de formatie en bezetting van deze rollen nog in lijn is met wat er van ons wordt gevraagd. Dit onderzoek gebeurt gemeentebreed, als sprake is van formatieve wijziging, dan nemen wij dat op in de Kadernota zoals ook eerder aan u is gecommuniceerd. Voor een aantal kernapplicaties is het echter nodig om nu – vooruitlopend op de Kadernota - al een voorstel aan u te doen

Het is nodig om (het beheer van) de kernapplicaties die belegd zijn binnen de afdeling Samenleving en Dienstverlening (hierna SenD) al in 2024 te versterken om zodoende op minimumniveau te komen. Hiervoor is het nodig om de formatie voor functioneel beheer uit te breiden met in totaal 1 fte.

Binnen de afdeling SenD vindt uitvoering en beleid plaats van taken op het brede gebied van het sociaal domein (onderwijs, zorg, welzijn, cultuur, etc.) en op het gebied van burgerzaken en klantcontact.

Voor de uitvoering van primaire taken van de afdeling is een goed functionerend applicatielandschap een harde noodzakelijkheid. Het gebruik van functionaliteiten in applicaties, het aantal applicaties, en de ontwikkelingen in ICT en beveiliging zijn de afgelopen jaren enorm toegenomen. Dit stelt eisen aan de kwalitatieve en kwantitatieve inrichting van het digitale landschap. In dit voorstel leest u de huidige inrichting van het functioneel beheer binnen de afdeling, en doen wij voorstellen voor de toekomst.

Functioneel beheer afdeling SenD

Binnen de afdeling SenD zijn in totaal 32 applicaties ondergebracht. Hieronder vallen 11 kernapplicaties, dat zijn applicaties die essentieel zijn voor de dagelijkse uitvoering van onze publieke taken.
Deze kernapplicaties zijn o.a. gericht op het faciliteren van de werkzaamheden voortkomend vanuit de Participatiewet, de Leerplichtwet, Wet op de Schuldhulpverlening, de Wet Maatschappelijke Ondersteuning, de Jeugdwet, wettelijke taken rond burgerzaken en de basisregistratie persoonsgegevens (ID, reisdocumenten). Maar bijvoorbeeld ook de telefooncentrale, die cruciaal is voor klantcontact en bereikbaarheid van de gemeente. Daarnaast zijn er diverse secundaire applicaties en portals die door de afdeling beheerd worden.

Binnen de afdeling is het functioneel beheer voor de applicaties binnen het sociaal domein slechts in 1 functie belegd. Het functioneel beheer voor de applicaties van burgerzaken en klantcontact is een rol naast diverse andere rollen van de functie specialist/backoffice medewerker KCC. Zowel de ene fte als het beheer belegd in een rol is nu niet meer toereikend. Door het beheer van beide domeinen te combineren, verwachten we met de uitbreiding zowel een kwantitatieve (continuïteit) als kwalitatieve versterking door te voeren. De rollen binnen de functies van het KCC zijn bij dit voorstel nog steeds noodzakelijk, maar wijzigen dan van functioneel beheer op het vereiste niveau naar superusers. Hierbij horen ook de werkzaamheden als beveiligings- en privacy ambassadeurs voor deze applicaties.

U heeft in eerdergenoemde brief gelezen welke ontwikkelingen op ons afkomen en aanleiding zijn voor dit – vooruitgeschoven – voorstel. Samengevat zorgt de toenemende digitalisering, de groeiende

complexiteit van applicaties en de steeds strengere beveiligings- en verantwoordingsvereisten die in het kader van landelijke en Europese wetgeving aan dataveiligheid en privacy gesteld worden voor een herijking van taken, functies en formatie. Naast deze meer generieke aanleiding, worden in 2024 e re-integratie activiteiten van team Werk en Inkomen herijkt. Dit vraagt eveneens om een herinrichting van de applicatie. Op dit moment is er onvoldoende formatie beschikbaar om hier vorm aan te geven en de dagelijkse werkzaamheden in volledigheid uit te voeren. Het ligt in de lijn der verwachting dat in 2024 ook de Participatiewet in Balans van kracht gaat. Dit vraagt ook een herinrichting van de applicatie. Wij voorzien soortgelijke ontwikkelingen op de terreinen WMO en Jeugdwet. Dat is de reden dat dit voorstel aan u wordt gedaan, vooruitlopend op wat wij als ontwikkeling en voorstel in de Kadernota opnemen.

Deze inzet voor functioneel beheer zorgt voor de noodzakelijke versterking van de digitale basis. Dit is nodig om onze dienstverlening voor al deze domeinen goed, volledig en veilig te kunnen uitvoeren.

