BESLUIT BESTUURLIJK OVERLEG ICT NML

Datum Bestuurlijk Overleg

1 september 2025

Steller

Jeroen Jacobs

Onderwerp

Uitbreiding locatiedienst ICT NML, toevoegen LoginVSI aan PDC en 1e begrotingswijziging 2026

Het bestuur van ICT NML besluit:

1. In te stemmen met de uitbreiding van de locatiedienst ICT NML vanaf 2026 binnen programma Automatisering (ICT) en de formatie daartoe per 1-1-2026 uit te breiden met 1 fte servicedeskmedewerker en 1 fte senior servicedeskmedewerker;
2. Deze uitbreiding versneld te realiseren, zodat de inrichting van de locatiedienst per 1 januari 2026 operationeel kan zijn en de kosten over 2025 van deze versnelling te dekken uit het beschikbare inhuurbudget;
3. In te stemmen met het toevoegen van LoginVSI als product aan de PDC van ICT NML;
4. In te stemmen met de 1e begrotingswijziging 2026 van ICT NML, zoals nader toegelicht onder de mutaties 1 tot en met 3 en deze aan te bieden aan de gemeenteraden, zodat zij in de gelegenheid worden gesteld tot het indienen van hun zienswijze.

Secretaris,
J. Tessers

Voorzitter,
F. Schatorjé

Datum/handtekening

Datum/handtekening

Toelichting

Uitbreiding locatiedienst ICT NML binnen programma Automatisering (ICT)
Bij de deelnemende gemeenten van ICT NML is er een groeiende behoefte aan ICT ondersteuning op locatie. Enerzijds daar veel ICT gerelateerde vragen van eindgebruikers bij team informatiemanagement of team facilitair van de deelnemers terecht komen, die vaak verband houden met de dienstverlening volgens de PDC van ICT NML. Anderzijds kunnen medewerkers veel sneller, beter en effectiever geholpen worden als er ondersteuning vanuit ICT NML op locatie aanwezig is. De medewerkers van een deelnemende gemeente ervaren dit als zeer prettig. Een uitbreiding van de locatiedienst draagt bij aan het verkleinen van de ervaren afstand tussen de eindgebruikers en de ICT ondersteuning. Ook zorgt dit voor meer zichtbaarheid, een positiever beeld en een nóg betere dienstverlening vanuit ICT NML. Meer ondersteuning op locatie is een wens van iedere deelnemer. Momenteel zijn servicedeskmedewerkers een dag per 2 weken of elke week een dagdeel bij de deelnemers op locatie aanwezig. Deze uitbreiding per 1 januari 2026 met 2 fte (senior) servicedeskmedewerker zorgt er voor dat iedere deelnemer op 4 werkdagen per week een dagdeel ondersteuning op locatie krijgt. De verwachting is dat als de locatiedienst bij een kleinere gemeente aanwezig is, deze niet alleen werkzaamheden zal uitvoeren voor deze deelnemer, maar ook zal werken aan de afwikkeling van tickets/meldingen van de grotere gemeenten. Om dit te kunnen vaststellen, zal de inzet per deelnemer door het accountmanagersoverleg halverwege 2026 worden geëvalueerd. De uitkomsten daarvan zullen na de zomervakantie worden gedeeld met het OGO.

De uitbreiding van de locatiedienst van gemiddeld één dagdeel per week naar gemiddeld vier dagdelen per week vergt een uitbreiding van 2 fte. Om het bestaande servicedesk team in balans te houden wordt voorgesteld om het team structureel uit te breiden met 1 fte servicedeskmedewerker (schaal 7) en 1 fte senior-servicedeskmedewerker (schaal 8). De loonkosten voor deze functies bedragen respectievelijk € 75.000 en € 80.000 per jaar.
Daarnaast neemt het aantal reisbewegingen voor de servicedeskmedewerkers ICT NML toe van gemiddeld één dag per week naar gemiddeld vier dagen per week per gemeente. Dit is een toename van gemiddeld 710 reiskilometers per week, die de medewerkers additioneel zullen gaan declareren (netto € 0,34 per kilometer en bruto € 0,45 per kilometer). De kosten daarvoor bedragen € 16.700 per jaar.
Voor de uitbreiding van de locatiedienst met ingang van begrotingsjaar 2026 is jaarlijks structureel een bedrag van € 171.700 nodig. Om deze beleidswens van de deelnemers te kunnen realiseren, is een verhoging van de gemeentelijke bijdrage binnen de samenwerkingsmodule ICT noodzakelijk. Dit betekent dat de zienswijzeprocedure bij de deelnemende gemeenten doorlopen dient te worden., alvorens het bestuur een definitief besluit kan nemen. Voor de deelnemers van de samenwerkingsmodule Geo leidt bovenstaande uitbreiding tot een geringe verlaging van de bijdrage.

