Start >

Monitor ICT Projecten Rotterdam

Rapportage oktober 2022 t/m januari 2023

Versie 1.1 | Maart 2023

Gemeenteraad
Gemeente Rotterdam

Algemene informatie

Voor u ligt de Monitor ICT Projecten (MIP) over de periode oktober 2022 tot en met januari 2023. De MIP geeft inzicht in de voortgang van de 11 grootste en meest risicovolle ICT-programma's & -projecten.

Verantwoording

Grote ICT-programma's/-projecten hebben als bestuurlijk opdrachtgever de wethouder die verantwoordelijk is voor het beleidsveld waarbinnen het ICT-programma/-project zich afspeelt. De Wethouder Organisatie is daarom veelal opdrachtgever voor concernbrede ICT-programma's/-projecten, andere wethouders voor clusterspecifieke ICT-programma's/-projecten. De Wethouder Organisatie is tevens stelselverantwoordelijk voor ICT-programma's/-projecten, inclusief de Monitor.

Criteria voor opname programma's/projecten in de MIP

De selectie van programma's/projecten is gebaseerd op het classificatiemodel welke binnen het concern wordt gehanteerd. Conform het classificatiemodel wordt bij zware programma's en projecten een projectcontroller toegewezen en wordt deze opgenomen in de MIP.

Inhoud

De rapportage bevat per programma/project:

- Een korte omschrijving van het doel van het programma/project.
- Stand van zaken: actuele ontwikkelingen en vooruitblik vanuit de programma-/projectmanager.
- Inzicht in de indicatoren geld, tijd, kwaliteit en risico's met een toelichting bij een eventuele afwijking.

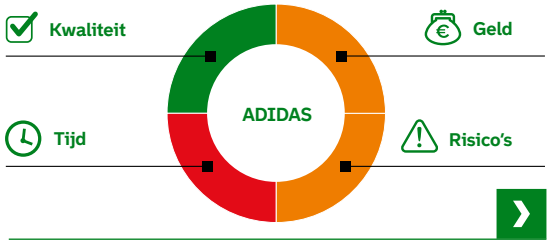
Omschrijving indicatoren

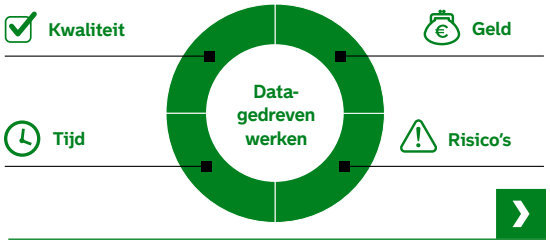
De programma's en projecten zijn beoordeeld op de aspecten: tijd, geld, risico's en kwaliteit. Deze beheersaspecten worden beoordeeld met de kleuren groen, oranje en rood:

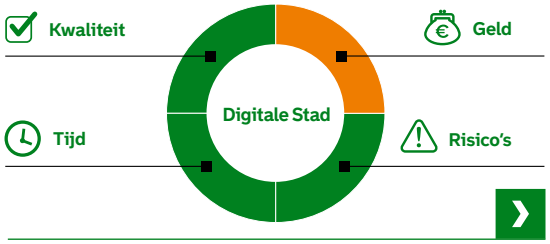
- Bijsturing is niet noodzakelijk, ingezette aanpak handhaven.
- Actieve bijsturing is noodzakelijk om binnen gestelde kaders te blijven, of er is sprake van een zodanig risicoprofiel dat bijsturing op korte termijn aannemelijk is.
- Ingezette aanpak leidt niet tot uitvoering binnen gestelde kaders. Aanpassing van oorspronkelijke kaders wordt voorzien.

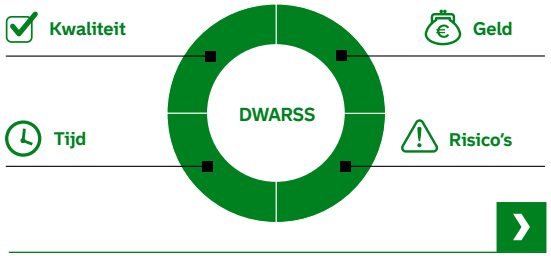
Bekijk de status in alle projecten in één overzicht ›

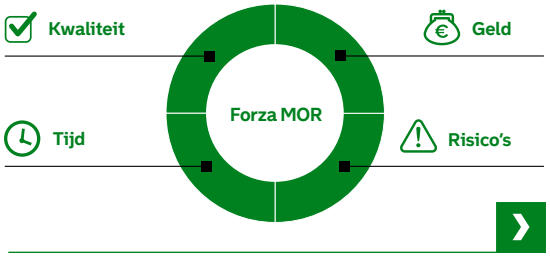
Totaaloverzicht programma's/projecten

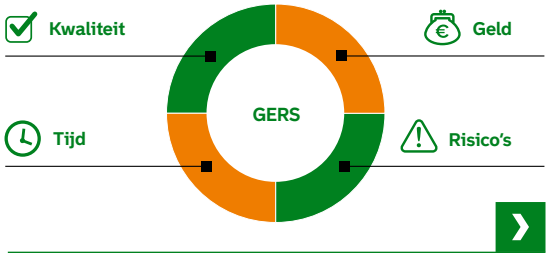


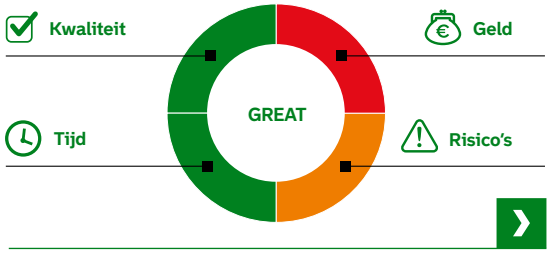


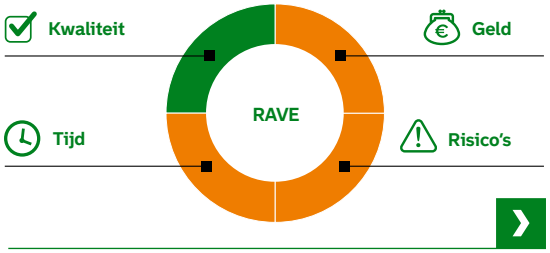


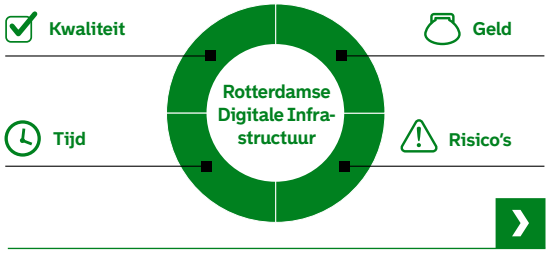


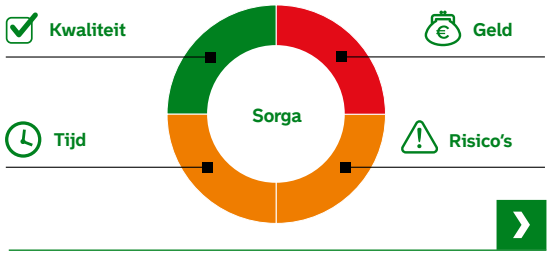


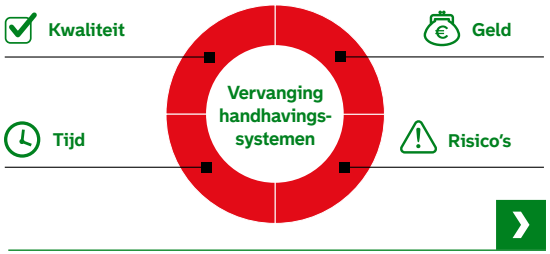






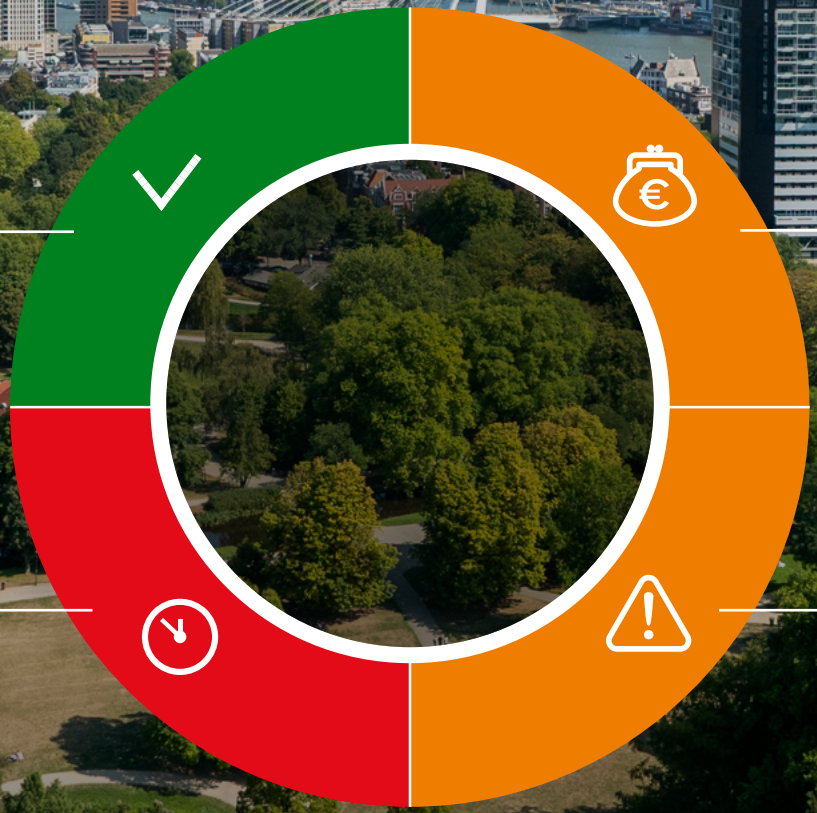






Terug naar totaaloverzicht

ADIDAS



- Bijsturing is niet noodzakelijk
- Bijsturing nog mogelijk
- Aandacht/maatregelen noodzakelijk