Beoogd maatschappelijk effect

Behouden en versterken van dienstverlening:

1.1 Er is voldoende capaciteit om de digitale basis op orde te brengen ten behoeve van het uitvoeren van de taken en werkzaamheden binnen de Afdeling Samenleving en Dienstverlening.

Doordat er sprake is van onderbezetting dient er qua werkzaamheden en projecten geprioriteerd te worden. Hierdoor blijven worden bepaalde basis benodigdheden ongeadresseerd. Daardoor is de ‘’basis niet op orde’’, bijvoorbeeld inwoners de gelegenheid bieden digitaal aanvragen in te dienen.

1.2 De gemeente Midden-Delfland beschikt over accurate managementinformatie over het bereik van haar interventies binnen het Sociaal Domein.

Sinds 2023 is er binnen de afdeling Samenleving en dienstverlening managementinformatie beschikbaar voor het sociaal domein. Voor bepaalde werksoorten is er weinig tot geen data beschikbaar. Door te investeren op functioneel beheer kan de beschikbare management informatie uitgebouwd en onderhouden worden. Hiermee kan mede tegemoet gekomen worden aan de wens van uw raad om betere rapportages.

1.3 Het digitale landschap van burgerzaken en klantcontact is optimaal ingericht ter ondersteuning van alle taken en werkzaamheden vallende onder burgerzaken.

Functioneel beheer is verdeeld over medewerkers KCC (burgerzaken). Om functioneel beheer op voldoende volwassenheidsniveau te kunnen uitvoeren, is specialistische kennis nodig die niet in het profiel van de medewerkers zit. En die met de staat van de huidige digitale ontwikkelingen ook niet van deze functie meer verwacht kan worden. Vanwege het ontbreken van de specialistische kennis, wordt er niet adequaat doorontwikkeld binnen het digitale landschap. Met de aankomende wijzigingen op de gemeentelijke ICT inrichting van onze gemeente zal er een groot, specialistisch, beroep gedaan worden op de functioneel beheerders. Zonder formatie uitbreiding op de gevraagde specialistische kennis, is het KCC niet geëquipeerd om op deze situatie in te spelen.

Argumenten

1.1. Onderbezetting op de functie functioneel beheer

Recentelijk is gemeentelijk breed onderzoek gedaan naar de bezetting op informatievoorziening en functioneel beheer. Dit onderzoek vormt de basis van het gemeentebreed herijken van de functies en rollen functioneel beheer van de I-organisatie. Hieruit blijkt vooralsnog dat er sprake is van 2.72fte onderbezetting. Wij werken voor dit onderzoek samen met expertisebureau Quarant. Hun inschatting is dat er binnen de afdeling SenD sprake is van 140% onderbezetting. Door de onderbezetting blijven werkzaamheden liggen, ligt er een bovengemiddelde werkdruk op de functioneel beheerder (en backofficemedewerkers KCC/burgerzaken) en stagneert de digitale doorontwikkeling binnen de afdeling. Niet iedere applicatie is even zwaar en even cruciaal voor de gemeentelijke dienstverlening.

Binnen de afdeling zijn er echter 11 applicaties met de zwaarste onderhoudsverplichting (4 op sociaal domein en 7 voor burgerzaken/KCC). De afdeling Samenleving en Dienstverlening heeft hiermee het ‘’zwaarste’’ kernapplicatie pakket. Het niet goed beleggen van het functioneel beheer daarvan leidt dus ook tot risico’s voor continuïteit van dienstverlening en beschikbaarheid en betrouwbaarheid van informatie. Grotendeels gaat het om applicaties die direct verbonden zijn aan onze dienstverlening. Maar eveneens gaat het om applicaties die noodzakelijk zijn voor andere applicaties die gebruikt worden binnen de gemeente. Zo is de basisregistratie personen, de basis voor het gebruik van persoonsgegevens binnen de gemeente.
De ingevulde 1 fte. wordt ingevuld door één medewerker. Dit is uiterst kwetsbaar bij vakantie en ziekteperioden. De kans op overbelasting van een één pitter is hoger dan van een team bestaande uit meerdere individuen. Het opdelen van de uren is biedt geen uitkomst gezien het geringe aantal totaal uren. Bij langdurige uitval is er sprake van een bedrijfsrisico, bijvoorbeeld voor het doen van inkomstenbelasting over onze verstrekte uitkeringen dient de software voorzien te zijn van de nieuwste versie. Het testen en implementeren hiervan doet de functioneel beheerder.

