



Gemeente Renkum

# Uitkomsten onderzoeken ICT-Keten

13 februari 2019

# Waarom deze raadsinformatiebijeenkomst?

- Toezegging terugkoppeling uitgevoerde onderzoeken door de Connectie en de gemeente Arnhem
- De onderzoeken zijn inmiddels afgerond en graag informeer ik u over de bevindingen en de verdere aanpak.

# Historie en context -1

- Oprichtingsbesluit de Connectie, raadsbesluit 21 oktober 2015
- Start 'de Connectie' op 1 juli 2017
- Bedrijfsvoeringstaken Arnhem (73%), Renkum (10%) en Rheden (17%)
- Taken zijn 'as-is' overgedragen
- Doelen Connectie – 4 K's:
  - het verminderen van **K**wetsbaarheid (door het bieden van continuïteit);
  - het vergroten van de aantrekkelijkheid voor medewerkers op een op termijn schaarse arbeidsmarkt (**K**ansen voor medewerkers);
  - minimaal gelijke **K**waliteit
  - tegen maximaal dezelfde **K**osten.
- Taakstelling oplopend naar € 4 miljoen

## Historie en context -2

- De Connectie verzorgt voor ons:
  - Administratie
  - Basisregistraties
  - ICT
  - Belastingen
  - Documentaire Informatie Voorziening (DIV)
  - Facilitaire Zaken en Frontoffice
  - Inkoop en Aanbesteding
  - Management Support

## Historie en context - 3

- 400 medewerkers waarvan ongeveer 70 bij ICT
- Zijn 1,5 jaar onderweg, gemiddeld 4-5 jaar nodig
- Veel zaken lopen goed, maar ook aandachtspunten
- Vanavond focus op ICT

# Aanleiding onderzoeken Arlande en PWC

- Analyse nieuwe directeur Connectie per 1 juli 2018
- Rekenkameronderzoek naar informatieveiligheid in Arnhem
- Zienswijzen Gemeenteraden op de MJPB 2019-2022 van De Connectie
  
- Storing 2 januari bevestigt urgentie en evaluatie onderschrijft uitkomsten onderzoeken Arlande en PWC

## Storing 2 januari 2019

- Meerdere defecten aan de hardware, vervanging was voorzien Q1 2019
- Sneeuwbaaleffect: processen niet op orde, uitwijk heeft niet gewerkt
- Publieksdiensten ochtend 3 januari weer operationeel. Volledig herstel dienstverlening 6 januari.

# Uitkomsten onderzoeken

- Onderzoek PWC naar hele keten informatievoorziening
- Onderzoek Arlande focus op ICT
- Uitkomsten:
  - Volwassenheidsniveau ICT-organisatie
  - Governance
  - Strategie
  - Processen
  - Personeel
  - Infrastructuur



# Uitkomsten onderzoeken

- Achterliggende oorzaken:
  - Bij start bestaande kwaliteit ingebracht
  - Oprichten (organisatie), inrichten (processen) en goed verrichten van de dienstverlening kost tijd
  - Geen feitelijke nulmeting uitgevoerd.
  - Taakstelling (weliswaar oplopend) direct ingeboekt.

# Uitkomsten van de onderzoeken waar extra geld voor nodig is

- Groei naar een hoger kwaliteitsniveau is urgent en we moeten investeren in:
  - Mensen
  - Governance
  - ICT (proces en apparatuur)
- Zowel structureel als incidenteel geld nodig:
  - Structureel: eerste indicatieve cijfers voor ICT tussen € 200.000 – 400.000
  - Incidenteel: 2019 eerste nood oplossen met bestaande middelen; eventuele extra middelen zijn onderdeel van bestuursrapportage Connectie.

# Kritische vragen

- Wat als we niet investeren?
  - Veiligheid ICT in het geding
  - Risico's op incidenten op het gebied van dienstverlening en continuïteit
  - Geen vernieuwingen mogelijk
- Andere oplossingen mogelijk?
  - Besparingen elders bij de Connectie
  - Besparingen elders in gemeenten
- Hoe kijken we aan tegen de samenwerking?
  - We zijn pas 1,5 jaar op weg
  - Tijd nemen om tot wasdom te komen (praktijk 4-5 jr)
  - Stoppen levert grote(re) vraagstukken op (ontvlechting en financieel)

## Hoe nu verder?

- Nader onderzoek moet beeld verscherpen. Bestuur stuurt op oplossen van het probleem, zoveel als mogelijk binnen de Connectie.
- Connectie neemt uitkomst onderzoek mee in haar bestuursrapportage
- Zo nodig nemen wij dit mee in de brede afweging in de Perspectiefnota
- Monitoring op de voortgang van verbeteringen wordt zichtbaar gemaakt. Uw Raad wordt meegenomen (o.a. bestuursrapportages en begroting Connectie).