Lees verder ›

Algemeen

Doel/omschrijving programma:

In 2020 is besloten de G4 samenwerking ten behoeve van de IT-dienstverlening voor onder meer de domeinen Werk en Klantinteractie te stoppen. Voor beide domeinen is besloten de IT-dienstverlening te vervangen door een applicatie genaamd Thomas. Thomas is de digitale basisvoorziening voor de kwetsbare Rotterdammer en de professional. Met Thomas stellen we onder meer de huidige applicatie Edison buiten gebruik. In Edison kan de Rotterdammer nu digitaal een bijstandsuitkering aanvragen en de begeleiding naar werk starten.

Door Thomas kunnen we onze digitale dienstverlening op het gebied van de aanvraag levensonderhoud (ALO) en de uitkering voor oudere werkzoekenden (IOAW), duurzame uitstroom naar werk en begeleide participatie nog beter afstemmen op de specifieke situatie van de kwetsbare Rotterdammer. Dit vraagt ook om een omslag van systeemdenken naar mensgericht denken en werken. Het programma ADIDAS (Allen Doen mee door Innovatieve Dienstverlening Als een Service) geeft integraal vorm aan deze transitie: de realisatie van de benodigde IT-ondersteuning, de inrichting van de onderliggende processen, de implementatie hiervan en de begeleiding in het anders werken door professionals zijn allen randvoorwaardelijk voor een succesvolle transitie.

Relevante actuele ontwikkelingen en korte vooruitblik:

Thomas/ALO
Voor de zomer is Thomas/ALO succesvol live gegaan. Rotterdamse burgers kunnen nu een aanvraag levensonderhoud doen via de Rotterdamse omgeving.

Thomas voor Duurzame Uitstroom en Participatie (DUP)
In oktober is in overleg met het Rapid Application Development (RAD) Team van BCO-IIFO besloten de development capaciteit voor Thomas DUP en ALO te splitsen zodat beide teams eigen ontwikkelcapaciteit hebben. Hierdoor lopen onderwerpen minder door elkaar waardoor de planning en prioritering scherper wordt.

Heel concreet betekent dit dat we met prioriteit binnen het programma ADIDAS de basisvoorziening voor Duurzame Uitstroom en Participatie binnen het Thomas concept gaan realiseren (Thomas DUP).

Met deze basisvoorziening vernieuwen we de digitale dienstverlening ten behoeve van duurzame uitstroom en participatie van Rotterdammers in de bijstand. Ook faseren we hiermee de huidige applicatie Re-integratie Module Werk (RMW) uit.

De afgelopen rapportage periode heeft in het teken gestaan van het opstarten van de realisatie van de basisvoorziening in Thomas, het steviger neerzetten van het projectteam en het verbeteren van de Agile werkwijze om software te ontwikkelen. Dit is weerbarstiger gebleken dan voorzien. Een hoog verloop binnen het team en verschillende werkwijzen tussen projectonderdelen maken dat het ontwikkeltempo nog onvoldoende is.

Daarom worden op basis van het advies van een extern adviesbureau door W&I en BCO-IIFO gezamenlijk een aantal aanvullende maatregelen genomen. Zo zal onder aansturing van een Agile Programmamanager en Agile Coach de Agile werkwijze conform marktstandaarden worden ingericht en willen we een softwarepartner contracteren om zo minder afhankelijk te worden van inhuurcontracten. De Agile programmamanager gaat de huidige projectleider Thomas DUP vervangen. De werving van de Agile programmamanager en Agile Coach loopt.

Binnen Thomas DUP zetten we ook standaard software uit de markt in waarmee we betere adviezen kunnen geven over mens- of arbeidsontwikkeling en inzet van instrumenten. Eind december is een definitieve gunning afgegeven voor de aankoop van MaaS.

Om de continuïteit van dienstverlening te kunnen waarborgen, wordt gewerkt aan het verlengen van de beschikbaarheid van RMW ná eind 2023. Hiervoor loopt een onderzoek om een advies te krijgen over de kosten van de verlenging en de consequenties voor de dienstverlening.

Toelichting per beheeraspect

Toelichting kwaliteit:

Een hoog verloop binnen het team en verschillende werkwijzen tussen projectonderdelen maken dat het ontwikkeltempo nog onvoldoende is. Dit heeft vooralsnog geen impact op de kwaliteit van de software die opgeleverd wordt. Bovendien treffen we maatregelen om de kwaliteit van het voortbrengingsproces te verbeteren.

Toelichting afwijking geld:

De kosten voor de aanschaf en implementatie voor software licenties zijn lager uitgevallen. Omdat het ontwikkeltempo nog onvoldoende is, zal het project gaan vertragen. Dit heeft ook impact op de projectkosten, omdat het project-team langer ingezet zal worden. De mate waarin zal in de komende periode in kaart gebracht worden.

Door de uitloop in Thomas DUP maken we in 2023 nog zeker gebruik van systeem RMW van Wigo4it. De extra kosten die nodig zijn om deze dienst-verlening af te nemen worden opgevangen binnen het financieel kader van digitaliseringsopgave van W&I.

Toelichting afwijking tijd:

Omdat het ontwikkeltempo nog onvoldoende is, zal het project gaan vertragen. Met oa het aanstellen van de Agile programmamanager, Agile Coach, verstevigingen van het gezamenlijk opdrachtgeverschap en het neerzetten van een standaard werkwijze, willen we uitloop tot een minimum beperken. De mate waarin zal in de komende rapportageperiode in kaart gebracht worden.

Toelichting afwijking risico's:

Hoewel we met de start van het project Thomas DUP in de zomer niet over een nacht ijs zijn gegaan en we de afgelopen rapportageperiode maatregelen hebben getroffen, constateren we dat sommige risico's weerbarstiger zijn om op te lossen. Zoals hierboven aangegeven treffen maatregelen de impact op tijd en geld te minimaliseren. Hierbij zullen we ook het proces van risicomanagement verbeteren.

Terug naar totaaloverzicht

Datagedreven werken (DGW)

- Bijsturing is niet noodzakelijk
- Bijsturing nog mogelijk
- Aandacht/maatregelen noodzakelijk

Lees verder ›

Algemeen

Doel/omschrijving programma:

Het programma Datagedreven Werken (DGW) heeft tot doel om samen met clusters en BCO/IIFO een datagedreven gemeente Rotterdam te realiseren. We willen data gebruiken als 'grondstof' voor de bouw van slimme informatieproducten. Informatieproducten die ons helpen om allerlei actuele vraagstukken effectiever en efficiënter aan te pakken en zelf realtime aan te sturen. Denk bijvoorbeeld aan de volgende cases binnen de gemeente Rotterdam in 2021; Dataplattegrond (data op kaart op wijkniveau), dashboard contractmanagement (cluster SB), dashboard Maatschappelijke Voorzieningen (cluster MO), Factorenmodel Jeugd (cluster MO), textmining producten en dienstencatalogus (cluster DV), voorspellen van instroom en doorstroom van uitkeringsgerechtigden (cluster W&I), Rotterdam Aardgasvrij Model en de WAT-kaart (cluster SO). Zo bouwen we transparant aan een leefbare stad en betere dienstverlening. Het programma DGW richt zich op de generieke voorzieningen en het ondersteunen van de organisatorische transformatie. Beide zijn nodig om deze cases te realiseren.

Relevante actuele ontwikkelingen en korte vooruitblik:

Resultaten: Er wordt uitvoering gegeven aan de Rotterdamse Datastrategie 'Daden met Data' 2021- 2025. BCO/IIFO heeft samen met de clusters 4 actielijnen geprioriteerd. Hiermee wordt de uitvoering van de Datastrategie geïntensiveerd. Deze actielijnen betreffen; 1) technisch fundament (in de vorm van het Data en Analyse Platform Rotterdam – DAPR), 2) het Datafundament, 3) datakwaliteit en 4) privacy, compliance en ethiek.

