Raadsvoorstel

Raadsvergadering:	17-04-2023
Commissie:	03-04-2023
Agendapunt:	7.
Onderwerp:	Project Zaakgericht Werken
Afdeling:	Directie
Opsteller:	B. van Zuthem
Telefoonnummer:	0578-699494
E-mailadres	b.van.zuthem@heerde.nl
Portefeuille:	J.W. Wiggers
Programma:	Bestuur/Dienstverlening

De raad besluit om:
1. Kennis te nemen van de business case project Zaakgericht Werken;
2. Ter financiering van dit meerjarig project een totaalbedrag van € 1.100.000,00 beschikbaar te stellen. Dekking van dit bedrag is meegenomen in de op 4 juli jl. vastgestelde Voorjaarsnota 2022.

Inleiding
Zoals elke gemeente, gebruiken ook de 3 H2O-gemeenten hun eigen zaaksysteem voor het verwerken van post en het archiveren van stukken. Hattem en Oldebroek gebruiken het Green Valley Zaaksysteem, terwijl Heerde het Zaak- en document managementsysteem Verseon gebruikt. Beide zaaksystemen dienen op korte termijn vervangen te worden. Het Green Valley zaaksysteem wordt door de leverancier ultimo 2022 stopgezet en wordt dus niet meer onderhouden. Verseon wordt weliswaar nog altijd (minimaal) door de leverancier ondersteund, maar is zodanig verouderd dat het niet meer wordt doorontwikkeld en voldoet daardoor niet meer aan de eisen van de huidige tijd.
Gelet hierop waren wij reeds een aanbesteding voor een nieuw zaaksysteem gestart, doch die is stilgelegd met als reden om met elkaar op H2O-niveau een gezamenlijke aanbesteding te doen. Omdat ons college al geruime tijd op de hoogte was van deze noodzakelijke vervanging, is in onze begroting al rekening gehouden met de kosten voor de aanschaf en implementatie van een nieuw zaaksysteem.

Met de aanschaf van een zaaksysteem alleen wordt nog geen invulling gegeven aan zaakgericht werken, o.a. bestaande uit goede klantgerichte samenwerking tussen afdelingen en goed functionerend informatiebeheer. Dat laat de huidige situatie in alle drie gemeenten ook zien.
Zo kan momenteel niet worden ingestaan voor de volledigheid, betrouwbaarheid en actualiteit van de dossiers. Verder zijn dossiers in voorkomende gevallen nog niet digitaal en worden ze niet conform de wettelijke geldende termijnen vernietigd. Ook de landelijke MijnGemeente-pagina's zijn inactief op websites, omdat getwijfeld wordt aan de actualiteit van de getoonde statussen. Constateringen waarin de H2O-gemeenten niet alleen staan; het is een landelijk beeld. Daarom zien wij dat landelijk op grote schaal projecten 'Zaakgericht Werken' worden gestart: een breed organisatie-ontwikkeltraject gericht op effectief en adequaat functionerend informatiebeheer om zodoende een impuls te geven aan de kwaliteit van onze dienstverlening (zie argumenten).

In de afgelopen periode is een project Zaakgericht Werken voor de H2O-gemeenten voorbereid (business case). Hieruit blijkt dat het project onontkoombaar is, maar ook een forse investering vergt.
Hoewel uw raad de benodigde financiële middelen reeds eerder (bij Voorjaarsnota 2022) op zij heeft gezet, stellen wij u thans voor op basis van dit voorstel het investeringsbedrag concreet te voteren.

Beoogd doel
- Over te kunnen gaan tot het uitvoeren van het project Zaakgericht Werken
- Een betere dienstverlening naar burgers en bedrijven, het blijven voldoen aan toekomstige wet-&regelgeving en een betere interne bedrijfsvoering en informatievoorziening.

Bevoegdheid / Juridisch kader
Het project Zaakgericht Werken betreft een bedrijfsvoeringsaangelegenheid en behoort daarom tot de bevoegdheid van ons college. Het beschikbaar stellen van budget behoort tot het ressort van uw gemeenteraad.

Eerdere besluitvorming en kaders
Raadsbesluit d.d. 4-7-23: allocatie benodigde gelden in Voorjaarsnota 2022;
Raadsbesluit d.d. 31-10-22: instelling bestemmingsreserve Zaakgericht Werken in Najaarsnota 2022.

Argumenten

1.1. Deze business case biedt de zakelijke rechtvaardiging voor de opstart van het project.

In de bijgevoegde business case wordt gedegen aangegeven waarom dit project nodig is, op welk ambitieniveau dit project wordt ingestoken (voorkeurscenario) en wordt een doorkijk gegeven van de verwachte kosten van het project. Ten behoeve van het gewenste scenario is naar een balans gezocht tussen enerzijds een substantiële impuls voor de dienstverlening en klanttevredenheid en anderzijds de vereiste inspanningen (uren en gelden).
In het uitgewerkte voorkeurscenario wordt uitgegaan van:

- verbetering informatievoorziening en procesinrichting (o.a. inzetten generieke voorzieningen voor documentcreatie, opslag van zaakinformatie en documenten);
- het meenemen van 823 werkprocessen;
- het openhouden van alle communicatiekanalen en de klant zelf de kanaalkeuze te bieden;
- meer digitaal aanbod en het vergroten van de herkenbaarheid van de gemeente via internet, zodat meer transacties via de site kunnen plaatsvinden;
- het vastleggen van alle klantcontactinformatie in één 'zaak' ongeacht kanaalkeuze klant.

