

Aan de gemeenteraad

Behandeld door	T. Kruse en J. Uilenreef	Datum	1 oktober 2024
Doorkiesnummer	61315	Kenmerk	12779711
E-mail	t.kruse@utrecht.nl	Onderwerp	Evaluatie continuïteit zaaksysteem
Bijlage	-	Beleidsveld	Personeel en Organisatie

Geachte leden van de raad,

In de raadsbrief van [4 december 2023](#) zijn bevindingen geschetst rondom het ontstaan van het continuïteitsrisico van het huidige zaaksysteem dat wordt gebruikt bij grote delen van de reguliere bedrijfsvoering binnen Utrecht en in de dienstverlening richting de inwoners van de stad. Ook hebben wij toegezegd u te informeren over de uitkomsten van de evaluatie rondom dit continuïteitsrisico. Dat doen we door middel van deze raadsbrief.

Hoofdbevindingen uit de evaluatie

De conclusie uit de evaluatie, in opdracht van de nieuwe ICT directeur uitgevoerd, is dat signalen over het stopzetten van de leveranciersondersteuning te fragmentarisch en te laat ingeschat zijn op continuïteitsrisico's. Daarnaast is met onvoldoende urgentie en scherpste op de verschillende niveaus geëscaleerd en geacteerd. De evaluatie heeft zich gefocust op een analyse van onderliggende grondoorzaken.

Onderliggende grondoorzaken die gerapporteerd worden in de evaluatie zijn:

- **Versnipperde verantwoordelijkheden** over diverse dossiers, zoals het beheer van het oude zaaksysteem en de ontwikkeling van een nieuw zaaksysteem. Deze beïnvloeden elkaar en werken elkaar soms zelfs tegen.
- **Noodzaak van eigenaarschap.** Er was geen duidelijke eigenaar en opdrachtnemer benoemd.
- **Stapeling van inzichten.** Er is sprake van een complexe organisatorische en technische omgeving, waarin meerdere partijen een verantwoordelijkheid hebben. Iedereen handelt vanuit zijn eigen invalshoek. Dit resulteert in het continue toevoegen van nieuwe invalshoeken. Hoewel dit bijdraagt aan een rijkere besluitvorming, leidt dat vaak ook tot een verminderde urgentie en gebrek aan handelingsperspectief, waardoor belangrijke keuzes uit blijven.

Deze grondoorzaken zijn breder in de ambtelijke organisatie onderkend en geadresseerd in een door directieraad en college gestart organisatie breed organisatie-ontwikkeltraject.

Onderstaande acties en maatregelen rondom dit specifieke dossier worden dan ook opgepakt binnen de context van deze bredere ambtelijke organisatie ontwikkeling.

Ingezette acties

Om de geïdentificeerde oorzaken -specifiek in deze casus- effectief aan te pakken en herhaling te voorkomen, zijn verschillende acties in gang gezet:

- **Inventarisatie van contracttermijn en einde technische levensduur bestaande ICT systemen:** alle “einde contract”- en “einde technische levensduur”-termijnen van (kritieke) ICT systemen worden momenteel opnieuw geïnventariseerd. Dit proces wordt ook verankerd in de gemeentelijke procedures, om tijdig acteren te kunnen waarborgen.
- **Aandacht voor goed en tijdig escaleren:** er is afgelopen jaar een Utrechtse methode van effectief escaleren ontwikkeld. Deze methode verankeren wij actief in hoe onze ICT organisatie werkt.

Bovenstaande acties helpen om vergelijkbare continuïteitsproblemen van onze eigen kritiek ICT-systemen in de toekomst te minimaliseren. Aanvullend worden onderstaande actielijnen --in lijn met de bredere ambtelijke organisatie ontwikkeling- binnen de ICT-organisatie ingezet. Via continue verbeteren gaan we de geschetste grondoorzaken aanpakken.

- **Vernieuwen en aanscherpen van ICT-governance** ten behoeve van heldere vastlegging van (eind)verantwoordelijkheden, mandaten en sturingslijnen/gremia. Op basis hiervan zal eigenaarschap rondom (kritieke) IT-systemen op juiste niveau en nog duidelijker belegd zijn.
- **Herijken gemeentebrede ICT-strategie** die beter aansluit op de organisatiestrategie ‘Gezond stedelijk leven voor iedereen’. Dit zorgt dan ook voor een uniform kader en richtlijnen die de eerder genoemde stapeling van inzichten tegengaat.
- **Inrichting van centraal (strategisch en tactisch) sturingsmechanisme** om de samenhang tussen en voortgang van alle ICT programma’s en activiteiten te bewaken en te koppelen aan de (organisatie)doelen. Hierdoor zijn we in staat knelpunten,risico’s en kansen sneller en beter te signaleren en daar op te acteren.
- **Doorontwikkelen van ons ICT-portfolioprocés** t.b.v. de continue afstemming tussen vraag aan en aanbod van onze ICT-organisatie. Hierdoor kunnen we de beschikbare capaciteit nog beter prioriteren en inplannen. De aanscherpingen beogen een kwaliteitsslag in het inzicht, overzicht en coördinatie van de concrete ICT behoefte vanuit het primair proces en hoe alle lopende en toekomstige ICT-projecten hierin bijdragen.

Concluderend

De evaluatie heeft waardevolle inzichten opgeleverd in het ontstaan van dit risico. Door gerichte acties en het continu verbeteren op bovenstaande actielijnen gaan we deze risico’s beter beheersen en de efficiëntie en effectiviteit van onze organisatie verder verhogen. Deze acties passen ook binnen de gemeentebrede organisatieontwikkeling waar de concerndirectie momenteel op inzet.

Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende geïnformeerd te hebben en staan open voor eventuele vragen of nadere toelichting.

Hoogachtend,
Burgemeester en wethouders van Utrecht,

de secretaris,

de burgemeester,