



ALGEMEEN BESTUUR

Vergadering d.d.:	18 oktober 2023	Agendapunt:	7
Betreft:	Besluitvormend	Programma:	4. Bestuur en organisatie
Portefeuillehouder:	Wiersema		
Route:	DB-AB		

Onderwerp

Aanvullend krediet project vervanging zaakstelsysteem

Bijlagen

Geen

HET ALGEMEEN BESTUUR BESLUIT:

1. Akkoord te gaan met de verlening van een extra investeringskrediet van € 379.000,-- t.b.v. de implementatie van het zaakstelsysteem, de conversie en verbetering van de kwaliteit van data en de uitfasering van het huidige zaakstelsysteem Join.

Inleiding

Sinds 2015 werkt het waterschap zaakgericht. Met o.a. het zaakgericht werken streeft het waterschap ernaar zo publieksvriendelijk mogelijk te werken. In 2019 is de conclusie getrokken dat het huidige zaakstelsysteem niet voldoet en is besloten een nieuw systeem aan te schaffen en hiervoor krediet te verstrekken van €185.000. Ondanks een tussentijdse kredietverhoging van € 190.000 in 2021 en € 156.000 in 2022, vraagt het project een aanvullend krediet van € 379.000.

Beoogd effect

Met het extra krediet wordt beoogd het project succesvol af te ronden en moderne/digitale faciliteiten aan ingezetenen en het waterschap te bieden die deels gebaseerd zijn op wettelijke eisen en deels op vereenvoudiging en digitalisering van interne werkprocessen. Daarnaast gaat het zaakstelsysteem gebruikt worden bij het huidige vergunningen- en handhavingproces. Dat bespaart ons jaarlijks € 100.000 op softwarelicenties en -onderhoudskosten. Hiermee wordt de investering ook in enkele jaren terugverdiend. Het geraamde extra krediet is opgenomen in het jaarplan 2024.

Argumenten

1.1. Nut en noodzaak

Het waterschap legt in principe alle vragen, verzoeken, van burgers, boeren, instellingen, etc. en de opvolging daarvan vast in het zaakstelsysteem. Daarmee zijn de medewerkers van het waterschap in staat om, opvolgend en aanvullend aan elkaar, te werken aan een zaak (vraag verzoek, etc.), dan wel te zien wat de status van de zaak is. Door zo procesgericht te werken wordt de voortgang van een zaak beter geborgd en kan ook de frontoffice bij vragen direct zien hoe het met de zaak staat. Het doel is uiteindelijk om de burger via een internetportaal zelf inzicht te bieden in de voortgang van zijn zaken bij het waterschap. Met het gebruik van een zaakstelsysteem wordt tevens de dossiervorming bevordert; medewerkers kunnen correspondentie en andere relevante stukken direct toevoegen aan de zaak.

Het huidige zaakstelsysteem is dermate gebruiksonvriendelijk gebleken, dat de medewerkers het onvoldoende weten te gebruiken. Het gevolg hiervan is dat we onvoldoende voldoen aan wettelijke normen, zoals die van de huidige Archiefwet, maar ook dat het niet aansluit bij de ambtelijke procesgang, zoals het sturen op het toepassen van wettelijke (reactie)termijnen, compleetheit van dossiers, etc.

Met de vervanging van het huidige zaaksysteem kan het waterschap:

- voldoen aan publieke dienstverleningsprincipes van de overheid, zoals selfservice en voortgangsbewaking van aanvragen via webportalen, centrale klantcontacten en vraag afhandeling (frontoffice), etc;
- beter voldoen aan de toepassing van wet- en regelgeving zoals de Archiefwet, de Wet Open Overheid en de aanstaande Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer;
- de digitalisering in het programma Organisatie-ontwikkeling (spoor 4) verder vormgeven; het proces- en datagedreven werken wordt met het nieuwe zaaksysteem eenvoudiger ondersteund.

1.2. Het nieuwe zaaksysteem heeft meer potentie en levert besparingen op

Het huidige zaaksysteem heeft niet de potentie die het nieuwe zaaksysteem in zich heeft, nl.

werkprocessen ondersteunen met het zaaksysteem in plaats van ondersteuning met processpecifieke applicaties. Een voorbeeld hiervan is het huidige vergunningen- en handhavingsproces. Dat wordt nu ondersteund met een applicatie van Rijkswaterstaat. We willen deze processen gaan ondersteunen met het nieuwe zaaksysteem. Het Wetterskip Fryslan werkt al succesvol met het zaaksysteem dat we nu hebben aangeschaft.