Verder blijkt bij dit voorkeurscenario dat gedurende de looptijd van het project in totaliteit ruim 57.000 uren benodigd zijn (d.w.z. voor de projectorganisatie en de 3 gemeenten samen). Voor onze eigen ambtelijke organisatie gaat het dan om een tijdsinvestering van ruim 10.500 uren (in 3 jaar).

2.1. Met het project 'Zaakgericht Werken' worden nieuwe wettelijke ontwikkelingen ondersteund.

Digitalisering transformeert onze samenleving. Opkomende technologieën veranderen de manier waarop we als overheden met elkaar en met inwoners in contact treden. Elke grote inhoudelijke opgave waar we als gemeente voor staan, heeft tegenwoordig een belangrijke digitale component in zich (denk aan Omgevingswet). Deze digitaliseringstransformatie leidt tot tal van nieuwe wetgeving: Wet Open Overheid, Wet Elektronische Publicaties, Wet Modernisering Elektronische Bestuurlijk Verkeer, Wet Digitale Overheid en de nieuwe Archiefwet. Zaakgericht werken vormt een cruciaal fundament voor het voldoen aan deze nieuwe wetgeving.

Ook kunnen we door het zaakgericht werken beter mee bewegen met landelijke initiatieven ten behoeve van verhogen efficiency en kwaliteit zoals VNG Samen Organiseren en Common Ground.

2.2. Het project 'Zaakgericht Werken' leidt tot verbeterde dienstverlening en grotere klantgerichtheid.

Met het project 'Zaakgericht Werken' wordt de behoefte en leefwereld van inwoners en ondernemers centraal gezet. Door betere en centrale archiefinformatie worden wij in staat gesteld om aanvragen/verzoeken van inwoners en bedrijven sneller en in een keer juist af te handelen (minder fouten). Zo kan direct duidelijkheid over de status van een aanvraag/verzoek worden verkregen, waardoor het doorschakelen of op een later tijdstip terug laten bellen over statusinformatie eerder uitzondering wordt. Ook kan door betere ontsluiting van alle informatie direct naar de juiste medewerker worden doorverbonden.

De bereikbaarheid van alle communicatiekanalen voor de klant wordt verbeterd doordat informatie op de websites betrouwbaar is resp. meer portalen beschikbaar komen (Mijngemeente-pagina's). Een breder (digitaal) aanbod waarbij de klant zelf eigen kanaalkeuze heeft, leidt tot meer klanttevredenheid. Dit wordt versterkt doordat aanvragen sneller kunnen worden afgehandeld resp. de klant minder hoeft na te bellen.

Bovenstaand is reeds aangegeven dat Zaakgericht Werken vooral een organisatie-ontwikkelingstraject is met verschillende onderdelen:

- sturing inregelen op het procesverloop rondom 'klant'-verzoeken, de zogeheten 'interne ketensamenwerking';
- een veranderaanpak om klantgericht samenwerken blijvend onderdeel te maken van onze cultuur;
- procesverbetering over afdelingen heen, met de behoefte van de inwoner/ondernemer als focus.

Kortom: meer klanttevredenheid door betere en snellere informatievoorziening naar de klant resp. door meer communicatiekanalen en eigen kanaalkeuze voor de klant.

2.3. Met het project 'Zaakgericht Werken' wordt geïnvesteerd in een hedendaagse fundament voor onze bedrijfsvoering.

Ook vanuit organisatieperspectief biedt het Zaakgericht Werken meerdere voordelen. Doordat we alle verzoeken/aanvragen op de juiste manier vastleggen en afhandelen, kan informatie over deze verzoeken slimmer en sneller geanalyseerd worden. Zo verkrijgen we sneller en betrouwbare managementinformatie voor de operationele sturing en om continu te verbeteren.

Medewerkers hebben zelf ook baat bij het Zaakgericht Werken:

- minder handmatige handelingen voor archivering en dus meer focus op primaire werkproces;
- minder overtypen van gegevens tussen informatie-systemen en daarmee tevens minder foutgevoeligheid;
- minder zoektijd naar benodigde informatie door eenduidige archivering;
- eenvoudig kunnen nagaan wat een andere collega heeft gedaan in dezelfde aanvraag/verzoek ('zaak');
- Verminderen van herstelwerkzaamheden door betere afstemming vooraf tussen medewerkers;
- Gemakkelijke informatie-uitwisseling en samenwerking tussen de verschillende afdelingen.
- Meer transparantie in het werkproces en daardoor meer zicht op de werkvoorraad en beheersing werkdruk;
- Aansluiting op landelijke standaarden gaat minder handmatig, kent minder vervuilde data en leidt tot meer voor ingevulde data.

