

Uitkomsten onderzoeken ICT-Keten

20 februari 2019

Waarom deze raadsinformatiebijeenkomst?

- Toezegging om naar aanleiding van uw zienswijze bij de MJPB van de Connectie een onderzoek naar IV-keten uit te voeren en de uitkomsten te presenteren.
- De onderzoeken zijn inmiddels afgerond en graag informeer ik u over de bevindingen en de verdere aanpak.

Historie en context -1

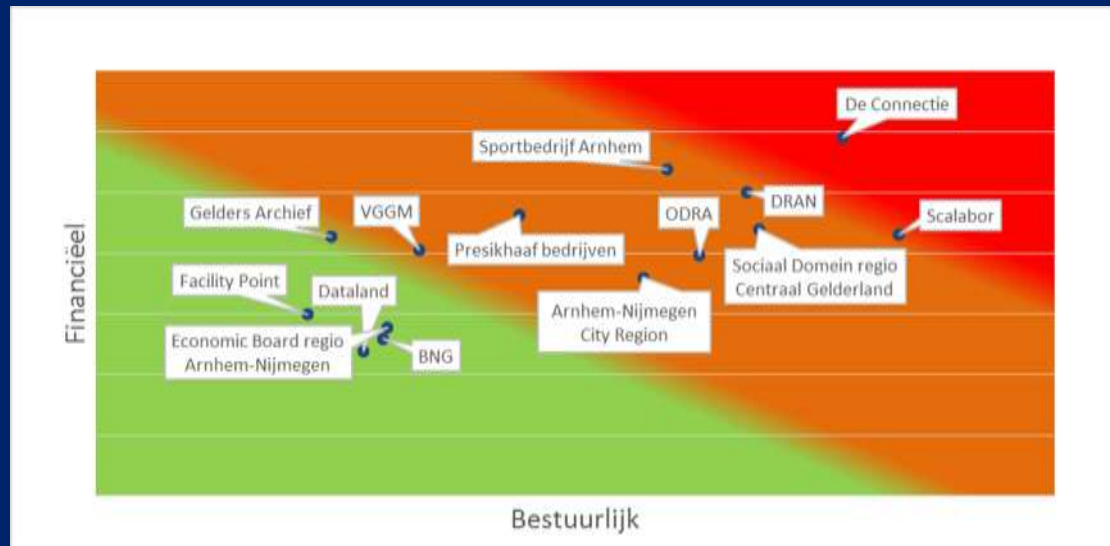
- Start 'de Connectie' op 1 juli 2017
- Bedrijfsvoeringstaken Arnhem (73%), Renkum(10%) en Rheden (17%)
- Business Case EY, raadsbesluit 5 november 2015
- Taken zijn 'as-is' overgedragen
- Bezuiniging oplopend naar € 4 miljoen
- Doelen Connectie – 4 K's:
 1. het verminderen van **k**wetsbaarheid (door het bieden van continuïteit);
 2. het vergroten van de aantrekkelijkheid voor medewerkers op een op termijn schaarse arbeidsmarkt (**k**ansen voor medewerkers);
 3. minimaal gelijke **k**waliteit
 4. tegen maximaal dezelfde **k**osten.

Historie en context -2

- De Connectie is meer dan alleen ICT
- 400 medewerkers waarvan ongeveer 70 bij ICT
- Overige afdelingen:
 - Administratie
 - Basisregistraties
 - Belastingen
 - DIV
 - Facilitaire Zaken en Frontoffice
 - Inkoop en Aanbesteding
 - Management Support

Aanleiding onderzoeken PWC en Arlande

- Groeiende zorg aangaande de ICT-dienstverlening als gevolg van onder meer incidenten
 - Rekenkameronderzoek naar veiligheid
 - Storing 2-4 januari
 - Mailmigratie naar Outlook
- Uw zienswijze op de MJPB 2019-2022 van De Connectie
- Aanscherping risicoprofiel ICT in onze MJPB
- De Analyse van de nieuwe directeur Connectie 1 juli 2018