In 2022 is sterk ingezet op Datamanagement. De genoemde 4 actielijnen geven hier invulling aan. We hebben in deze periode sterk uitgebreid op data architecten, data engineers, privacy en compliance adviseurs.

Eind 2022 heeft een nieuwe release plaats gevonden van het Data en Analyse Platform Rotterdam (DAPR). Deze voldoet nu aan alle compliance voorwaarden en wordt beschikbaar gesteld voor breed gebruik binnen de organisatie. Ten behoeve van het beheersen van de kosten voor DAPR zijn technische en organisatorische maatregelen doorgevoerd (cost management). In de vorige periode werd dit risico oranje gerapporteerd, deze risico's zijn nu gemitigeerd en de rapportage is aangepast naar groen. De eerste basisregistraties zijn in het najaar 2022 opgeleverd in het Datafundament, waardoor informatieproducten op basis van deze bronnen eenvoudig kunnen worden gerealiseerd. Ten behoeve van datakwaliteit zijn webservices ontwikkeld. Voor compliance is een kader ontwikkeld en is extern een algoritme expert ingehuurd.

2022 stond verder in het teken van de transformatie naar datagedreven werken. Concreet betekent dat, dat we veel hebben ingezet op communicatie; in het najaar van 2022 is de 4e editie van het magazine Data010 uitgekomen, ook is het ledenaantal van de RIO pagina (intranet) 'geen woorden maar data' in het najaar 2022 de grens van 1000 leden gepasseerd. Daarnaast blijven we de Data academie doorontwikkelen, voor bewustwording, basiskennis en voor de specialisten. We blijven de clusters begeleiden met het werken in de DACC's (Data en Analyse Competentie Centra).

Voor het bestendigen van datagedreven werken in de lijn is team Datadiensten overgebracht naar het cluster BCO. Er is daarnaast een inrichtingsvoorstel opgeleverd voor de Data Office. Daarnaast zijn alle functies m.b.t. DAPR overgebracht naar BCO. In het najaar heeft een evaluatie van de Business Intelligence (BI) functie plaats gevonden, om zo goed mogelijk de aangereikte tools voor data en analyse te kunnen blijven benutten. Dit advies ligt begin 2023 voor ter besluitvorming. Nadien zal ook een voorstel worden ingediend om de licenties structureel te beleggen.

Terug naar totaaloverzicht

Digitale Stad

- Bijsturing is niet noodzakelijk
- Bijsturing nog mogelijk
- Aandacht/maatregelen noodzakelijk

Lees verder ›

Algemeen

Doel/omschrijving programma:

Het doel is het doorlopen van een innovatietraject waarin allerlei (real-time) datastromen op gestandaardiseerde wijze ontsloten en zichtbaar gemaakt worden door middel van een 3D Digital Twin dataplatform met een datamarktplaats. Hierbij onderzoeken we ook de mogelijke rol(len) van de overheid en hoe zij vervolgens anderen kunnen stimuleren om (met hen) mogelijkheden te ontdekken. Op een innovatieve wijze gaan we de nieuwe realiteit tegemoet en leren voortdurend van het innovatietraject.

Relevante actuele ontwikkelingen en korte vooruitblik:

Spoor 1 'Ontwikkeling van een Open Urban Platform met 3D Digital Twin (OUP)

- OUP: De innovatieve aanbesteding voor de ontwikkeling van het OUP, de digitale infrastructuur voor de stad Rotterdam, is eind december afgerond. Op 22 december 2022 is het gunningsbesluit genomen. Er zijn al diverse (internationale) verzoeken van partners ontvangen om onze lessons learned te delen.
- Grenzeloos Datalandschap (GDL): De afgelopen periode is de programmamanager GDL gestart. Hij is gestart met de uitvoering van het programmaplan. Daarmee wordt gewerkt aan het uitwerken van een architectuur op hoofdlijnen, het communicatieplan en de toepassingen (waarbij de architectuur in de praktijk getest wordt aan de hand van concrete vraagstukken)

Spoor 2: Ontwikkeling nieuwe toepassingen (o.b.v. de Digital Twin)

- Co-creatie. In de afgelopen periode is een aantal pilots met bewoners uitgetest. Het prototype bevindt zich nu in de afrondingsfase. De ervaringen worden meegenomen naar de volgende fase de Minimal Viable Product (MVP).
- Vergunningen check service: Het Plan van Aanpak voor de 3-de fase, de Minimal Viable Product,is opgesteld, De financiële consequenties worden momenteel in beeld gebracht. Vanwege het innovatieve karakter van de toepassing valt nu nog geen zekerheid te geven over de hierbij te maken kosten. Op 9 oktober heeft de gemeente Rotterdam met de vergunningen-check de DigiDare Award 2022 gewonnen. DigiDare Award kijkt naar succesverhalen van digitale samenwerking (link).
- SAFE 3D R'dam/ DE-RISC: Prototype is afgerond, waarin het 3D stadsmodel samengebracht is met data over realtime aanwezigheid en 3D indoor. De Veiligheidsregio is, als de belangrijkste toekomstige gebruiker, nadrukkelijk betrokken bij de ontwikkeling. De veiligheidsregio heeft aangegeven interesse te hebben om het eigenaarschap in de MVP- fase over te nemen. Het subsidietraject dat we samen met consortium DE-RISC zijn gestart heeft nog geen financieel resultaat opgeleverd, wel zijn de ervaringen en onderzoeksopgaven gedeeld.
- Nieuwbouwplannen app: Het prototype is gereed. Op dit moment is er geen opdrachtgever om de MVP-fase op te starten.
- Digital Twin Duurzaamheid: het prototype voor de Digital Twin-viewer is opgeleverd. Het achterliggende dataconcept wordt nu ingevuld en heeft erin geresulteerd dat het nu wel mogelijk is om drie afzonderlijke toepassingen gebruik te laten maken van hetzelfde dataconcept. Voordeel hiervan is dat het niet langer nodig is om per toepassing een dataconcept in te richten en te beheren.
- Generieke databronnen: Bepalen van het zonnepotentieel gaat niet alleen over het potentieel op het dak maar ook over de gevel. Hiervoor is een pilot in uitvoering, in nauwe samenwerking met de afdeling Duurzaamheid. Doel

van de pilot is om het zonnepotentieel van een gevel met behulp van het 3D model per pand te kunnen bepalen.
- nDTFL: Binnen enkele weken is de nieuwe versie van het nationale Digital Twin Fysieke Leefomgeving (nDTFL) gereed.
- Digital Twin Onderwater: Dit is een innovatieve samenwerking met o.a. ministerie van defensie, politie, de Veiligheidsregio en het Havenbedrijf. De proof of Concept fase is inmiddels afgerond. Gezamenlijk is er ook een bussinesmodelcanvas opgesteld, die als input dient voor het prototype. Businesmodelcanvas is een methodiek om een goed visueel (en redelijk compleet) beeld te krijgen van een bepaald business model. In dit geval gaat het om de potentiële businesswaarde die de DT Onderwater kan hebben voor de verschillende partners.

Spoor 3: Kennistrajecten en programma ondersteuning (communicatie, organisatie, financiën)
- Onderzoekstraject OUP: In de afgelopen periode heeft het doorlopende onderzoekstraject met Rotterdam School of Management van de EUR er onder andere voor gezorgd dat er weer studenten zijn afgestudeerd op de onderzoeksvragen die binnen het innovatieprogramma Digitale Stad zijn opgekomen. Verder is het netwerk verbreed met de deelname van de Hoge School Rotterdam en TU Delft.
- Kennistrajecten: Erasmus Universiteit, TU Delft en Erasmus Medisch Centrum (DERISC), Hogeschool Rotterdam BIM-Geo, Hogeschool Rotterdam User Interface & Experience Design, Center for BOLD Studies Maatschappelijke vraagstukken rondom Digital Twins, Sharing Cities Allience Metaverse & de stad.
- Metaverse & de Stad: Rotterdam heeft samen met de Sharing Cities Allience een eerste kennissessie georganiseerd rondom het thema 'Metaverse & de stad', om hier met het kennisnetwerk alvast over na te denken. De komende periode wordt ingezet op het opzetten van een kennisnetwerk/ecosysteem rondom het gemeenschappelijk narratief van de Metaverse. Om zo met elkaar meer inzicht te krijgen in de mogelijke impact en waarde van deze ontwikkeling voor de stad Rotterdam en voor de gemeente Rotterdam.
- Bijeenkomsten kennisnetwerk: Kennissessies: In 2022 zijn tot nu toe 2 kennissessies georganiseerd, de eerste over digitale participatie en de tweede over de Metaverse & de stad. De inzichten van de tweede sessie hebben vervolgens als basis gediend voor de presentatie Metaverse & Rotterdam voor een volle zaal tijdens de Immersive Techweek afgelopen november in de Doelen.
- Communicatie: geen verdere aanpassingen, het communicatieplan is nog steeds leidend
- Samenwerkingen: Diverse samenwerkingsmogelijkheden met collega's, internationale en nationale steden en instellingen zoals Erasmus Center for Data Analytics (ECDA), binnen gemeente Rotterdam (CDO-office, programma's Data Gedreven Werken, Smart City,), OASC, Eurocities, Hogeschool Rotterdam, BOLD, VNG, IPO, EU om kennis te delen, te vergaren en te creëren. Rotterdam is lid van het Consortium DUETTE, de gezamenlijke EU-subsidieaanvraag is helaas niet gehonoreerd. De samenwerking gaat wel door. Daarnaast is er recentelijk een nieuwe samenwerking met de politie voor crowdsafetymanagement op basis van de Digitale Twin met het oog op Koningsdag gestart.

