



Aan de gemeenteraad

Geachte raadsleden,

Tijdens de COR vergadering d.d. 24 januari 2023 en 14 november 2023 zijn de leden van de COR en de commissie BOFV tijdens een technische sessie geïnformeerd over de voortgang van GREAT. Daarnaast wordt de raad ook periodiek via de MIP geïnformeerd over het project GREAT.

Tijdens de vergadering van 14 november 2023 is de toezegging gedaan om begin december 2023 een brief te sturen over de stand van zaken van het project GREAT in voorbereiding op de COR vergadering van 12 december 2023.

Omschrijving project GREAT

GREAT richt zich op de implementatie van een nieuw, toekomstbestendig en gebruiksvriendelijk systeem in de Cloud voor de concernadministratie en de ondersteunende Financiën en Inkoopprocessen. Hierbij zijn de standaarden binnen het systeem het uitgangspunt en wordt maatwerk alleen daar gebruikt waar de standaard niet aan de Rotterdamse eisen kan voldoen. GREAT is een groot en complex project met impact voor de hele organisatie. Het gaat over zowel het vervangen van het financiële ICT-systeem als over – met de vervanging gepaard gaande – aanpassingen aan concern brede bedrijfsvoeringsprocessen.

Doelen/effecten project GREAT

Het doel is om de ondersteuning van de gemeentelijke bedrijfsvoering en concernadministratie structureel te moderniseren. Dit is nodig om de kwaliteit van de ondersteuning te kunnen blijven waarborgen. Niet alleen nu maar ook in de toekomst. Oracle Cloud vervangt Oracle EBS, LIAS (begrotingsadministratie) en Eqili (workflow management). Het verbetert de gebruikerservaring, professionaliseert de organisatie en waarborgt de toekomstbestendigheid.

De toekomstbestendigheid wordt met Oracle Cloud gewaarborgd doordat het huidige Oracle-systeem in de toekomst niet meer ondersteund wordt en daardoor uitdagend is om goed te onderhouden.



Daarnaast blijft de gemeente Rotterdam met Oracle Cloud bij met de nieuwste ontwikkelingen en innovaties. Ook is met Oracle Cloud de relevante management en stuurinformatie altijd beschikbaar en accuraat, waardoor er meer controle is over de bedrijfsvoeringprocessen. Tot slot heeft Oracle Cloud een eenvoudige en begrijpelijke interface, die zowel de dagelijkse als de incidentele gebruiker ondersteunt met stap voor stap begeleiding bij activiteiten of extra informatie en tips voor het uitvoeren van werkzaamheden.

Oorspronkelijke planning met livegang op 1-1-2024 wordt niet gehaald

Begin augustus 2023 is de gemeente Rotterdam door de opdrachtnemer verrast dat de belangrijke mijlpaal binnen het project van 1 september 2023 niet gehaald zou worden. De mijlpaal van 1 september hield in dat het systeem technisch gereed zou zijn voor start functionele acceptatietest, de gebruikersacceptatietest en het opleiden van de eindgebruikers binnen de gemeente (de testfase). Door het niet halen van deze mijlpaal schuift de planning van het hele project op en is livegang per 1-1-2024 niet meer mogelijk.

Verschillende oorzaken van de vertraging

Ondanks verschillende voortgangsgesprekken op diverse momenten over signalen die vanuit het project ontstonden, ontving de gemeente Rotterdam vanuit de opdrachtnemer tot het zomerreces 2023 goede voortgangsberichten dat de deadline van 1 september 2023 zou worden behaald. Aan het einde van het zomerreces is er na doorvragen vanuit de gemeente Rotterdam gebleken dat er op een groot aantal onderdelen meer vertraging was dan eerder door de opdrachtnemer aan de gemeente Rotterdam gerapporteerd waardoor de mijlpaal van 1 september 2023 niet gehaald zou worden. De oorzaken zijn dat het maatwerk complexer is dan in eerste instantie door de opdrachtnemer is ingeschat, de wijze van rapporteren in het project niet de juiste integraliteit aangaf en overall de snelheid niet gehaald werd zoals deze vooraf door haar was ingeschat.

Daarnaast was het ook niet mogelijk om gedurende de ontwikkeling een goed beeld te krijgen over hoe het systeem eruitziet in de 'live-status'. De opdrachtnemer heeft namelijk onderdelen van het systeem opgeleverd maar overkoepelende zaken als koppelingen, standaard functionaliteiten en het specifieke maatwerk zaten hier niet bij. Het overall beeld van het systeem was daardoor niet duidelijk.

Op inhoud doorwerken én bijsturen

Sinds de constatering van de uitloop eind augustus 2023 zijn we aan de slag gegaan op drie onderdelen:

1. Doorwerken op inhoud met als doel om het systeem technisch op te leveren op 1 december 2023 zodat daarna de testfase kan starten;
2. uitwerken van de consequenties van deze verschuiving, zoals gevolgen voor livegang en de planning voor de tussenliggende periode en
3. de financiële en juridische consequenties in kaart brengen.

Genomen ingrepen project

Daarnaast zijn er een aantal ingrepen gedaan in het project:

- Manier van rapporteren (aansturing) en het verscherpen van definities wanneer het systeem technisch gereed is voor de testfase;
- Inhuren van een externe partij om de stand van zaken te beoordelen;
- Opschalen interne organisatie; en
- Ambtelijk opdrachtgever



Manier van rapporteren (aansturing) en verscherpen van definities

We zijn overgegaan naar een aangepaste manier van rapporteren, die past bij de fase waarin het project zich bevindt. De frequentie van rapporteren is verhoogd van eens in de twee weken naar elke week. De aangepaste manier van rapporteren is nog actiegerichter en er wordt nog explicieter afgesproken wie verantwoordelijk is voor de actie (gemeente Rotterdam of de opdrachtnemer). Verder zijn de definities wanneer het systeem technisch gereed is voor de testfase aangescherpt.

