

Onderwerp:	Voortgang LOS
Opsteller:	Marjan Heidekamp
Datum:	22 juni 2017

Graag willen we u nader informeren over de voortgang en planning van het implementatietraject voor het LOS.

Voortgang implementatietraject

In april is release 3 uitgerold en momenteel wordt release 4 getest. Verder zijn onze wensen aangegeven voor de produktrelease 5. Release 4 gaat half augustus live. Release 5 eind september. Het uitrollen van release 3 heeft helaas tot diverse problemen geleid die niet waren voorzien. Dit heeft onze medewerkers en het projectteam veel extra tijd gekost. Gezien deze ervaring is er bij release 4 voor gekozen nog uitgebreider te testen. Dit vraagt veel capaciteit van onze medewerkers en daarnaast wordt extra capaciteit ingehuurd. Voor de voorbereiding van release 4 en 5 zijn intensieve sessies belegd met medewerkers om de wensen van de medewerkers goed in beeld te krijgen en samen prioriteiten te stellen.

In release 4 en 5 heeft de nadruk vooral gelegen op het gebruikersvriendelijker maken van het systeem. Alleen de invulvelden waar gewenste informatie moet worden geregistreerd worden getoond. Hierdoor krijgen de medewerkers meer overzicht.

Projectleiding

In april is Jurjen Roels om persoonlijke redenen gestopt als projectleider. Aanvankelijk was de inschatting dat de projectgroep de taken van Jurjen over zou kunnen nemen. De afgelopen periode is gebleken dat dit toch niet mogelijk blijkt te zijn en dat verbeteringen van het systeem hiermee vertragen. Daarom is met ingang van 22 juni een nieuwe projectleider, Harry Zwiers, aangesteld.

Gebruik van LOS

Inmiddels is het LOS 10 maanden in gebruik in Drenthe en zijn er veel wensen geformuleerd om het gebruik te verbeteren. Er is dit voorjaar een plan van aanpak geschreven voor Fase 2 om diverse verbeteringen door te gaan voeren zoals sjablonenbeheer, data-kwaliteit, doorknippen van de verlengde kabels c.q. het ontvlechten van de processen met de bevoegde gezagen en het inrichten van beheer.

In mei is gestart met inlezen van extra data in het LOS. De resultaten van deze verrijking laten zien dat de adressen en KvK-registraties in de systemen van het bevoegd gezag maar voor een beperkt deel voldoen aan de landelijke kwaliteitseisen. De komende tijd zal worden besteed aan het verbeteren en ontdebellen van deze gegevens.

Nog niet alle verlengde kabels zijn afgebouwd en onze medewerkers maken soms nog gebruik van applicaties en processen van de bevoegde gezagen. Het afbouwen hiervan zal nog de nodige tijd en begeleiding vergen. Hiervoor is een project in voorbereiding (hierover later meer).

In de afgelopen periode is overeenstemming bereikt met de leverancier over het herverdelen van beheertaken. Hierdoor zijn de diensten in staat om meer meldingen van medewerkers zelf op te lossen en worden we slagvaardiger. Dit betekent echter wel een uitbreiding van de benodigde capaciteit voor functioneel beheer die niet was begroot.

Het doorvoeren van alle actiepunten uit het plan van aanpak en het kwalitatief op orde brengen van de data zal nog behoorlijk wat tijd vergen.

Leverancier

De projectfase eindigt op 1 oktober. Voor die tijd zal een audit gedaan worden op het systeem om inzichtelijk te maken of het systeem in de huidige vorm geaccepteerd kan worden door de diensten en de projectfase beëindigd kan worden. Met deze audit zal o.m. inzichtelijk worden gemaakt welke

toegevoegde waarde het systeem (op termijn) kan hebben voor de bedrijfsvoering. De nieuwe projectleider zal zich hiermee bezig gaan houden.

Beheerorganisatie

Beide diensten leunen voor de uitvoering van de primaire processen in grote mate op het LOS. In de afgelopen maanden is gewerkt aan het vormgeven van een gezamenlijke beheerorganisatie samen met de ODG om de continuïteit en doorontwikkeling van de informatiemiddelen te borgen.

Deze gezamenlijke beheerorganisatie krijgt steeds meer vorm, maar het zal nog de nodige tijd vragen om dit verder te optimaliseren.