Toelichting per beheeraspect

Toelichting afwijking geld:

Oranje heeft betrekking op het feit dat de Digitaliseringsagenda de periode 2022-2023 bestrijkt. Hierdoor valt 2024 buiten de huidige periode van de Digitaliseringsagenda, hier heeft de Stuurgroep Datastrategie al aandacht voor.

Toelichting risico's:

Dit jaar staat in het teken van de verdere afronding van het programma met een voorstel voor het vervolg. De mate van innovatie neemt af waardoor de risico's beter te managen zijn. Om deze reden is er niet langer sprake van de classificatie "Oranje" maar van "Groen".

Terug naar totaaloverzicht

DWARSS

- Bijsturing is niet noodzakelijk
- Bijsturing nog mogelijk
- Aandacht/maatregelen noodzakelijk

Lees verder ›

Algemeen

Doel/omschrijving programma:

Zaakgewijs werken draagt bij aan verbeterde dienstverlening voor Rotterdammers. Dwars door de organisatie werken we, op een eenduidige manier, aan zaken van de Rotterdammers. Dit doen we met behulp van een centraal systeem gebaseerd op common ground principes. Dit zijn principes op het gebied van samenwerking, informatie-architectuur en realisatie. Het uiteindelijke doel van Common Ground is het eenvoudiger, sneller en slimmer oplossen van grote maatschappelijke opgaven op basis van een gezamenlijke informatievoorziening. Hierdoor hebben Rotterdammers 24/7 statusinformatie over al hun gemeente-zaken, ervaren ze snellere doorlooptijden, en worden ze minder van het kastje naar de muur gestuurd.
Om het systeem steeds beter te laten aansluiten bij de eisen en wensen van deze tijd en te laten werken in de context van de digitale transformatie, zijn we samen met de vereniging Dimpact aangesloten bij de landelijke transitie op basis van common ground. Daarom is RAVE gestart. In 2022 nog een voorbereidend project onder de vlag van DWARSS. Vanaf 2023 is RAVE een zelfstandig en vooruitstrevend programma met een eigen MIP-rapportage.

Relevante actuele ontwikkelingen en korte vooruitblik:

DWARSS is per 31 december 2022 afgerond en hierbij is dit dus ook de laatste MIP rapportage.

Qua budget zijn we 2022 geëindigd met een onderschrijding van € 437.923, we zagen dit in de vorige MIP bij de prognose al aankomen.

Van het budget gereserveerd voor activiteiten binnen RAVE is minder besteed, omdat de voorbereidingen voor de vervanging trager verliepen dan gehoopt. We zagen dus al snel dat de grootste wijzigingen pas vanaf 2023 zouden plaatsvinden. Daar kwam bij dat door krapte van de arbeidsmarkt posities van vertrokken externen moeilijk konden worden ingevuld. Om die reden is bij de 8-maands aangegeven dat er circa 500k zou overblijven van het toegekende budget. Dat is uiteindelijk € 437.923 geworden.

Toelichting per beheeraspect

Toelichting kwaliteit:

Geen, er zijn een paar restpunten in januari, die zijn afgestemd met de lijnorganisatie: IIFO/klanttoepassingen/EZW. Er is geen ontwikkelwerk meer voor nodig, alleen testen, gebruikers opleiden (indien nodig) en in productie zetten.

Toelichting geld:

Qua budget zijn we 2022 geëindigd met een onderschrijding van € 437.923, we zagen dit in de vorige MIP bij de prognose al aankomen. Op het totaal budget van DWARSS zien we een onderschrijding van circa 4,5 miljoen euro. Dat bedrag is voor 2023. Dit geld is overgedragen aan RAVE dat als individueel programma vanuit DWARSS doorgaat om de eSuite voor Podium D te vervangen. Bovendien is er geld aan de lijnorganisatie overgedragen om beheer en doorontwikkeling te borgen.

Terug naar totaaloverzicht

Forza MOR

- Bijsturing is niet noodzakelijk
- Bijsturing nog mogelijk
- Aandacht/maatregelen noodzakelijk

Lees verder ›

Algemeen

Doel/omschrijving programma:

Het programma heeft tot doel de dienstverlengingsketen Meldingen Openbare Ruimte (MOR) te verbeteren. Dat houdt in dat er verbeterde en/of nieuwe dienstverleningsconcepten worden ontwikkeld voor de Rotterdammer die zaken in de openbare ruimte wil melden om op te lossen. Evenals de wijze waarop de verschillende afdelingen van Stadsbeheer (SB) dit als een keten kunnen uitvoeren.

Het programma zet niet alleen in op techniek, maar ook op de verandering van mens en organisatie. Naast de gefaseerde vervanging van MSB (Meldingen Systeem Buitenruimte) (techniek) is er dus aandacht voor uniformering en vastlegging van processen, de organisatorische veranderingen en voor het opleiden en begeleiden van eindgebruikers (mens en organisatie). Deze samenhang vormt een integrale aanpak van het programma.

Relevante actuele ontwikkelingen en korte vooruitblik:

Onze werkwijze: Durven
In het programma worden interventies gepleegd om de dienstverlening rond meldingen over de openbare ruimte te verbeteren. Die interventies zijn zowel technisch als organisatorisch van aard en vragen in de basis om een andere samenwerkingsvorm tussen Stadsbeheer en de ICT organisatie (BCO/IIFO). In het programma werken we Agile wat inhoudt dat wendbaarheid en klant-tevredenheid voorop staan en de beheersaspecten kwaliteit, geld en tijd vaststaan. Naast het concreet ontwikkelen van producten en diensten (wat), gaat het in het programma vooral ook om de wijze waarop en de overtuiging waarmee we de dienstverlening verbeteren (hoe en waarom).

De afgelopen periode heeft in het teken gestaan van de bemensing van het programma waardoor er nu 2 multidisciplinaire teams dedicated kunnen werken aan interventies/verbetertrajecten.

Belangrijk kenmerk van het programma is dat we de ontwikkelingen écht aanpakken in samenwerking met bewoners en onze vakmensen. We gaan mèt de betrokkenen op pad om hun ervaringen met het MOR-proces ook zelf te ervaren en te begrijpen, brengen samen met hen de belangrijkste pijnpunten in kaart en ontwikkelen samen oplossingsrichtingen hierop. Gaan we software ontwikkelen? Dan doen we dat liefst óp uitvoeringslocatie en dicht op de doelgroep om snel informatie op te halen en regelmatig te kunnen testen. Dat ontwikkelen doen we in 2-3 maanden opgedeeld in 'sprints' van 2 weken. Elke sprint wordt afgesloten met een demo aan alle betrokkenen.

Wat hebben we de afgelopen periode gedaan: Doen
Het verbeteren van de dienstverleningsketen MOR gaat over het proces van het maken en behandelen van een melding, de interactie tussen mensen (melders en behandelaars), al dan niet gefaciliteerd door techniek. Voor het maken van een melding gebruiken wij in Rotterdam de MeldR app, MeldR webformulier op rotterdam.nl en 14010.

In december is de overeenkomst met de buiten beter app beëindigd én is een communicatiecampagne van start gegaan om MeldR als het Rotterdams meldingskanaal te positioneren.

In de behandelapplicatie (MSB) is een functionaliteit ontwikkeld die mogelijk maakt dat medewerkers meer inhoudelijke informatie kunnen meegeven waardoor een melder beter geïnformeerd is over de behandeling van een melding.

Er is in samenwerking met de afdeling Inzameling een stukje software gemaakt (ProfilR) wat meldingen toont en vervolgens laat afhandelen op een manier die echt past bij hun werkproces. Dit overzicht is zo opgezet dat we het eenvoudig kunnen toepassen in andere werkprocessen en kunnen uitbreiden om complexere processen te ondersteunen. ProfilR is gelinkt aan MSB om alle bestaande rapportages te blijven voeden.

Verder is er gewerkt aan het stabiliseren van de interactie tussen MeldR en het MSB-systeem. Eind december is er een nieuwe versie van de MeldR app in de stores gezet met een aantal technische verbeteringen en kleinere functionele verbeteringen voor de melder.

Omdat wij bij Stadsbeheer waarde hechten aan de mening van bewoners over onze dienstverlening en daar proactief op willen handelen, zijn we per 1 januari 2023 gestart met het meten van de klanttevredenheid over de behandeling van meldingen. Hoewel we nog maar net hiermee zijn gestart, verwachten wij dat ook deze interventie zal leiden tot procesverbeteringen, minder klachten en meer tevreden Rotterdammers.

