

advies
aan b&w

Sector	: Bedrijfsvoering	Openbaar: <input checked="" type="checkbox"/>
Afdeling	: Personeel, Informatie en Facilitair	Niet openbaar: <input type="checkbox"/>
Zaaknummer(s) ingekomen stuk(ken)	:	Kabinet: <input type="checkbox"/>
Behandelend medewerk(st)er:	Harrie van Helvoort Tel.: (0495) 57 55 71	
Portefeuillehouder(s)	: A.A.M.M. Heijmans	Nummer B&W-advies: BW-007895

ONDERWERP

ICT Onderzoek door Telengy

ADVIES

Akkoord gaan met het laten uitvoeren van een ICT onderzoek door Telengy. Het informeren van de rekenkamer van de mogelijkheid tot het, op eigen kosten, stellen van vragen in het kader van dit onderzoek.

TOELICHTING

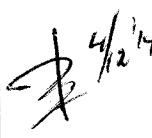
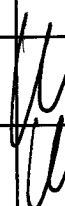
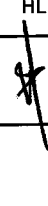


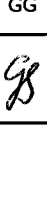

Mede naar aanleiding van motie III-M-4: "ICT" (zie bijlage), wil de gemeente een onderzoek en analyse laten uitvoeren naar de ICT, informatievoorziening en elektronische dienstverlening. Dit sluit aan bij eerder gestart initiatief om te onderzoeken wat de oorzaken zijn van de instabiele ICT dienstverlening. Dit initiatief is dan ook opgenomen in de opdracht die gebruikt is bij het opvragen van de offertes.

Conform het inkoopbeleid zijn meerdere partijen benaderd met de vraag een offerte uit te brengen op basis van de verstrekte opdracht. Na bestudering van de offertes werd geconcludeerd dat de offerte van Telengy met de daarin beschreven aanpak en resultaatverplichtingen het beste aansloot bij de eerder genoemde opdracht.

Bij de totstandkoming van de opdracht is er overleg geweest met de rekenkamer welke heeft aangegeven zelf, en op eigen kosten, de mogelijkheid wil hebben om aanvullende vragen aan het onderzoek toe te voegen.

JURIDISCHE GEVOLGEN (o.a. FATALE TERMIJNEN/HANDHAVING

NVT

Weert, 2 december 2014		S		B	W	W	W	W
De directeur,					HL	FvE	PS	GG
		<input checked="" type="checkbox"/> akkoord						
		<input type="checkbox"/> bespreken						
Behandeling uiterlijk in college van 8 december 2015								

In te vullen door het B&W secretariaat:

- Akkoord
 Akkoord met tekstuele aanpassing door portefeuillehouder
 Anders, nl.:

- Niet akkoord
 Gewijzigde versie

- A-stuk
 B-stuk
 C-stuk

Beslissing d.d.:

Akkoord met advies

Nummer: 13

09 DEC. 2014

De secretaris

Totaal aantal pagina's: 2
 Pagina 1

FINANCIËLE EN PERSONELE GEVOLGEN

Begrotingspost:

De dekking voor het laten uitvoeren van dit onderzoek is gevonden in de 'Onderuitputting 2014'

Beschikbaar bedrag:

€ 20,000,-

COMMUNICATIE/PARTICIPATIE

Voor wie is dit advies van belang?:

- ❖ Raadsleden
- ❖ Interne organisatie

Geadviseerd wordt de volgende communicatie-instrumenten te gebruiken:

- ❖ Niet van toepassing

Geadviseerd wordt de volgende participatie-instrumenten te gebruiken:

- ❖ Niet van toepassing

OVERLEG GEVOERD MET

Intern:

Loet Koppen (Financiën)

BIJLAGEN

Openbaar:

Motie III-M-4
Offerte Telengy



III.M.4

Motie

Onderwerp: ICT

De raad van de gemeente Weert, in vergadering bijeen d.d. 12 november 2014,

Overwegende dat:

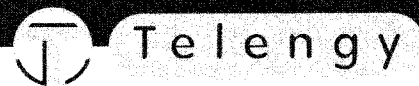
- de intergemeentelijke samenwerking op ICT-gebied in 2015 e.v. nader vorm en inhoud moet krijgen;
- naar verwachting met name het applicatiebeheer in een samenwerkingsverband wordt ingebracht. Door dit te doen het college verwacht minder meer investeringen te moeten doen;
- als gevolg van de 3 decentralisaties de kosten voor bestaande applicaties al met € 100.000,- toenemen;
- investeren in ICT noodzakelijk blijkt om een structurele reductie van de formatie te verwezenlijken;
- het bij de raad aan een volledig overzicht van projecten en systemen, doelen en voortgang ontbreekt.