Inhuren van een externe partij

Een externe partij is ingehuurd die tijdens de oplevering meekijkt naar de voortgang. Deze partij is gevraagd te beoordelen wat de feitelijke status is van het systeem op het moment van aanvang van het onderzoek. Het doel hiervan is om ervoor te zorgen dat de gemeente en Deloitte een onafhankelijk beeld hebben of het systeem gereed is voor de testfase.

Opschalen interne organisatie

De gemeente Rotterdam heeft de projectorganisatie opgeschaald door meer collega's in te zetten op het project GREAT. Enerzijds is dit gedaan om de kosten te drukken, anderzijds is dit ook goed voor het opleiden van collega's doordat zij leren hoe het systeem werkt en daarnaast zijn er natuurlijk ook diverse collega's waar het implementeren van nieuwe systemen en processen hun vaste werk is. Deze mensen werken nu in Oracle EBS, maar zijn in de toekomst één van de meest intensieve eindgebruikers van Oracle Cloud.

Ambtelijk opdrachtgever

In november 2023 is de ambtelijk opdrachtgever voor onbepaalde tijd uitgevallen. Er is inmiddels vervanging gevonden voor de rol van ambtelijk opdrachtgever.

Consequenties uitloop

Bij de constatering in augustus 2023 dat de mijlpaal van 1 september 2023 niet gehaald zou worden is de opdrachtnemer in gebreke gesteld. Er is ervoor gekozen om te kijken of en op welke wijze de samenwerking met opdrachtnemer voortgezet kan worden. Uiteindelijk is het doel steeds gebleven dat Rotterdam live wil gaan met dit nieuwe systeem. Er heeft tot op heden dus geen verdere juridische escalatie plaatsgevonden.

De gemeente Rotterdam heeft de nodige gesprekken gevoerd met opdrachtnemer over de kosten die worden gemaakt door de vertraging. Enerzijds zijn dit de personele kosten aan beide zijden en anderzijds zijn het ook de kosten die de gemeente Rotterdam maakt doordat het systeem niet op 1 januari 2024 live gaat. De gemeente Rotterdam is nog met de opdrachtnemer in gesprek over de verdeling van de personele kosten. De gesprekken over de verdeling van de overige kosten volgt op een later moment. Over de precieze verdeling van de kosten is nog geen inschatting te maken.

Resultaten externe partij

Eind november 2023 heeft de externe partij de eerste bevindingen van haar onderzoek met de gemeente Rotterdam en de opdrachtnemer gedeeld.

Wat voor haar een belangrijke constatering is, is dat ook zij niet een eenduidig beeld krijgen van de status van het systeem in eind november 2023. Z



Dit komt volgens haar deels door de beperkte tijd waarin zij dit advies moesten opleveren, het niet eenduidig zijn van documentatie ten tijde van het onderzoek (niet alles was al klaar) maar ook omdat de opdrachtnemer aangeeft gereed te zijn voor het testen en Rotterdam door de late levering van onderdelen van het systeem door opdrachtnemer niet de tijd heeft gehad te valideren of dit ook daadwerkelijk het geval is geweest.

Verder blijkt uit haar advies dat er meer aan de hand is dan 'alleen de planning niet halen'. Om de keuze te kunnen maken of de gemeente en opdrachtnemer samen verder gaan met dit project, wordt daarom ook onder andere geadviseerd om het vertrouwen te herstellen, tot overeenstemming te komen over de planning en de governance aan te scherpen.

'Uitslag' mijlpaal 1 december wel/niet gehaald volgt uiterlijk 14 december

De externe partij heeft meer tijd nodig om vast te stellen wat er opgeleverd is. De opdracht aan de externe partij is daarom verlengd naar uiterlijk 14 december 2023.

Conclusie en vervolg

Op het moment van het schrijven van deze brief beraadt de gemeente zich nog op of en hoe vervolg te geven aan het project. Het vervolg is uiteraard ook afhankelijk van de resultaten van het onderzoek van de externe partij. De opties die voorliggen variëren van doorgaan onder strikte nader af te stemmen voorwaarden, tijdelijk stoppen met het project en stoppen met project.

Een aantal belangrijke uitgangspunten bij het te nemen besluit of en hoe nu verder zijn:

- Als de kwaliteit niet gewaarborgd is, gaan we niet live.
- Het systeem moet te beheren zijn.
- Er wordt niet live gegaan met steeds kleine(re) stukken die al wel goed zijn, de gemeente Rotterdam wil (bijna) alle functionaliteit tegelijk live brengen.
- De volgende mijlpalen, de planning daarvan en de sturing daarop moeten helder en meetbaar zijn.
- Vertrouwen tussen partijen moet zijn hersteld.

Geen gevolgen voor dienstverlening

De uitloop heeft geen gevolgen voor zowel de dienstverlening intern als aan de Rotterdammer. De gemeente Rotterdam kan namelijk in de systemen blijven werken waar momenteel ook al in gewerkt wordt (Oracle EBS). Tot ten minste 2034 krijgt EBS volledige ondersteuning van Oracle. Dat betekent zowel ondersteuning bij beheer als dat Oracle zelf nieuwe functionaliteit toevoegt. De operationele risico's zijn dus beperkt doordat het huidige Oracle EBS, tot minimaal 2034, beschikbaar blijft.

Burgemeester en Wethouders van Rotterdam,

De secretaris

V.J.M. Roozen

De burgemeester

R.A.C.J. Simons, l.b.