Een vooruitblik: Delen
Het schalen van de samenwerking; de opgave waar wij aan werken is niet uniek in z'n soort. Vrijwel iedere gemeente kampt met soortgelijke uitdagingen als het gaat om de dienstverlening rond het MOR proces. Bij de start van Forza MOR zijn de Common Ground-uitgangspunten besproken waarbij het programma een voorlopersrol zal invullen binnen Rotterdam.

De komende periode wordt in kaart gebracht wat er nodig is om volgens de Common Ground principes te ontwikkelen.

Vanuit het programma is dit een belangrijke mijlpaal omdat het bijdraagt aan de overtuiging dat de dienstverlening in de MOR keten het beste in samenwerking kan worden ontwikkeld en op termijn met andere gemeenten naar een hoger niveau getild kan worden.

Terug naar totaaloverzicht

GERS

- Bijsturing is niet noodzakelijk
- Bijsturing nog mogelijk
- Aandacht/maatregelen noodzakelijk

Lees verder ›

Algemeen

Doel/omschrijving programma:

Binnen het programma zorgen voor de digitale dossiervorming van 90% van de daarvoor in aanmerking komende werkprocessen door met de clusters de dossiers papierarm in te richten, op orde te brengen en te centraliseren in het concern document managementsysteem DIVA.

Relevante actuele ontwikkelingen en korte vooruitblik:

Het programma GERS is per 31 december 2022 afgerond. De lijnorganisatie heeft de diverse systemen in beheer genomen, biedt ondersteuning aan de clusters en draagt zorg voor het (al dan niet gezamenlijk met de clusters) oppakken van de restpunten van het programma.

De restpunten zijn:

- De uitrol van DIVA (document managementsysteem), DIVA-BB (procesondersteuning voor Bestuurlijke Besluitvorming), Xential (documentcreatiesysteem op basis van sjablonen), MyLex (zoekfunctionaliteit) en digitale handtekening, is grotendeels afgerond (conform scope van het programma) of loopt nog door.
- In DIVA-BB zijn nog enkele restpunten rond koppelingen en gebruik door portefeuillehouders niet (volledig) afgerond. Alle clusters werken met DIVA-BB.
- Traagheid oplossen van DIVA en DIVA-BB vanwege schalingsissues; dit wordt veroorzaakt door het versneld overzetten van veel teams in de laatste fase van het programma.
- Uitfaseren van het laatste documentcreatiesysteem zoals voorzien in het programma (3 systemen uitfaseren, waarvan voor 2 systemen de werkzaamheden zijn afgerond). Daarnaast is er een extra applicatie aangesloten op het documentcreatiesysteem.

De doorontwikkeling en verdere uitrol van DIVA als basis voor samenwerking aan dossiers, wordt vanuit de lijn gezamenlijk met de clusters verder vormgegeven. Er zal dus bij de diverse clusters ook nog in 2023 verder uitgerold worden. Afstemming met de clusters en over financiering hiervan en de daarbij benodigde capaciteit loopt.

In het kader van de cloudstrategie (buiten scope van programma) is het noodzakelijk om in 2023 (of 2024) te onderzoeken welke (on)mogelijkheden er zijn m.b.t. het verplaatsen en het beheer van DIVA en DIVA-BB in de cloud. Dit is de laatste rapportage m.b.t. het programma GERS.

Toelichting per beheeraspect

Toelichting afwijking geld:

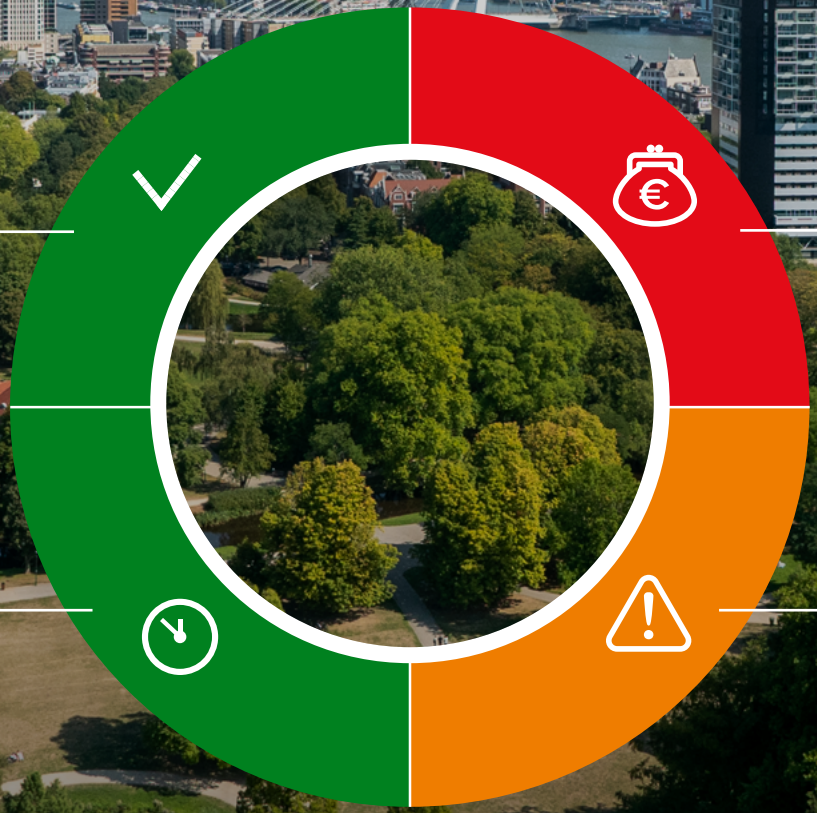
De koppelingen voor DIVA-BB zijn nog niet gerealiseerd, en de portefeuille-houders werken nog niet met DIVA-BB. Die restpunten worden in Q1 en Q2 van 2023 verder afgerond. Er vindt overleg plaats om de dekking hiervan te regelen.

Toelichting afwijking tijd:

De verwachting is dat de restpunten in Q2 van 2023 zijn afgerond.
De oplevering van die restpunten zal ervoor zorgen dat het gehele bestuurlijk besluitvormingsproces optimaal digitaal wordt ondersteund.

Terug naar totaaloverzicht

GREAT



- Bijsturing is niet noodzakelijk
- Bijsturing nog mogelijk
- Aandacht/maatregelen noodzakelijk

Lees verder ›

Algemeen

Doel/omschrijving project:

Implementatie van een nieuw toekomstbestendig en gebruiksvriendelijk standaardsysteem in de Cloud voor de concernadministratie en de ondersteunende Financiën en Inkoopprocessen. Great is een groot en complex project met impact door de hele gemeente.

Relevante actuele ontwikkelingen en korte vooruitblik:

Op dit moment lopen we op inhoud, kwaliteit en planning op schema. De overtuiging is dan ook dat het project volgens planning live kan gaan, met het beoogde inhoudelijk, technische en beheersmatige kwaliteitsniveau. Tegelijkertijd is bij een project van dit formaat en met deze ambitieuze doelstellingen gedegen sturing nodig.

In de afgelopen periode is de vertaling van de scope 'het wat' naar de technische uitwerking 'het hoe' grotendeels afgerond. Hierdoor zijn er steeds minder onzekerheden en laat dit traject zien waar eventuele (financiële) uitzoekpunten zitten. In dit proces voeren gemeente en Deloitte intensieve gesprekken, als partners en als opdrachtnemer-opdrachtgever.

De intentie van beide partijen is dat we met veel energie het project dit jaar tot een goed einde willen brengen. De reden dat er toch gesprekken nodig zijn is dat er in de uitwerking details zijn waar inzichten uit elkaar lopen. Het is belangrijk deze knelpunten op de juiste tafels te bespreken en ervoor te zorgen dat deze niet de (technisch)inhoudelijke ontwikkelingen in de weg staan.

Naast de gesprekken met Deloitte is in de afgelopen periode op alle beheersaspecten intensief gestuurd. Van planning tot financiën en van organisatie tot inhoud. Zie voor een toelichting per beheersaspect hieronder.

Op 24 januari 2023 is een technische sessie verzorgd voor de Commissie Onderzoek Rekening (COR). De aanleiding hiervan was de Monitor ICT Projecten (MIP) uit oktober. De commissie is bijgepraat over de ontwikkelingen binnen GREAT tot begin 2023.

Toelichting per beheeraspect

Toelichting kwaliteit:

In de voorbereidende fase van het project zijn doelen gesteld op het gebied van inhoud, techniek en beheersbaarheid (interne controle). Op dit moment wijst alles erop dat we deze doelen gaan halen. Verandermanagement heeft door het wegvallen van de beoogde verandermanager, en het feit dat het project in een andere fase is, een andere invulling gekregen. Hierbij ligt de nadruk nog meer op 'doen'. Er zijn nog vacatures die op dit moment vervuld worden, het team verandermanagent loopt hierdoor nog geen vertraging op.