Gebleken is dat taken die thuishoren bij ICT NML bij een aantal deelnemers formatief lokaal belegd zijn bij het informatiemanagement team. Dit kan betekenen dat bij deze gemeenten lokaal een besparing kan worden gerealiseerd. De desbetreffende gemeenten zijn zelf verantwoordelijk om dit te beoordelen en deze financiële besparing binnen hun eigen begroting structureel in te zetten, waarmee een deel van hun bijdrage in de structurele lasten voor de uitbreiding van de locatiedienst lokaal kan worden gedekt.

ICT NML heeft in opdracht van het OGO onderzocht of een vervroegde start van de locatiedienst mogelijk is, omdat rekening gehouden moet worden met een inwerkperiode van circa twee maanden voor een servicedeskmedewerker.

Het proces kan mogelijk op de volgende wijze worden versneld:

1. Op dit moment is een stagiair, op basis van een tijdelijk contract, per 1 juli in dienst genomen ter ondersteuning van de Servicedesk vanwege langdurige uitval van twee medewerkers. Verwacht wordt dat deze situatie zich begin 2026 stabiliseert, waardoor het mogelijk wordt om de stagiair na definitieve besluitvorming een structurele functie aan te bieden. Daarmee zou één van de twee fte kunnen worden ingevuld. De lasten voor dit tijdelijke contract worden in 2025 gedekt uit het inhuurbudget en zijn in de 1e financiële rapportage 2025 als last meegenomen;
2. Indien de werving van de 2e (senior) servicedeskmedewerker op korte termijn wordt gestart, is de verwachting dat deze functie per 1 november 2025 ingevuld kan zijn. De lasten kunnen in 2025 naar verwachting worden gedekt uit het inhuurbudget. Na definitieve besluitvorming kan de tijdelijke functie structureel worden ingevuld.

Door de invulling van de twee extra fte op bovenstaande wijze te realiseren kan de inrichting van de locatiedienst versneld plaatsvinden, waarbij 1 januari 2026 de richting wordt.

Aan het bestuur wordt verzocht om de uitbreiding van de locatiedienst op bovenstaande wijze versneld te realiseren, zodat de inrichting van de locatiedienst per 1 januari 2026 operationeel kan zijn en de extra kosten over 2025 van deze versnelling te dekken uit het inhuurbudget.

Het voorstel OGO ICT NML, waarop positief is besloten, is ter informatie als bijlage toegevoegd aan dit voorstel.

Toevoeging product LoginVSI aan de PDC van ICT NML binnen programma Automatisering (ICT)

LoginVSI is een product waarmee enerzijds beheerders automatisch hun applicatie maar ook de werkplek kunnen testen, anderzijds stelt de applicatie ons in staat om gebruikerservaring te meten. Hiermee wordt het onder andere mogelijk om effectiever en laagdrempeliger updates door te voeren en performanceproblemen inzichtelijk te maken. Bijvoorbeeld: een aantal keren per dag kunnen veelvoorkomende gebruikershandelingen geautomatiseerd worden uitgevoerd waarbij de prestaties van de betreffende omgevingen en applicaties gemeten wordt. Aan de hand van trendanalyse en voor-na situaties kan vervolgens impact op gebruikers worden aangetoond en gericht worden geïntervenieerd. De voordelen van het product voor de bedrijfszekerheid van onze infrastructuur zijn duidelijk en tastbaar, maar slecht uit te drukken in uren of euro's.
Gemeenten Venlo en Roermond hebben het voortouw genomen om toch door te gaan met LoginVSI, waarbij er onderhandelingen hebben plaatsgevonden met de insteek om in de toekomst dit product voor alle deelnemers aan ICT NML beschikbaar te stellen.
Voor de inrichting van het product LoginVSI is technische ondersteuning vanuit ICT NML nodig. Het product wordt gestandaardiseerd ingericht voor de deelnemers Venlo en Roermond, waarbij deze gemeenten zelf verantwoordelijk zijn voor het beheer van de applicatie. Het contract met LoginVSI stelt ons als samenwerking in staat om – indien gewenst – alle deelnemers aan te laten sluiten, tegen vooraf bekende tarieven. Alvorens daartoe te besluiten, zal een onderzoek plaatsvinden naar het centraal onderbrengen van het beheer van LoginVSI bij ICT NML. Op basis van de tariefstaffel bedragen de jaarlijkse kosten voor deze beide deelnemers € 31.719. Voorgesteld wordt LoginVSI als product toe te voegen aan de PDC van ICT NML en om de gemeente specifieke budgetten van Venlo en Roermond structureel te verhogen met respectievelijk € 17.301 en € 14.418. De additionele lasten over 2025 voor deze gemeenten zullen worden opgenomen in de 2e financiële rapportage 2025.