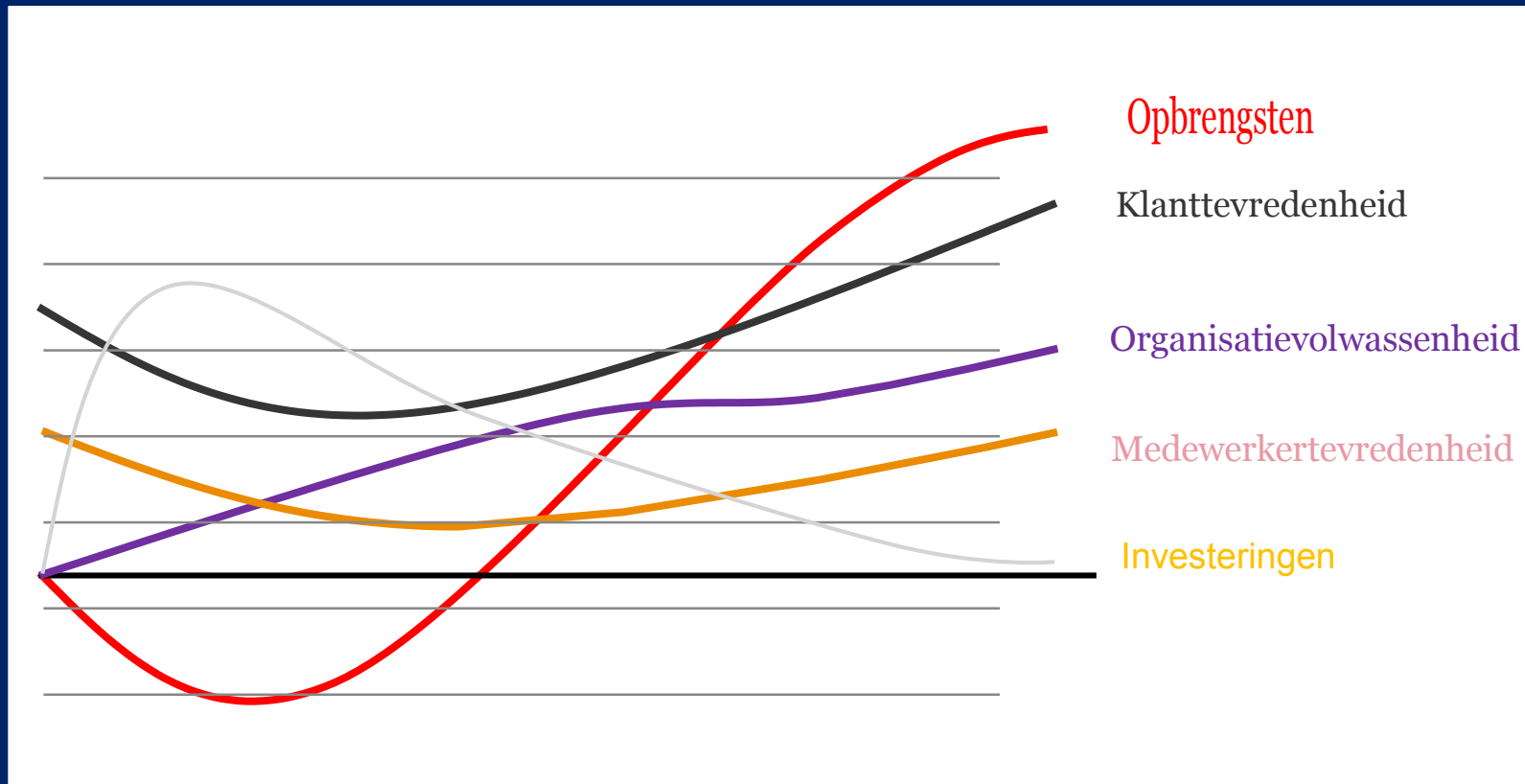
Uitkomsten onderzoeken

- Onderzoek PWC naar hele keten informatievoorziening
- Onderzoek Arlande focus op ICT
- Uitkomsten
- Het volwassenheidsniveau van de ICT-organisatie is (te) laag, gekenmerkt door ad-hoc en incident gedreven werken
- Governance: opzet is er, de werking is nog onvoldoende
- Strategie: onvoldoende helder en eenduidig
- Processen: niet goed ingericht
- Personeel: kwantitatief en kwalitatief is impuls noodzakelijk
- Infrastructuur: is verouderd

Uitkomsten onderzoeken

- Hoe zo gekomen
- Onvoldoende aandacht op kwaliteit bij overdracht mens en middelen
- As-is gestart, te weinig aandacht voor strategie
- Taakstelling (weliswaar oplopend) direct ingeboekt
- Het oprichten (organisatie) inrichten (processen) en goed verrichten van de dienstverlening kost tijd (badkuipeffect PWC), te optimistisch

Badkuipeffect – service dip



Nu 1 ½ jaar onderweg, normaal 3-5 jaar

Uitkomsten van de onderzoeken waar extra geld voor nodig is

- Groei naar een hoger volwassenheidsniveau is urgent en we moeten investeren in:
 - Mensen
 - Processen en governance
 - ICT (proces en apparatuur)
 - Zowel structureel als incidenteel geld nodig
 - Arnhem heeft in MJPB rekening gehouden met aanvullende investeringen
 - Aanvullend: eerste indicatieve cijfers tussen €1- 2 mio structureel
 - Incidenteel: 2019 eerste nood oplossen. Aanvullende middelen bovenop beschikbare budget komen aan bod in Turap
 - Nader onderzoek zal financieel beeld verscherpen

Kritische vragen

- Wat als we niet investeren?
 - Veiligheid in het geding
 - Steeds grotere risico's op incidenten op het gebied van dienstverlening en continuïteit
 - Geen vernieuwingen mogelijk om bijvoorbeeld dienstverlening te verbeteren
- Andere oplossingen mogelijk?
 - Besparingen elders in domein Connectie
- Hoe kijken we aan tegen de samenwerking?
 - We zijn pas 1,5 jaar op weg
 - Stoppen levert grote(re) vraagstukken op (ontvlechting en financieel)

Hoe nu verder?

- Meer scherpste aanbrenge voor begroting 2020-2023
- In begrotingsproces wordt dit knelpunt integraal gewogen
- In concept is al een aanpak gereed en niet alle interventies kosten geld
- Monitoring op de voortgang verbeteringen wordt zichtbaar gemaakt