Draagt het college op:

1. uiterlijk 1 april 2015 aan de raad een evaluatie te verstrekken van de ICT-projecten die in 2013-2014 zijn geïnitieerd en (deels) uitgevoerd, inclusief financiële resultaten en behaalde doelstellingen;
2. uiterlijk 1 april 2015 de raad te informeren over de toegevoegde waarde van de samenwerkingsverbanden op het gebied van ICT (nu en in de toekomst);
3. elke financiële rapportage te voorzien van een paragraaf waarin een overzicht staat opgenomen van ICT-projecten en de voortgang daarvan.
4. voor de voorjaarsnota 2015 een nieuwe strategische visie ICT te ontwikkelen en daaraan te koppelen de implementatieagenda.

en gaat over tot de orde van de dag,

Fracties VVD, CDA, D66, PvdA, Weert Lokaal, SP



Telengy Management & Advies B.V.

Luchthavenweg 53

Postbus 1270

5602 BG Eindhoven

+31 (0) 40 2 90 12 12

info@telengy.nl

www.telengy.nl

Gemeente Weert
T.a.v. de heer B. Brinkman
--- verzonden per email ---

Referentienummer: MLE26112014-01
Betreft: Voorstel t.b.v. onderzoeksopdracht ICT en elektronische dienstverlening

Geachte heer Brinkman,

Op 17 november hebben we samen met de heren Ron Meers en Frank Stege gesproken over de ICT, informatievoorziening en elektronische dienstverlening van de gemeente Weert. De gemeente wil met een onderzoek de ambities en visie op haar ICT en elektronische dienstverlening in beeld brengen. Hierbij moet tevens gekeken worden naar de huidige situatie. Ook wordt advies gevraagd over eventuele maatregelen om te kunnen voldoen aan de verwachtingen van de raad, het college, de organisatie en de burgers. In dit voorstel geven we, mede op basis van ons gesprek op 17 november en de ontvangen opdrachtformulering, aan op welke wijze we deze opdracht voor u uit willen voeren.

Inleiding

Recent is de nieuwe huisvesting in gebruik genomen, inclusief een vernieuwde ICT-infrastructuur. De gemeente is op ICT-gebied de samenwerking aangegaan met de gemeenten Roermond en Venlo en maakt gebruik van het concept en de inrichting die binnen die samenwerking is gekozen. Er is nog geen gebruik gemaakt van de mogelijkheid om de ICT-infrastructuur te delen met die van Venlo en Roermond. In de praktijk blijkt dat de gemeente na de verhuizing en ingebruikname van de nieuwe infrastructuur nog steeds geconfronteerd wordt met storingen. Dit leidt tot ontevredenheid en klachten, zowel in de ambtelijke organisatie als bij bestuurders. Inmiddels is een onderzoek gestart naar de ICT-verstoringen om na te gaan welke acties op korte termijn mogelijk en nodig zijn om die te verhelpen.

De gemeente heeft hoge ambities om de elektronische dienstverlening te verbeteren en daarin een vooraanstaande positie in te nemen. De vraag is echter of de huidige aanpak en organisatie van de ICT en informatievoorziening en de ICT-samenwerking deze innovatie mogelijk maakt dan wel deze in de weg staat. En in het verlengde daarvan, of en welke verbeteracties en maatregelen hiervoor nodig zijn.

In een motie heeft de gemeenteraad uitgesproken uiterlijk 1 april 2015 te willen beschikken over:

- een evaluatie van de in 2013 en 2-14 (deels) uitgevoerde ICT-projecten en
- inzicht in de toegevoegde waarde van de ICT-samenwerkingsverbanden.

Mede naar aanleiding van deze motie wil de gemeente Weert een onderzoek en analyse uit laten voeren. De rekenkamer onderschrijft dit onderzoek en wenst mogelijk nog een inbreng te hebben in de opdracht en vraagstelling.

