

## Raadsvoorstel

Waalre, 28 juni 2016

Vergaderdatum	: 19 juli 2016
Voorstelnummer	: 2016-34
Zaaknummer	:
Portefeuillehouder	: Weth. A. van Holstein
Naam opsteller	: J. Thomassen
Naam voorstel	: Voorstel inzake aanbesteding en implementatie zaakgericht werken.
Grondslag raadsbesluit	: Beschikbaarstellen budget en opnemen in de meerjarenraming.

### Voorgesteld besluit:

---

Een jaarlijks budget van € 51.000 ter dekking van de kosten van een zaakstelsel t.b.v. zaakgericht werken beschikbaar te stellen, en dit op te nemen in de meerjarenraming.

## Onderwerp

Aanbesteding en implementatie zaakgericht werken.

## Voorstel

Een jaarlijks budget van € 51.000 ter dekking van de kosten van een zaakstelsysteem t.b.v. zaakgericht werken beschikbaar te stellen, en dit op te nemen in de meerjarenraming.

## Inleiding

Het Rijk streeft ernaar dat inwoners en bedrijven vanaf 2017 zaken die ze met de overheid doen, digitaal kunnen afhandelen. Processen zijn dan ingericht op de vraag van inwoners en bedrijven. Om deze ontwikkeling te ondersteunen wil Gemeente Waalre een nieuw zaakstelsysteem aanschaffen waarmee processen zaakgericht afgehandeld kunnen worden. Het contract met de huidige leverancier Circle (zaakstelsysteem Verseon) loopt in februari 2017 af. Verseon was nog niet op zaakgerichte afhandeling ingericht maar bood de organisatie wel een aantal functionaliteiten zoals het bijhouden van klantcontacten in het GemeenteContactCentrum (GCC), het digitaliseren van de post, de archieffunctie, de Meldingen Openbare Ruimte en het contractenregister. Met deze aanbesteding wordt een zaakstelsysteem aangeschaft dat de basis vormt voor de vervolgstap, de verdere invoering van zaakgericht werken. Aangezien de invoering van zaakgericht werken een gefaseerd meerjarig traject is, bleek verder investeren in 2016 in het huidige systeem niet wenselijk. Om zo snel mogelijk de overgang van het huidige zaakstelsysteem naar het nieuwe zaakstelsysteem mogelijk te maken, en de periode van contractverlening te beperken, wordt nu een start gemaakt met het aanbestedingstraject.

## Beoogd resultaat

Uitbreiden en verbeteren van de (digitale) dienstverlening aan inwoners en bedrijven door de bedrijfsprocessen daarop in te richten. Met zaakgericht werken wil de gemeente Waalre haar processen digitaliseren en standaardiseren. Dit stelt de gemeente in staat beter inzicht en grip te krijgen in de afhandeling van (klant)processen waardoor de gemeente inwoners en bedrijven beter kan faciliteren in het digitaal afhandelen van zaken en informeren over de voortgang en status van aangevraagde producten en diensten. Inzicht in processen en de afhandeling daarvan stelt de gemeente ook in staat deze processen efficiënter in te richten.

## Argumenten

### *1.1 Het contract met de huidige leverancier loopt af*

In februari 2017 loopt het contract met de huidige leverancier af. Daarmee eindigt het gebruik van het systeem voor het zaakgericht afhandelen van processen nog niet, maar bij beëindiging van het contract vervallen wel de volgende functionaliteiten:

- KlantContactSysteem (KCS)
- DocumentManagementSysteem (DMS) (postregistratie, contractenregister, archief)
- Meldingen Openbare Ruimte (MOR)

- Binnen de MOR functionaliteit voor het melden van verloren en gevonden voorwerpen (verplichte taak)

Dit zijn functionaliteiten waarmee de dienstverlening en bedrijfsvoering nu ondersteund worden.

### *1.2 Zaakgericht werken draagt bij aan betere dienstverlening en bedrijfsvoering*

De gemeente Waalre wil digitaal en integraal werken. De gemeente wil het Zaakgericht Werken invoeren en gebruiken om de organisatie, in de ideale situatie, volledig digitaal en integraal haar processen te laten afwerken. Door het standaardiseren van processen kan efficiënter gewerkt worden en de dienstverlening aan inwoners verbeteren.

### *1.3 Zaakgericht werken draagt bij aan Het Nieuwe Samenwerken*

Zaakgericht werken is een middel om digitaal te kunnen werken en sluit daarmee aan bij de ontwikkeling van het nieuwe kantoorconcept 'Het Nieuwe Samenwerken'.