Daarmee besparen we jaarlijks ongeveer € 100.000 op softwarelicenties en -onderhoudskosten. Met deze besparing kan de extra investering, die we nu vragen, op termijn worden terug verdiend. We onderzoeken of meer bedrijfsprocessen zich lenen voor ondersteuning met behulp van het nieuwe zaaksysteem.

1.3. Oorzaak van de vertraging en de huidige kredietaanvraag

Het project dat de vervanging van het zaaksysteem tot doel heeft is ernstig vertraagd en de kosten komen fors hoger uit dan aanvankelijk werd gedacht. Aan de vertraging en de aanvullende kredietaanvragen liggen meerdere oorzaken ten grondslag;

- Met de opstart van het project brak Corona uit waardoor de focus van veel projectdeelnemers buiten het project kwam te liggen; de projectleider heeft het werk zo veel mogelijk zelf proberen te verzetten;
- Gaandeweg zijn de eisen t.a.v. het project gewijzigd onder invloed van nieuwe inzichten en is er een marktconsultatie georganiseerd voordat het aanbestedingstraject in gang is gezet. Tussen de start van het project en de feitelijke aanbesteding in de markt heeft een voorbereidingsperiode van 29 maanden gezeten.
- Er is noch bij de initiële kredietaanvraag, noch bij de aanvullende kredietaanvraag goed onderzocht welke annexe kosten in dit project zouden moeten worden gemaakt. Het zaaksysteem is de spil in het publiekgericht werken. Bij de inrichting van het systeem moet met veel wet- en regelgeving en koppelingen met andere systemen en processen rekening worden gehouden. Daarbij is ook veel kennis en kunde nodig die we niet in eigen huis hebben en moeten inhuren tegen verhoudingsgewijs, hoge tarieven.
- Pas na de Europese aanbesteding hebben we met de leverancier van het zaaksysteem de meest logische aanpak en de hoogte van de implementatiekosten scherp kunnen krijgen.

Financiën

1.1. Gemaakte kosten en geraamd extra krediet

Het onderstaande overzicht laat de reeds gemaakte kosten zien en het geraamde extra krediet, bijna € 380.000,--.

Omschrijving	Eerdere raming	Reeds uitgegeven	Prognose totaal	Verschil
Inhuur Projectleider	€ 306.000	€ 361.000	€ 506.000	- €200.000
Inhuur Domein architect	€ 40.000	€ 53.000	€ 62.000	- € 22.000
Inhuur Beheerondersteuning	€ 0	€ 0	€ 30.000	- € 30.000
Implementatiekosten	€ 118.000	€ 28.000	€ 78.000	+ € 40.000
Koppelingskosten	€ 50.000	€ 0	€ 58.000	- € 8.000
Conversiekosten	€ 0	€ 0	€ 73.000	- € 73.000
Dubbele exploitatiekosten	€ 0	€ 20.000	€ 60.000	- € 60.000
Onvoorzien	€ 17.000	€ 0	€ 43.000	- € 26.000
Totaal	€ 531.000	€ 462.000	€ 910.000	- € 379.000

1.2. Wat is er tot nu toe gedaan met de beschikbare gelden?

Het project heeft recent de gunning en de contractering van de leverancier van het nieuwe zaakstelsel opgeleverd. Om hier te komen heeft het project een programma van eisen ontwikkeld en aansluitend een marktverkenning uitgevoerd. Vervolgens is er een Europese aanbesteding georganiseerd en is het gunningsproces doorlopen.

Momenteel wordt met de leverancier de aansluiting van het zaakstelsel gerealiseerd en wordt het invoeringsplan uitgewerkt in een detailplan.

De, tot nu toe, uitgegeven gelden tot aan de start van de implementatie worden in de onderstaande tabel verklaard. Deze acties zijn voltooid.