Toelichting afwijking geld:

De afgelopen periode is er veel meer duidelijkheid gekomen ten aanzien van de uiteindelijk verwachte uitgaven en de benodigde dekking. Sinds de vorige MIP zijn er geen (substantiële) andere posten bij gekomen of (substantieel) naar boven bijgesteld, wel zijn er een flink aantal posten afgevallen of naar beneden bijgesteld. De onzekerheid over de nog openstaande bedragen is veel kleiner nu de technische ontwerpen steeds duidelijker zijn en de resterende doorlooptijd steeds korter wordt.

Tegelijkertijd is er nog wel onzekerheid over de dekking van de kosten. Die wordt op dit moment gezocht in bestaande budgetten. Daar waar dit niet voldoende is verloopt dit via het voorjaarsnota traject. Dit leidt tot de 'rode' beoordeling van dit aspect; ondanks de toegenomen grip en het proces dat loopt voor de dekking is er feitelijk nog geen akkoord op de dekking waardoor dit aspect buiten de kaders is op dit moment.

Toelichting tijd:

Het doel is een livegang op 1-1-2024. Op dit moment wijst alles erop dat dit gehaald kan worden, daarnaast zijn er binnen deze periode nog 2 maanden reserveplanning op de technische/functionele onderwerpen.

Toelichting afwijking risico's:

De reden om risico's op oranje te zetten en kwaliteit en tijd (waar deze risico's invloed op hebben) op groen, is dat we geregeld geconfronteerd worden met nieuwe situaties en de daarbij behorende risico's. Die kunnen ook groot zijn en flinke impact hebben op het project (zoals op kwaliteit en tijd). Tegelijkertijd is het heel begrijpelijk voor een project als GREAT dat dit soort risico's zich voordoen. Het project is er afgelopen periode goed in geslaagd om risico's te identificeren en op te lossen.

Terug naar totaaloverzicht

RAVE (Rotterdamse Aanpak Vervanging e-Suite)

- Bijsturing is niet noodzakelijk
- Bijsturing nog mogelijk
- Aandacht/maatregelen noodzakelijk

Lees verder ›

Algemeen

Doel/omschrijving programma:

Aanleiding
In 2017 is het huidige zaaksysteem, e-Suite – leverancier Atos, in gebruik genomen. Het uitgangspunt destijds was dat gemeente Rotterdam van allerlei maatwerk overstapte naar één generiek systeem. Inmiddels werken veel afdelingen en alle clusters met dit systeem en worden er ongeveer 170 processen met (ongeveer) evenveel ingerichte zaaktypen in de e-Suite ondersteund. De e-Suite is nog constant in ontwikkeling en breidt nog steeds uit binnen de gemeente Rotterdam.

Een andere belangrijke ontwikkeling is dat de huidige samenleving een transparantere overheid met een klantgerichte(re) dienstverlening verwacht, waarin burger en bedrijf actief participeren. Om deze uitdaging aan te kunnen is open, flexibele en betaalbare IT nodig. De Common Ground beweging vanuit de Vereniging van Nederlandse Gemeenten biedt de informatiekundige visie op de moderne IT. Hierin passen begrippen als een open, gelaagde architectuur, "open source software" en "IT on demand uit de cloud". Het uiteindelijke doel van Common Ground is het eenvoudiger, sneller en slimmer oplossen van grote maatschappelijke opgaven. Gemeenten hebben hiervoor een nieuwe, moderne, gezamenlijke informatievoorziening nodig voor het uitwisselen van gegevens.

De initiële opzet voor vervanging, namelijk een technische vervanging van de e-Suite, impliceert dat de systeemeigenaar opdrachtgever is. Er is echter besloten dat de vervanging voor de business een toegevoegde waarde heeft, zodat de business de noodzaak en motivatie heeft om hun rol te pakken in de vervanging. Toegevoegde waarde voor de business betekent waar mogelijk de processen bij de vervaging te "updaten" en te voorzien van eventuele nieuwe generieke functionaliteiten. Dit leidt ertoe dat het opdrachtgeverschap en de borging van deze functionele aanpassingen ligt bij Concern Dienstverlening en is als zodanig tevens geborgd bij EZW. In de stuurgroep is desalniettemin de systeemeigenaar betrokken.

Doel
Het doel van het programma is samengevat;
"De ingebruikname, door de gebruikers- en beheerders organisatie, van het nieuwe zaakplatform...
...dat snel en soepel inspeelt op actuele behoefte van de burger en de organisatie, waarbij;
- de overgang functioneel en technisch soepel verloopt
- de huidige functionaliteit minimaal gewaarborgd blijft
- leverancier onafhankelijkheid maximaal ondersteund is."

Resultaat
Het beoogde resultaat van dit programma is de implementatie van een nieuw zaakplatform gebaseerd op Common Ground dat in ieder geval de huidige e-Suite vervangt in haar functionaliteiten.

Implementeren betreft het in gebruik nemen van een nieuw zaakplatform met verschillende componenten, techniek en functionaliteit. De componenten zijn hetzij ontwikkeld in opdracht van Dimpact, hetzij ontwikkeld in opdracht van een andere opdrachtgever.

Het programma draagt zorg voor het testen, accepteren en de ingebruikname van de componenten door de bestaande beheer- en gebruikersgroepen.
De huidige gewenste functionaliteiten zijn minimaal mogelijk geborgd in het nieuwe platform. Daar waar aanvullende functionaliteiten, die bovenop de huidige IST situatie van de e-Suite komen, zijn inbegrepen in de nieuw ontwikkelde componenten zullen deze in de implementatie meegenomen

worden. Dit is mits deze functionaliteiten volgens de Common Ground principes zijn ontwikkeld, binnen de scope van het programma vallen en ook daadwerkelijk een positieve business case hebben. Waar nodig wordt dit besluit in de stuurgroep genomen.

Het programma draagt zorg voor de implementatie van de processen (nu 169) die op het moment van de start van de transitie in de e-Suite zijn opgenomen. Daar waar nieuwe processen moeten worden toegevoegd zal het programma transitie i.s.m. EZW bepalen in welk systeem het betreffende proces moet worden opgenomen.

Het platform inclusief alle daarbij horende koppelingen (zie ook doel-architectuur) en ingerichte processen zal worden opgeleverd aan de bestaande lijnorganisatie, zijnde EZW (Expertisecentrum Zaakgericht Werken). Tijdens de ontwikkelingen wordt de klantorganisatie meegenomen om de techniek zo goed mogelijk aan te laten sluiten op gewenste dienstverleningsniveaus.

Relevante actuele ontwikkelingen en korte vooruitblik:

De afgelopen periode is veel tijd gestopt in de voorbereidingsfase om zodoende, na oplevering van de eerste omgeving, voortvarend van start te kunnen gaan. Helaas heeft de aanbesteding voor hosting en systeemintegratie geen leverancier opgeleverd. Dit zorgt voor vertraging bij de start van ingebruikname van het platform. Samen met Dimpact wordt in de komende periode gekeken naar alternatieven. De verwachting is dat in Q2 2023 gestart kan worden met de omzetting van de aanvraagformulieren.

Toelichting per beheeraspect

Toelichting afwijking geld:

Aanvankelijk is alleen voor 2023 dekking vanuit de Digitaliseringsagenda beschikbaar. Voor de jaren na 2023 moet nog dekking worden gevonden.

Toelichting afwijking tijd:

Er is nog geen planning bekend, anders dan onze eigen rolling forecast (voortschrijdende voorspelling). Aanvankelijk werd gedacht eerder een totale vervanging van de eSuite te hebben. Van volger van common ground componenten is Dimpact koploper geworden, dit (naast het niet kunnen aanbesteden) heeft gezorgd voor een (enorme) vertraging.

Toelichting afwijking risico's:

Mocht er geen dekking kunnen worden gevonden voor de jaren na 2023 (of minder geld dan nodig), dan is vervanging niet mogelijk. De doorontwikkeling van de dienstverlening richting de inwoners en ondernemers, alsmede richting de ambtenaren komt dan na 2023 stil te liggen en per 2027 is het niet meer mogelijk de dienstverlening van 170 processen aan te bieden. Aan tussentijdse wettelijke verplichtingen kan eveneens geen invulling worden gegeven.

Terug naar totaaloverzicht

Rotterdamse Digitale Infrastructuur (RDI)

- Bijsturing is niet noodzakelijk
- Bijsturing nog mogelijk
- Aandacht/maatregelen noodzakelijk

Lees verder ›

Algemeen

Doel/omschrijving programma:

Om ervoor te zorgen dat medewerkers, burgers en bedrijven flexibel, digitaal en met de juiste competenties kunnen (samen)werken en informatie met elkaar kunnen delen, en om te kunnen voorzien in de digitale ambities van de clusters, is een toekomst vaste en schaalbare IT-infrastructuur nodig. Hierin wordt gefaciliteerd door het programma Rotterdamse Digitale Infrastructuur (RDI) om die veranderingen teweeg te brengen via een viertal projectsporen op het gebied van toegang tot systemen, de digitale werkomgeving, de integratie van data en werkomgevingen en de IT infrastructuur. Uiteindelijk zullen zowel medewerkers van gemeente Rotterdam als burgers, bedrijven en ketenpartners hiervan profiteren.