IBAN: NL33 RABO 0135 7741 44

BIC: RABONL2U

KvK Eindhoven nr. 17108794

BTW-nr. NL 8075.25.340.B.01

Aanpak

In ons gesprek hebben we geconcludeerd dat de onderzoeksvraag meerdere doelgroepen raakt, m.n.:

- de gemeenteraad;
- de voorzitter van de rekenkamer;
- de burgemeester en verantwoordelijk wethouder namens het college;
- het verantwoordelijk management;
- de I&A-, project- en beheerorganisatie en
- de kwartiermaker van de ICT-samenwerking.

Het onderzoek en de eindrapportage moeten gericht zijn op de vraag en behoefte van deze gemêleerde doelgroep. Gezien de samenstelling is het daarom van belang dat het niet een te "technische" en te gedetailleerde analyse en rapportage wordt. Om dit te voorkomen hebben we gesproken over een gefaseerde aanpak waarbij de eerste fase is gericht op de analyse, visie en oplossingsrichting. Als daar overeenstemming over is kan dit worden uitgewerkt in een (meerjaren-)projectenplan met uitgewerkte projectbeschrijvingen en gedetailleerde ramingen.

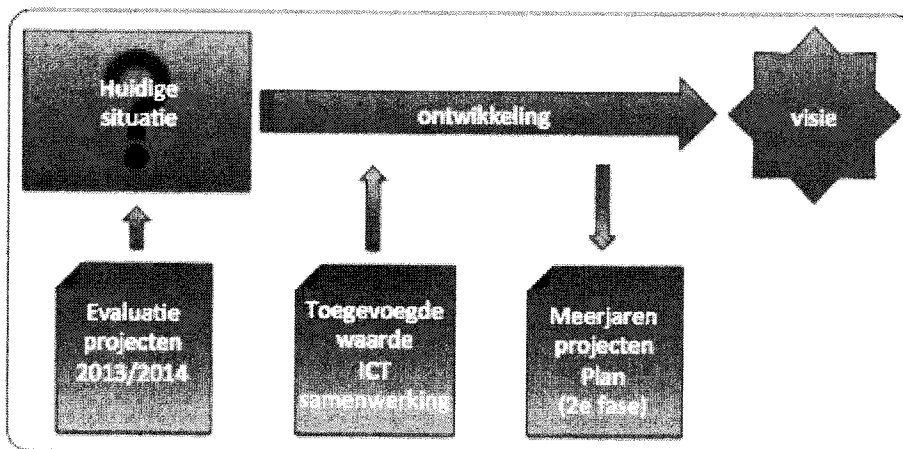
Het nu voorgestelde onderzoek en advies betreft de analyse, visie en het advies over de oplossingsrichting. Desgewenst werken we voor het projectenplan (de 2^e fase) een separaat voorstel uit.

Het onderzoek en advies in de eerste fase omvat de volgende onderdelen:

1. analyse van de huidige situatie, met name:
 - uitgevoerde ICT-projecten en behaalde resultaten (conform motie)
 - organisatie van de informatievoorziening
 - huidige informatie- en applicatielandschap
 - gebruikersorganisatie
2. analyse van de toegevoegde waarde van de ICT-samenwerkingen (conform motie)
3. visie op informatievoorziening en e-dienstverlening
4. advies over de oplossingsrichting
5. opstellen eindrapportage

Na elke stap wordt het tussenresultaat besproken met de opdrachtgever.

Schematisch:



Onderzoekstappen

STAP 1: Analyse huidige situatie

- Bestuderen van relevante beleids- en visiedocumenten en (project)plannen.
- In kaart brengen van het applicatielandschap op basis van de ingevulde KING softwarecatalogus.
- Analyse van de ICT-infrastructuur, mede op basis van het lopende onderzoek naar de ICT-verstoringsen.
- Analyse van de in 2013 en 2014 (deels) gerealiseerde projecten, de projectsturing en –aanpak. Dit aan de hand van de plannen, evaluaties en financiële rapportages vanuit de (project)organisatie en door individuele gesprekken met de betrokken projectleiders.
- Analyse van de beheerorganisatie op basis van de formatie (kwalitatief en kwantitatief), taakverdeling en processen en door gesprekken met de verantwoordelijken. Daarbij wordt ook ingegaan op de gebruikers en het gebruik van applicaties. Zo nodig door enkele gesprekken met gebruikers en/of applicatiebeheerders.
- Uitwerken van de inzichten en bevindingen in een rapportage.

Opmerking: Optioneel kan het onderzoek uitgebreid worden met een gebruikersonderzoek op basis van een enquête en interviews. Dit is echter niet meegenomen in dit voorstel.