Activiteit	Kosten
Inventarisatie verbeteringen zaakstelsel	€ 204.000,00
Opstellen Programma van Eisen	€ 32.000,00
Opstellen gunningscriteria	€ 20.000,00
Opstellen Script tbv Functionele demo	€ 18.000,00
Opstellen Project Start Architectuur	€ 28.000,00
Uitvoeren Marktconsultatie	€ 36.000,00
Europese aanbesteding	€ 16.000,00
Diverse uren andere projecten	€ 84.000,00
Dubbele exploitatie en divers	€ 24.000,00
Totaal	€ 462.000,00

1.3. Wat gaan we doen met het gevraagde krediet?

Met de gehele waterschapsorganisatie zullen we de relevante werkprocessen opnieuw ontwerpen en daar het zaakstelsel op inrichten. We streven integrale dienstverlening en documentenbeheer na. Daarom koppelen we het zaakstelsel met diverse applicaties (zoals IBabs, HR-, financiële en andere relevante informatiesystemen). Verder richten we opnieuw het bestuurlijk informatie systeem (iBabs) in, zetten we de informatie van ons huidige zaakstelsel over (conversie) en zorgen voor een sluitende afhandeling van plm.7000 zaken. In dat geheel worden alle medewerkers van het waterschap opgeleid in het gebruik van het zaakstelsel.

1.4. Wat gaan we doen om te voorkomen dat het project verder uitloopt in tijd en in kosten?

Het project heeft de voorgaande periode in meerdere opzichten de betrokkenheid van de organisatie gemist. Met het instellen van een stuurgroep, die bestaat uit een directielid, 2 teamleiders uit het

primaire proces, de teamleider ICT en projectleider wordt er scherper gestuurd op de resultaten van het project, de kosten, inzet en doorlooptijd. Dit moet plaatsvinden aan de hand van een gedetailleerd en breed in de waterschapsorganisatie gedragen uitvoering- en implementatieplan en een maandelijks voortgangsrapportage.

Risico's & Kanttekeningen

1.1. Welke risico's zien we?

De livegang van project is voorzien in 2024. Dat betekent dat er dan 3 grote wijzigingsoperaties in de bedrijfsvoering plaatsvinden; de invoering van het nieuwe financiële systeem (Goudvis), van het nieuwe HR-systeem (eHRM) en van het zaakstelsel. Alle invoeringen vragen veel van de financiële afdeling, de HR-afdeling, de ICT-afdeling, maar ook van de leidinggevenden en hun teams.

Dit vereist een goede planning en afstemming tussen en met deze projecten. In de directie- en teamleidersoverleggen zien we toe op een zorgvuldige uitvoering en grijpen zo nodig in.

Bij de invoering van het huidige zaakstelsel zijn de teams van het waterschap maar in beperkte mate betrokken geweest. Dat heeft er o.a. toe geleid dat een fors aantal zaken, ongeveer 7000, nog niet goed zijn afgehandeld. Dat willen we nu voorkomen door een vroegtijdige inschakeling van de teams en procescoaches bij het herontwerpen van de, voor het zaakgericht werken relevante, processen.

1.2. Zijn er alternatieven?

Naast het doorzetten van de vervanging van het huidige zaakstelsel is het handhaven van het huidige systeem een optie. Met de nodige aanpassingen in het systeem en in de procesgang bij de teams van het waterschap, zijn verbeteringen mogelijk. Verbeteringen waardoor voldaan kan worden aan de principes van publieke dienstverlening en aan wettelijke voorzieningen. Naar verwachting vraagt dat een financieel offer van om en nabij € 200.000,--. Daarnaast zullen we de aanschaf en exploitatie van het nieuwe zaakstelsel als verliespost moeten beschouwen en het contract moeten afkopen. De geraamde kosten hiervan bedragen € 280.000,--.

1.3. Afwegingen

Naast het feit dat de 2^e optie ook veel geld kost, creëren we met deze optie een sub-optimale oplossing voor de digitale dienstverlening naar ingezetenen van het waterschap en voor de efficiënte uitvoering van de werkprocessen van de waterschapsorganisatie. Daarnaast kunnen we de huidige applicatie voor het vergunningen- en handhavingsproces niet vervangen en lopen we de jaarlijkse besparing van € 100.000 mis.

Communicatie

De communicatie rondom deze besluitvorming wordt gedaan vanuit de projectgroep en de stuurgroep.

Uitvoering

De uitvoering van het project vindt plaats deels in eigen beheer en deels met inschakeling van derden, zoals de leverancier, de projectleider en specialistische IT-toeleveranciers.