1.2. Verdere digitalisering van de werkprocessen

Onze maatschappij wordt steeds digitaler. In het werk dat wij alleen uitvoeren zijn we in steeds hogere mate afhankelijk van ICT. Dit geldt ook voor de afdeling samenleving en dienstverlening. Als gemeente en afdeling hebben wij ons uitgesproken voor laagdrempelige benaderbaarheid voor onze inwoners. Dit houdt onder andere in dat naast het behouden van persoonlijk contact ook digitale toegang tot onze diensten op een basisniveau mogelijk is. Om dit te faciliteren en te onderhouden is er werk aan de winkel. Echter vanwege de aanwezige onderbezetting lukt het onvoldoende tot niet om hierin actief door te pakken.

1.3. Hogere beveiligingseisen waarop gecontroleerd wordt

In de afgelopen jaren zijn de eisen op gebied van informatiebeveiliging toegenomen en deze zullen alleen maar verder toenemen. U bent in de brief, met kenmerk 481339, van 22 februari 2024 hier nader over geïnformeerd. Als betrouwbare overheid is het van groot belang dat wij op een passende wijze de informatie van onze inwoners beschermen en beveiligen. Dit vertaalt zich in meer, strengere en complexere audits. Logischerwijs creëert dit een taakverzwaring op gebied van functioneel beheer.

1.4. Vakinhoudelijke ontwikkelingen vertalen naar het systeem

Het sociaal domein is volop in ontwikkeling, te denken aan de hervorming jeugdhulp, de nieuwe eigen bijdragen WMO, de hoge mate van maatwerk binnen de Participatiewet. Ontwikkelingen die allen hun weerslag kennen op het inhoudelijk werk en daarmee ook op de systemen waarmee gewerkt wordt. Dit vraagt veel aan de functioneel beheerkant. Het functioneel beheer van de applicaties binnen het sociaal domein vraagt inhoudelijke kennis van de werkzaamheden van de collega’s. Op dit moment omvat dit onder andere kennis van de WMO, Jeugdhulpverlening, Schuldhulpverlening, Participatiewet en leerplicht. In de afgelopen jaren is onze gemeentelijk taak hierin steeds verder gegroeid en daarmee ook de benodigde kennis en hoeveelheid taken/werkzaamheden van de functioneel beheerder.

1.5. Uitbreiden en borgen van de managementdata

Vorig jaar is er binnen de afdeling samenleving en dienstverlening een managementdata extractie ontwikkeld. Dit is een stevige basis, waarop voor het maatschappelijk team en schuldhulpverlening uitgebreid dient te worden. Ook moet deze data extractie beheerd en onderhouden worden. Dit lukt niet binnen de beschikbare capaciteit.

2.1 Er ontbreekt budget

Voor de structurele (vanaf 2025) en tijdelijke uitbreiding (in 2024) is geen budget beschikbaar binnen de afdeling.

Kanttekeningen

1.1 *Toekomstige wijziging in behoefte door VerSaaSen*

Binnen de ICT worden veel applicaties VerSaaST (SaaS; een applicatie wordt via de CLOUD omgeving van de leverancier aangeboden en onderhouden) deze verschuiving maakt dat de rol van functioneel beheerders wijzigt. Het is te verwachten dat binnen drie jaar er een SaaS versie is van de applicaties binnen het Sociaal Domein. Dit kan een impact hebben op de benodigde inzet van functioneel beheer. De rol van de functioneel beheerder gaat veranderen. Echter is het de inschatting dat 'verSaaSing' niet direct voor een taken verlichting zal zorgen.
'VerSaasing' gaat vaak gepaard met een meer flexibele opzet van de applicatie qua functionele inrichting. Sommige aspecten, zoals bijvoorbeeld de ontsluiting van de data voor managementinformatie en incidentele betalingen aan groepen klanten ineens (bijvoorbeeld de energietoeslag), die eerst in de systemen van de gemeente zelf ('on premise') geregeld werden nu binnen de applicatie zelf plaats moeten vinden. Het is goed denkbaar dat deze ontwikkeling ook een verdere verschuiving van taken van de centrale I-afdeling en de service-afdeling van de host (op dit moment Westland) naar de functioneel beheerders van de vakafdelingen gaat betekenen.

Financiën

Er zijn geen financiële middelen beschikbaar voor de bekostiging van dit voorstel. Om die reden wordt de raad voorgesteld de benodigde middelen beschikbaar te stellen.
Op jaarbasis betreft het 1 fte en daarmee 85.000 euro. De verhouding in de werkzaamheden voor de nieuwe medewerker is om en nabij: 0,78 fte voor sociaal domein, 0,22 fte voor burgerzaken/applicaties klantcontact.

Communicatie en participatie

N.V.T.

Vervolgstappen

Reactie college op commissiebehandeling