STAP 2: Analyse toegevoegde waarde ICT-samenwerking

- Analyse van de samenwerkingsafspraken die ten grondslag liggen aan de ICT-samenwerkingen.
- Vergelijking van deze afspraken met de werkelijke werkwijze en invulling. Nagaan of en waar er sprake is van verschillen, hiaten en/of overlap en wat daarvan de risico's en consequenties zijn.
- De uitkomsten en bevindingen inzichtelijk maken met behulp van het zogenoemde 9-vlakmodel van professor Rik Maes. Dat model illustreren hoe ICT en de organisatie met elkaar zijn verbonden en samen (moeten) werken aan het realiseren van organisatiedoelen (governance en business-IT alignment).
- Uitwerken rol en toegevoegde waarde van de ICT-samenwerkingen in termen van mogelijkheden, faciliteiten, randvoorwaarden maar ook de (potentiële) belemmeringen om de eigen ambities waar te kunnen maken.

STAP 3: Visie op informatievoorziening en e-dienstverlening

- Ten behoeve van een gedeeld referentiekader en ter voorbereiding op de interviews de belangrijkste ontwikkelingen en opgaven op het gebied van informatievoorziening en e-dienstverlening in beeld brengen.
- In de individuele interviews wordt besproken wat de bestaande visies, ambities, prioriteiten, kansen, risico's, knelpunten en concrete wensen en behoeften zijn.
- Op basis van deze informatie en de analyse van de huidige situatie wordt een visie uitgewerkt voor de doorontwikkeling van de ICT, informatievoorziening en e-dienstverlening.

STAP 4: Advies over de oplossingsrichting

- Uitwerken van de oplossingsrichting voor verbetering van de ICT, informatievoorziening en e-dienstverlening (lange termijn) met daarbij een advies over de maatregelen en de implementatie op middellange termijn. Het advies gaat in op aspecten zoals sturing (governance en business-IT alignment), e-dienstverlening, systemen, infrastructuur, (beheer)organisatie, medewerkers en processen.
- Opstellen van een globale raming van de benodigde middelen en capaciteit.

STAP 5: Opstellen eindrapportage

- Opstellen van de eindrapportage waarin de resultaten uit de voorgaande stappen worden samengevat. Voor meer gedetailleerde (achtergrond)informatie wordt hierin verwezen naar bijlagen en onderliggende documenten en rapporten.
- Eindrapportage bespreken met opdrachtgever, in overleg presentatie aan (een afvaardiging van) de doelgroep.

Planning

Voor de analyse en het onderzoek zijn individuele gesprekken nodig, m.n. met:

- de burgemeester en verantwoordelijk wethouder(s)
- de voorzitter van de rekenkamer
- het verantwoordelijk management voor informatie en dienstverlening
- een afvaardiging van I&A en de project- en ICT-beheerorganisatie
- de kwartiermaker van de ICT-samenwerking

Er wordt uitgegaan van 12 individuele gesprekken met een tijdsduur van ongeveer 2 uur. Ook gaan we er van uit dat de gesprekken door de gemeente tijdig ingepland kunnen worden, verdeeld over maximaal 4 werkdagen. De totale doorlooptijd bedraagt naar verwachting zo'n 12 weken. Uitgaande van starten in januari en tijdige beschikbaarheid van betrokken medewerkers en benodigde informatie kan de opdracht eind maart worden afgerond. De gemeenteraad kan er dan, zoals in de motie aangegeven, per 1 april over beschikken.

Voorstel

Dit voorstel is gebaseerd op de hierboven beschreven aanpak. In overleg kunnen we die waar nodig en gewenst nog bijstellen. Bijvoorbeeld als gevolg van de inbreng vanuit de rekenkamer.

Het onderzoek wordt door ondergetekende uitgevoerd voor een bedrag van € 20.000, exclusief BTW en inclusief alle bijkomende kosten. Collegiale toetsing wordt ingezet om de kwaliteit van het resultaat te borgen. Mocht nadere informatie over het optionele gebruikersonderzoek gewenst zijn dan licht ik dit graag toe.

Ik vertrouw er op u hiermee een passend voorstel te doen. Eventuele vragen of opmerkingen hoor ik uiteraard graag.

Met vriendelijke groet,


Ton de Wit
Partner/adviseur
Telengy Management & Advies B.V.