### *1.4 Investeren in losse applicaties is inefficiënt en heeft daardoor een afbreukrisico*

In het huidige zaakstelsel zijn zowel het KCS, het DMS, het contractenregister en de MOR opgenomen. Het investeren in aparte systemen (indien mogelijk) zal minimaal de huidige situatie tot stand brengen maar het zaakgericht werken niet voldoende ondersteunen. Daarnaast is het schakelen tussen-, en koppelen met de verschillende applicaties inefficiënt t.o.v. werken in één integrale applicatie. Dit zal meerkosten tot gevolg hebben. Deze manier van werken is niet vooruitstrevend of toekomstbestendig.

### *2.1 Efficiënt aanbestedingsproces*

Door het verlenen van mandaat aan de projectleider Zaakgericht Werken om de aanbestedingsdocumenten te ondertekenen, ontstaat een efficiënt aanbestedingsproces.

## Kanttekeningen

### *3.1 Meerjarig implementatie- en cultuurtraject*

De volledige invoering van zaakgericht werken is een omvangrijk en meerjarig project dat alle medewerkers raakt. Ervaringen bij andere gemeenten wijzen uit dat het betrekken en begeleiden van medewerkers de belangrijkste voorwaarde is voor het slagen hiervan. Dit zal de nodige druk op de beschikbare capaciteit leggen.

### *3.2 Meerjarige financiële investering*

De overstap naar een nieuw integraal zaakstelsel en een andere werkwijze, volgens de nieuwe visie, vraagt een jaarlijks terugkerende financiële investering. De prijs die Waalre voor het nieuwe zaakstelsel betaalt zal door deze aanbesteding marktconform zijn. In de gemeentelijke begroting is hiermee nog geen rekening gehouden.

## Kosten en dekking

In de huidige begroting is geen budget gereserveerd voor de investerings- en structurele kosten van het zaakstelsel. De kosten dienen te worden opgenomen in de gemeentelijke begroting.

Marktkennis toont aan dat de eenmalige- en jaarlijkse kosten van een zaakstelsel circa € 3,- per inwoner bedragen. Voor de gemeente betekent dit  $17.000 * € 3,- = € 51.000,-$  per jaar. Via bijgaand raadsvoorstel vragen wij u in te stemmen met het beschikbaar stellen van budget voor de komende jaren.

Er wordt gevraagd om budget, vanaf 2017, in een tussentijds voorstel om de planning in het aanbestedingstraject te kunnen blijven volgen. Vanaf 2017 zijn de genoemde kosten, a € 51.000 per jaar, voor het zaakstelsel, structureel en worden als zodanig verwerkt in de eerstvolgende turap.

## Vervolgprocedure en planning

Parallel aan dit aanbestedingstraject zijn we in april gestart met het opstellen van een concept-implementatieplan. Bij de definitieve leverancierskeuze worden de consequenties voor implementatie verder uitgewerkt.

In grote lijnen zal hierin de gemeente Waalre eind 2017 live gaan met het zaakgericht en digitaal werken.

### Planning aanbesteding

Mijlpaal	Besluitvorming door	Deadline / datum
Inkoopstrategie	College	28 juni
Aanbestedingsdocumenten en start procedure	Projectleider	20 juli
Aanbesteding	-	9 september
Voorlopige gunning	College	26 september
Proof of concept		27 september
Definitieve gunning		1 januari 2017
Tekenen & start overeenkomst	-	1 januari 2017

### Planning uitvoering

Mijlpaal	Start	Gereed
Fase 1 Basisimplementatie		
• Technische implementatie	Begin 2017	½ febr. 2017
• Basisinrichting	½ febr. 2017	Eind 2017
Fase 2. Doorontwikkeling en nazorg	1-1-2018	e.v.

## Communicatie

Begin mei zijn we gestart met een communicatie-analyse (Factor C). De communicatie zal erop gericht zijn om medewerkers het zaakgericht werken eigen te laten maken. Uitgangspunt is het samen ontwikkelen en van elkaar leren. Dat doen we door iedereen zoveel mogelijk betrekken bij de resultaten van de aanbesteding, de Proof of concept en de inrichting van de eigen werkprocessen. Op die manier kunnen medewerkers zelf ervaren wat zaakgericht werken inhoudt, wat het nut ervan is en de impact die het heeft op de eigen werkzaamheden. Praktische zaken als procesafspraken, datum livegang en trainingen worden tijdig gecommuniceerd.

## Bijlagen onderdeel van het voorstel

Op dit moment wordt nog niet extern gecommuniceerd. De resultaten van het zaakgericht werken die van invloed zijn op de dienstverlening zullen gecommuniceerd worden. Denk hierbij aan verbeteringen op het gebied van digitale dienstverlening, statusinformatie, servicenormen voor aangevraagde producten etc.

## Bijlagen ter informatie

n.v.t.

BURGEMEESTER EN WETHOUDERS VAN WAALRE,

de secretaris,

de burgemeester,

drs. J.W.F. Compagne

drs. J.W. Brenninkmeijer