Relevante actuele ontwikkelingen en korte vooruitblik:

Hierbij de actuele ontwikkelingen en vooruitblik van de 4 RDI projectsporen van het programma:

Identity Accesmanagement (IAM):

- Het IAM-platform voor burgers/bedrijven is begin november in productie gegaan en zijn nieuwe applicaties als Rdam-pas en scholingsfonds via de nieuwe beveiligde technologie aangesloten. De applicaties die via de oude technologie (SAML Gateway) zijn aangesloten zullen in het eerste kwartaal van 2023 worden gemigreerd naar het nieuwe platform IAM voor burgers/bedrijven. Hiermee is de technische voorziening gereed en werkend gerealiseerd, waarmee burgers en bedrijven via Digi-D en E-herkenning zaken kunnen aanvragen waarbij de toegang voldoet aan de aangescherpte security eisen en wet- & regelgeving.
- Het IAM-platform is in oktober opgeleverd, maar tijdens het eerste gebruik, bleken er nieuwe inzichten te zijn ontstaan om het systeem beter in te zetten. De volgende versie van het platform zal in maart 2023 worden opgeleverd. Door gebruik te gaan maken van het IAM-platform kan Rol Gebaseerde Toegang voor een cluster worden ingericht, waardoor wij gaan voldoen aan security eisen; wie heeft toegang tot welke data en applicaties. Voor de inrichting van Rol Gebaseerde toegang, is inzet van vooral de clusters benodigd en BCO/IIFO ondersteunt om dan het technische IAM platform te vullen. We zijn met de clusters hierover in gesprek. Voorzien is om met het cluster MO een pilot te starten om dit mogelijk te maken. Daarmee moet bijvoorbeeld ook het aantal datalekken gaan worden verminderd.

Doorontwikkeling Werkomgeving (DWO):
De deelprojecten/restpunten van DWO worden onder regie van het programma RDI ten uitvoer gebracht. De medewerkers van Rotterdam hebben in de laatste maanden van 2022 een aantal veranderingen gemerkt m.b.t. hun digitale werkplek en die veranderingen zullen zij ook nog merken in de eerste helft van 2023. Dit om het anders werken en de nieuwe behoefte in het digitale (samen)werken nog beter te kunnen ondersteunen.

- In het najaar hebben we nog een pilot gedraaid met een groep gebruikers waarvan hun mailboxen zijn gemigreerd naar Exchange Online. Hier kwamen nog veel issues uit, die de afgelopen maanden zijn opgelost. Vanaf februari kunnen we tempo gaan maken om de mailboxen van de resterende medewerkers van Rotterdam om te gaan zetten en dat zal nog een doorlooptijd van 1-1,5 jaar hebben vanwege de grote hoeveelheid mailboxen en de omvang daarvan.
- In oktober zijn alle medewerkers van gemeente Rotterdam overgezet naar een nieuwe authenticatie namelijk Multi Factor Authenticatie van Microsoft.

- Vanaf 1 oktober zijn we bezig om alle medewerkers van Rotterdam die in het bezit zijn van een laptop te voorzien van de nieuwe laptop van de toekomst. Van de 11.000 medewerkers hebben inmiddels 5500 medewerkers een laptop van de toekomst. Tot en met het 2de kwartaal 2023 zullen we bezig zijn met de uitvoering.
- Het streven was in het laatste kwartaal van 2022 de medewerkers over te zetten naar de Rotterdamse werkplek-hub (via de technologie VMWare): een online portaal dat toegang biedt tot vrijwel alle programma's waarmee de medewerker werkt. Door samenhang van de diverse technologische ontwikkelingen is vertraging ontstaan waardoor nu de verwachting is dat we na het uitvoeren van een succesvolle pilot met een groep medewerkers, vanaf Q2 dit gaan uitvoeren. Alle collega's loggen vanaf dan niet meer in via Citrix maar via een applicatie van VMware.

Alle bovenstaande genoemde functionaliteiten geven de medewerkers een optimale nieuwe werkplek om op een tijd- en plaatsonafhankelijke manier te kunnen werken.

Hybride Integratie Platform (HIP):

- Het hybride integratie platform zal bestaan uit meerdere integratiemiddelen welke tezamen het HIP zullen vormen. Het meest gevraagde integratiemiddel (de API-ESB gateway), zowel vanuit de clusters en de partners van gemeente Rotterdam, kan dan koppelen met andere applicaties en systemen. Verder kan data op een veilige en eenvoudige manier met elkaar worden gedeeld. De API-ESB gateway staat bijna in productie. Hiermee laten we ook een praktische invulling van de common ground principes zien.
- Het integratiemiddel datavirtualisatie (belangrijk voor datagedreven werken) is uitgewerkt, maar blijkt nog een niche in de markt. Er is besloten dit later nog eens te bekijken of hier behoefte aan is.
- Het integratiemiddel Internet of Things (IoT) Gateway lijkt meer opportuun om data van sensoren te kunnen aansluiten en data te delen. De architectuurprincipes en use cases voor Rotterdam worden op dit moment uitgewerkt om te bepalen of we deze op afzienbare termijn centraal willen inzetten.

Datacenter (DC):

- Het project is bezig met de voorbereiding van de aanbesteding van een managed private cloud omgeving, om in de toekomst afscheid te kunnen nemen van de eigen fysieke datacenters in de stad. We zijn met een marktconsultatie bezig waarin diverse leveranciers worden geraadpleegd zodat we de aanbesteding optimaal in de markt kunnen inzetten.

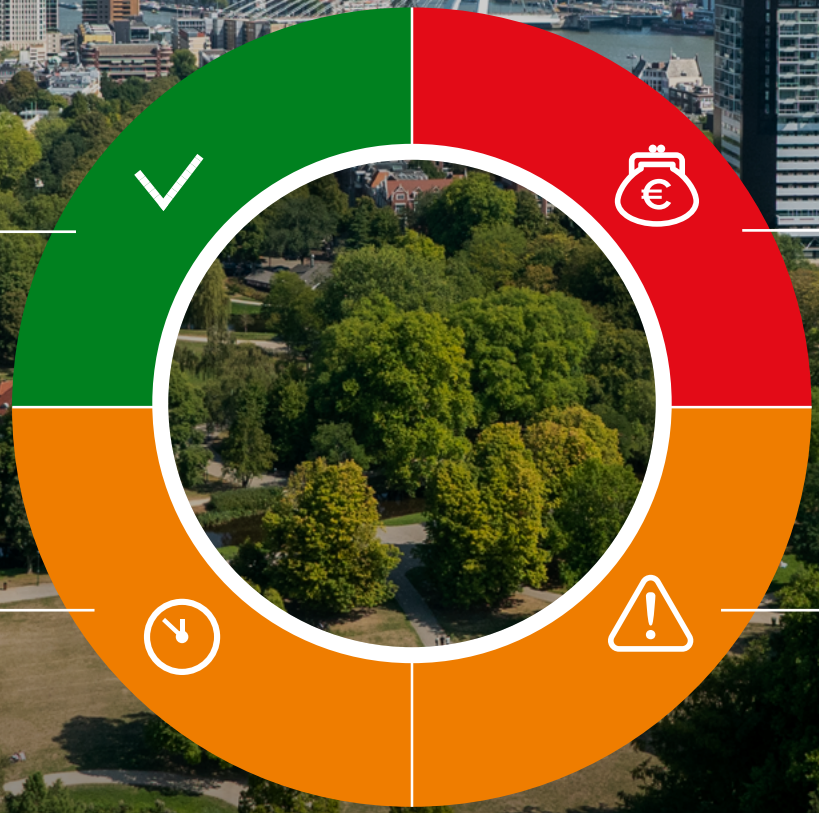
Toelichting per beheeraspect

Toelichting geld:

Weliswaar blijft de prognose einde programma binnen budget maar geeft de prognose voor 2023 een overschrijding te zien. Op korte termijn wordt de prognose geactualiseerd en wordt duidelijk of er een financieel knelpunt is.

Terug naar totaaloverzicht

Sorga



- Bijsturing is niet noodzakelijk
- Bijsturing nog mogelijk
- Aandacht/maatregelen noodzakelijk

Lees verder ›

Algemeen

Doel/omschrijving programma:

Eind 2019 heeft de Algemene Deelnemers Vergadering van Wigo4it besloten om de G4 samenwerking op het gebied van de IT-dienstverlening voor de domeinen Klantinteractie, Werk en Zorg te stoppen. Van de huidige drie gebruikers van Socrates Zorg hebben Utrecht en Den Haag aangegeven niet verder te gaan met Wigo4it. Rotterdam heeft het besluit genomen wel door te gaan met de verdere ontwikkeling van Sorga, het overnemen van de applicatie en het ondersteunende ontwikkelteam.