Relatie met bevoegde gezagen

Voor de bevoegde gezagen heeft het LOS geleid tot extra werk, doordat documenten digitaal aangeleverd moeten worden. De opdrachtgevers van de RUD Drenthe slagen er niet allemaal in om voor de opdrachten de juiste informatie op een bruikbare manier digitaal beschikbaar te stellen. Dit leidt er toe dat de RUD veel extra handelingen moet verrichten, in en buiten het zaaksysteem LOS. In de RvO van maart 2017 is besloten een verbetertraject te starten in vorm van een project. Het project richt zich op zowel de processen als de mogelijke technische oplossingen voor goede opdrachtverstrekking bij de RUD en de opdrachtgevers, in het bijzonder de digitale beschikbaarheid van documenten. Hiervoor is ondertussen een projectleider aangesteld die voor de zomer met een plan van aanpak komt. In het projectplan is voorzien in de instellen van een projectgroep en een klankbordgroep. In overleg met het accounthoudersoverleg zal een voorstel voor de samenstelling van de projectgroep en de klankbordgroep worden gemaakt.

Hiernaast zal binnenkort weer een gebruikersoverleg voor de bevoegde gezagen worden georganiseerd om wensen en vragen omtrent het LOS te bespreken.

Financieel

De implementatie en de herijking van het LOS kost veel extra inspanning. Deze kosten van de projectgroep blijven niet geheel binnen de begroting en worden deels ten laste gebracht van de bestemmingsreserve. Het project LOS is in de fase dat deze wordt overgedragen aan de organisatie, maar zal van de organisatie de komende tijd nog veel capaciteit vragen. De verwachting is dat in ieder geval de rest van 2017 en een flink deel van 2018 nog substantieel extra inzet nodig is om de gewenste verbeterlagen te realiseren.

Hiernaast heeft de herverdeling van beheerwerkzaamheden financiële gevolgen gedurende de looptijd van het beheercontract. In het budget voor het LOS is hier geen rekening mee gehouden. De projectleider zal de komende periode inzichtelijk maken wat de structurele capaciteit van de beheerorganisatie moet zijn en of dit binnen het beschikbare budget kan worden gedekt.

Risico's

Binnen het project wordt door de projectleider ook gerapporteerd over de risico's. Op dit moment zijn de belangrijkste risico's:

- Migratie van documenten: er zijn geen documenten gemigreerd. Een aparte voorziening wordt getroffen om documenten over te brengen naar het LOS. Dit om te voorkomen dat documenten die vaak nodig zijn, steeds opnieuw aangeleverd moeten worden door het bevoegde gezag. Hiervoor hebben inmiddels voorbereidende werkzaamheden plaatsgevonden. Per bevoegd gezag zal bekeken moeten worden welk deel van het archief als gewaarmerkte kopie in het LOS kan worden ondergebracht. Een pilot wordt uitgevoerd met de provincie Drenthe om dit verder vorm te geven.
- Impact voor medewerkers: de impact van de overgang naar het LOS is voor medewerkers groter dan voorzien. Het (leren) werken met het LOS zorgt voor werkdruk en technostress bij de medewerkers.

- Leverancier: de verschillen in beleving van het contract en de beoordeling van de diensten in de uitvoering van het contract, hebben geleid tot de wens om meer zelfstandig uit te kunnen voeren. Dit heeft structurele kosten tot gevolg gehad.
- Impact op de bedrijfsvoering: met de invoering van het LOS werd nagestreefd dat de bedrijfsvoering uniformer en efficiënter kon worden. Op dit moment is daar geen sprake van en kost het systeem nog onevenredig meer tijd dan voorzien. Om de effecten op de bedrijfsvoering op langere termijn inzichtelijk te krijgen is in een audit voorzien voor einde projectfase.

Samengevat

Door middel van de releases wordt geprobeerd om de gebruikersvriendelijkheid van het systeem te vergroten. Door het beheer als diensten zelf te gaan doen, wordt we minder afhankelijk van de leverancier en slagvaardiger. De komende tijd zal nog veel capaciteit nodig zijn voor de acties uit het plan van aanpak voor fase 2, in de verbetering van de data-kwaliteit en in de digitale beschikbaarheid van documenten.