Als na het onderzoek wordt besloten om het beheer van LoginVSI centraal onder te brengen bij ICT NML en dit ook bij alle deelnemers in gebruik wordt genomen, dan zullen door de tariefstaffel de jaarlijkse kosten per gebruiker dalen. Ook zullen de lasten dan als centraal budget begroot gaan worden.
Het voorstel OGO ICT NML, waarop positief is besloten, is ter informatie als bijlage toegevoegd aan dit voorstel.

Ophoging gemeente specifieke budgetten binnen programma Automatisering (ICT)
Uit de vastgestelde jaarrekening 2024 en ook uit de 1e financiële rapportage 2025 blijkt dat bij 4 van de 6 deelnemers tekorten (zijn) ontstaan op de gemeente specifieke budgetten:

	1e financiële rapportage 2025			Jaarrekening 2024		
Gemeente	**Begroting**	**Prognose**	**Verschil**	**Begroting**	**Realisatie**	**Verschil**
Asten	145.996	182.888	-36.892	139.710	174.295	-34.585
Nederweert	224.030	197.314	26.716	214.383	167.840	46.543
Roermond	696.499	793.338	-96.839	666.506	744.788	-78.282
Someren	177.013	179.673	-2.660	169.390	174.818	-5.428
Venlo	1.534.587	1.530.390	4.197	1.493.397	1.515.769	-22.372
Weert	501.628	566.420	-64.792	480.026	578.057	-98.031
Totaal	3.279.753	3.450.023	-170.270	3.163.412	3.355.567	-192.155

Naar verwachting zal dit in begrotingsjaar 2026 verder gaan toenemen. De oorzaken liggen bij het investeringsniveau en de groei van het aantal werkplekken bij de deelnemers, de wijzigingen in de leaseconstructie, de verschuiving van de facturering van UniFlow online naar ICT NML en de groei van het aantal Microsoft 365 licenties bij de deelnemers.
In de bijgevoegde begrotingswijziging is een nadere toelichting opgenomen.

Bovenstaande heeft tot gevolg dat de gemeente specifieke budgetten vanaf het begrotingsjaar 2026 voor de gemeenten Asten, Roermond, Someren, Venlo en Weert structureel verhoogd dienen te worden met in totaal € 241.790. Voor de gemeente Nederweert lijkt het beschikbare gemeente specifieke budget vooralsnog voldoende te zijn. Naar verwachting zal in 2025 een besluit genomen worden over het leasedossier. De daaruit voortvloeiende financiële gevolgen zullen daarin worden afgewogen en kunnen leiden tot een begrotingswijziging.

Eind juni 2025 is gebleken dat ICT NML een tijdelijk liquiditeitstekort had na de betaling van de MS365 licenties ter hoogte van € 2,3 mln. Dit is opgelost door het aantrekken van een kasgeldlening bij de BNG Bank ter hoogte van € 1,2 mln. Zodra de bijdragen van de gemeenten over het 3e kwartaal 2025 zijn ontvangen, wordt deze kasgeldlening weer afgelost.
Een verhoging van de gemeente specifieke budgetten is voor ICT NML noodzakelijk om over voldoende middelen te beschikken, zodat de lopende verplichtingen aan derden tijdig kunnen worden voldaan.

Beoogd effect/doel
Met de uitbreiding van de locatiedienst worden medewerkers van de deelnemende gemeenten veel sneller, beter en effectiever geholpen. Dit draagt bij aan het verkleinen van de ervaren afstand tussen de eindgebruikers en de ICT ondersteuning. Ook zorgt dit voor meer zichtbaarheid, een positiever beeld en een nóg betere dienstverlening vanuit ICT NML.

Het toevoegen van LoginVSI als product aan de PDC van ICT NML geeft de gemeenten Venlo en Roermond de mogelijkheid om dit product met technische ondersteuning vanuit ICT NML middels een pilot gestandaardiseerd in gebruik te nemen. Na afronding van de pilot deelnemers kan op basis van onderzoek worden besloten om LoginVSI voor alle deelnemers te implementeren en het beheer centraal onder te brengen bij ICT NML.

Met het ophogen van de gemeente specifieke budgetten kunnen de lasten worden gedekt en kan ICT NML haar lopende verplichtingen aan derden tijdig blijven voldoen.

Kanttekeningen
N.v.t.

Financiële, personele en juridische gevolgen
Financiële aanpassing van de (meerjaren)begroting 2026 en uitbreiding van de formatie met 2 fte (senior) servicedeskmedewerker (programma Automatisering (ICT).

Uitvoering/evaluatie
N.v.t.

Communicatie/participatie
N.v.t.

Overleg gevoerd met
Opdrachtgevers ICT NML, MT ICT NML.

Bijlagen
- Voorstel OGO ICT NML – Uitbreiding locatiedienst ICT NML;
- Voorstel OGO ICT NML – Opnemen LoginVSI in PDC;
- 1e begrotingswijziging 2026;
- Brief aan gemeenteraden 1e begrotingswijziging 2026 ICT NML.