Om dit te kunnen realiseren is het Programma Sorga in het leven geroepen. Vanuit het programma richten wij ons op:

1. De transitie van W4 (WiGo4It) naar G1 Rotterdam:
   - Personeel (HR)
   - Technische transitie Sorga in Rotterdam (IIFO)
   - Juridische borging (JD/HR)
   - Financiën
   - Communicatie
2. Ontvlechten en doorontwikkelen van Sorga
3. Ontwikkelen Inkoop WMO module: realisatie 1-7-2022 in relatie tot Sorga
4. Implementatie Sorga in Rotterdam

Relevante actuele ontwikkelingen en korte vooruitblik:

Op 15 oktober 2022 zijn de productgroepen Hulpmiddelen huur, Doelgroepen vervoer en financiële maatwerkvoorzieningen succesvol geïmplementeerd worden. Dit betrof een cruciale livegang om ons collega programma Nieuwe inkoop Jeugdzorghulp ook succesvol te kunnen laten implementeren in december 2022.

Voor wat betreft de voortgang van de verdere ontvlechting, is veel capaciteit uitgegaan naar het programma nieuwe inkoop jeugdzorghulp in de periode november en december. Het programma ontvlechting Socrates Zorg heeft zich in deze periode vooral toegelegd op het treffen van voorbereidingen op de verdere ontvlechting. Vanaf januari 2023 worden er weer trapsgewijs productgroepen geïmplementeerd om de verdere ontvlechting mogelijk te maken. Streefdatum is om medio maart 2023 alsnog, conform planning ontvlochten te zijn van Socrates. Voor de periode januari tot en met maart 2023 is een voorlopig kostenraming gemaakt van c.a. €500.000,- aan personeelskosten. Voor de korte extra duur van het programma worden de extra kosten nog uitgezocht.

Toelichting per beheeraspect

Toelichting afwijking geld:

Maandelijks worden de financiële prognoses bijgewerkt. Omdat het programma initieel niet door zou lopen in 2023 is er als zodanig nooit budget gereserveerd voor 2023. Dit bedrag wordt momenteel geschat op c.a. €500.000. We zijn hierover in gesprek met de afdeling om te zorgen dat deze financiën worden gerealiseerd. Dit bedrag is op basis van vertraging tot en met 31 maart. Voor de korte extra duur van het programma worden de extra kosten nog uitgezocht.

Toelichting afwijking tijd:

Door samenloop van het programma ontvlechting Socrates Zorg en programma nieuwe inkoop Jeugdzorg was het noodzakelijk om personele resources te schuiven. Dit heeft ervoor gezorgd dat de ontwikkelsnelheid aan de kant van het programma ontvlechting Socrates zorg omlaag is gegaan. Dit effect is zoals eerder voorspeld niet ingelopen waardoor we nu nog tot medio april 2023 doorlopen. Echter is er geen marge voor tegenslagen, dus eventuele verstoringen zullen direct extra vertraging opleveren. We monitoren dit wekelijks, zo niet dagelijks. We verwachten dat niet lang na de laatste oplevering het programma decharge aanvraagt.

Toelichting afwijking risico's:

Het programmateam heeft de risico's en impact van doorgaan volgens de huidige koers binnen het programma in kaart gebracht. Er bestaan veel afhankelijkheden van de omgeving. Dit zorgt ervoor dat er ondanks mitigerende maatregelen niet altijd goed kan worden gestuurd. Er is een risico met de beschikbaarheid van functioneel beheer, maar er is door de afdeling toegezegd dat de planning haalbaar is. Technisch zijn er nog enkele uitdagingen, maar het programma is nog op koers.

Terug naar totaaloverzicht

Vervanging handhavingssystemen

- Bijsturing is niet noodzakelijk
- Bijsturing nog mogelijk
- Aandacht/maatregelen noodzakelijk

Lees verder ›

Algemeen

Doel/omschrijving programma:

Het doel van dit programma is niet alleen te komen tot een toekomstbestendig applicatielandschap binnen de afdeling Handhaving, maar vooral ook te komen tot een eenvoudige en eenduidige manier van werken voor de toezichthouders en handhavers op straat, zodat zij efficiënter hun werk kunnen doen. Ook is een belangrijk doel van dit programma om meer inzicht te krijgen in de diverse werkzaamheden en daarmee de mogelijkheid voor het management beter te kunnen sturen op de effectiviteit van de inzet van toezichthouders en handhavers. Ook waarnemingen, bijvoorbeeld als er geen bijzonderheden zijn geconstateerd, moeten geregistreerd kunnen worden en vervolgens dienen als sturingsinformatie.

Relevante actuele ontwikkelingen en korte vooruitblik:

Binnen het programma is vooral gestuurd op kwaliteit: liever een goed systeem wat volledig voldoet aan de doelstellingen van het programma en later wordt opgeleverd, dan een systeem wat weliswaar op tijd wordt opgeleverd, maar niet de gewenste kwaliteit heeft. Mede als gevolg hiervan is de planning al diverse keren opgeschoven en heeft de leverancier zich niet gehouden aan gemaakte afspraken en deadlines. Ook na de officiële ingebrekestelling en het opleggen van een boete door de gemeente Rotterdam is een aantal belangrijke deadlines niet gehaald.

De vraag of de leverancier überhaupt in staat is om dit programma conform de afspraken en aangegane verplichtingen te voldoen werd steeds urgenter. In de vorige rapportage is aangegeven dat op basis van een advies van de jurist van de gemeente er voor gekozen is om eerst nog een keer met de leverancier om tafel te zitten en een aantal afspraken voor de korte termijn te maken. De resultaten van dit gesprek hebben ertoe geleid dat de implementatie van de nieuwe software, en daarmee ook dit programma, op korte termijn hoogstwaarschijnlijk zal worden gestopt. Vervolgens is een herstart noodzakelijk: aan de oorspronkelijke aanleidingen om dit programma te starten is immers niets veranderd.

Eén van de meest urgente consequenties die het stopzetten van het huidige programma heeft is het feit dat een aantal van de huidige systemen niet volledig voldoet aan de AVG en/of WPG. Op korte termijn is en wordt er een aantal acties uitgezet om deze problemen, al dan niet met een tijdelijke oplossing, te verhelpen. Ook de verdere consequenties zijn inmiddels grotendeels in beeld gebracht en hebben in elk geval grote impact op de kosten, planning, bestaande applicaties en voor de huidige organisatie. Een deel van de investeringsuitgaven van de afgelopen jaren is niet bruikbaar en zijn in 2022 als kosten verantwoord.

De komende tijd wordt er gewerkt aan een projectaanpak met een nieuw budget en nieuwe planning voor het nieuw te starten project. In de volgende MIP rapportage willen wij u verder informeren over de voortgang hiervan.

Toelichting per beheeraspect

Gezien de huidige ontwikkelingen heeft een rapportage op beheersaspecten op dit moment weinig zin. In deze rapportage is daarom afgeweken van het standaard-format van de rapportage en is hieronder alleen een generieke toelichting opgesteld.

Naar aanleiding van alle problemen rondom de implementatie heeft er een aantal gesprekken tussen de leverancier en de gemeente Rotterdam plaatsgevonden. Bij deze gesprekken waren ook de juristen van beide partijen aanwezig. Op basis van de uitkomst van deze gesprekken heeft de AOG het besluit genomen te willen stoppen met de verdere implementatie en alleen het huidige al geïmplementeerde deel rondom fietshandhaving te behouden.

Om dit ook juridisch op de juiste manier af te handelen wordt een vaststellingsovereenkomst (VSO) opgesteld. De huidige conceptversie van de VSO is op dit moment nog niet volledig naar wens van beide partijen. We zijn in gesprek om op de laatste geschilpunten uit te komen met elkaar. Na het vaststellen van de VSO door beide partijen zal het huidige programma Vervanging Handhavingssystemen beëindigd worden en een nieuw programma gestart. Alle openstaande zaken en acties worden daarbij overgedragen aan de nieuwe programma-/projectmanager.

De kosten om de huidige applicaties ook in 2023 te blijven gebruiken waren sowieso al opgenomen in de huidige begroting: uitfaseren van de meeste systemen kan pas één jaar na de implementatie van een nieuw systeem, omdat lopende zaken in de oude systemen afgehandeld moeten worden. Voor 2024 (en verder) zullen deze kosten ook opgenomen moeten worden.

Omdat Stadsbeheer graag wil leren van de dingen die goed dan wel fout zijn gegaan heeft de AOG opdracht gegeven om een evaluatie te organiseren met de belangrijkste betrokkenen. Deze evaluatie zal gehouden worden onder leiding van twee collega's uit de evaluatiepool van het concern en staat gepland in februari. Zodra de leverancier de VSO heeft ondertekend zal aan hen gevraagd worden of zij deel willen nemen aan een gezamenlijke evaluatie. Ook de leverancier kan immers leren van dit hele proces. De uitkomsten worden gebruikt voor het nieuwe programma en projectmanagement in het algemeen.

Terug naar totaaloverzicht

Colofon

Foto credits: Joep Boute

Gemeenteraad
Gemeente Rotterdam