Kortom: meer medewerkerstevredenheid door de beschikking over de juiste systemen, juiste informatie, makkelijker mogelijk om werk over te dragen, juiste stuurinformatie en grip op eigen werk.

Kanttekeningen

1. *De basis voor continuïteit en kwaliteit richting de toekomst.*
   Zoals blijkt bij andere organisaties –publieke en commerciële- zijn dergelijke veranderprogramma's niet eenvoudig en snel af te ronden. Het behalen van de beoogde resultaten en daarbij behorende publieke waarden zijn pas zichtbaar op middellange termijn.

2. *Voorstel loopt vooruit op het Strategisch informatiebeleidsplan*
   Momenteel werken we op H2O-niveau aan het opstellen van een Strategisch informatiebeleidsplan. In dit beleidsplan worden alle relevante, majeure ontwikkelen op het gebied van Informatisering in samenhang geschetst en geven wij onze visie daarop. Het mag

duidelijk zijn dat een majeure ontwikkeling als Zaakgericht Werken onderdeel van dit strategisch informatiebeleidsplan is. Dit voorstel haalt –gelet op de beschreven urgentie- één ontwikkeling uit dit beleidsplan naar voren.

Geld
Dit omvangrijk project wordt op H2O-niveau uitgerold. De geraamde, benodigde investering bestaat uit externe kosten (project of software) en kosten vervangende inhuur voor interne benodigde capaciteit. Zoals eerder aangegeven verlangt dit project voor onze organisatie een ambtelijke inzet van ruim 10.500 uren (gedurende hele looptijd). Gelet op de aanwezige werkdruk is het volstrekt irreëel dat alle benodigde ambtelijke uren binnen de bestaande formatie vrijgespeeld kunnen worden, waardoor er substantieel (ca. 60%) extern ingehuurd dient te worden. Aldus ontstaat het volgende kostenoverzicht:

Externe projectkosten	€ 560.000,--
Kosten zaaksysteem	- 111.000,--
Kosten vervangende inhuur	- 571.000,--
Totaal	€1.242.000,--

Aangezien reeds budgettair rekening was gehouden met een nieuw zaaksysteem, bedragen de totale kosten voor onze gemeente €1.131.000,-- (1.242.000 minus 111.000).
Doordat veruit het merendeel van deze kosten uren (extern en intern) betreft, ligt activering van deze investering (afschrijven) vanuit rechtmatigheidsoverwegingen niet voor de hand. Om die reden hadden wij in de Voorjaarsnota 2022 voorgesteld dit benodigd investeringsbedrag in één keer te nemen (ten laste van 2022). Bij de Najaarsnota 2022 heeft voor het project een bestemmingsreserve ingesteld en aan deze reserve het investeringsbedrag van €1,1 miljoen toe te voegen (het bedrag dus dat u bij de Voorjaarsnota op zij had gelegd). Hierdoor wordt het mogelijk dit investeringsbedrag gedurende meerdere jaren aan te wenden.

Naast deze eenmalige project kosten ontstaan er na oplevering van het project structurele exploitatielasten (licentiekosten). Doordat we als H2O gezamenlijk de aanbesteding doen, ontstaat een jaarlijks (bescheiden) voordeel op nieuwe licentiekosten. Structurele meerkosten worden dus voorkomen.

Communicatie
Tijdens een themaraad is uw raad op 27 maart jl. inhoudelijk meegenomen in noodzaak en aanpak van het project.
Intern zijn medewerkers en MT inhoudelijk meegenomen over het project, nut en noodzaak ervan en de impact van het project. In het introductieprogramma nieuwe raad (onderdeel Bedrijfsvoering) is deze ontwikkeling ook aan de orde gekomen en zijn aanwezige raadsleden inhoudelijk over het zaakgericht werken geïnformeerd.
Aangezien sprake is van een forse bedrijfsinvestering is het projectvoornemen ook besproken en ter advisering voorgelegd aan de Ondernemingsraad. De Ondernemingsraad heeft ondertussen positief geadviseerd.

Uitvoering
Nadat de gemeenteraden van drie H2O-gemeenten de benodigde middelen beschikbaar hebben gesteld, kan het project worden opgestart. Dit begint met het opstellen van projectplan en inrichten projectorganisatie. Daarna zal de projectleider het project conform projectplan uitvoeren.

Advies commissie(s)
[Dit wordt ingevuld nadat het advies is behandeld in de commissievergadering].

Heerde, 7 maart 2023

Het college van Heerde
drs. J.W. Wiggers, burgemeester
B. van Zuthem, gemeentesecretaris

Bijlagen:
1. Raadsbesluit Project Zaakgericht Werken
2. Business case project zaakgericht werken

Ter inzage:
n.v.t.