

ADVIESNOTA VOOR HET ALGEMEEN BESTUUR D.D. 6 JULI 2018

VOORSTEL:

1. In het kader van Winnend Samenwerken, akkoord te gaan met de aanschaf van een gezamenlijk Zaaksysteem en daarmee het aanbestedingstraject te accorderen (zoals toegelicht in de commissie AFZ van 23 november 2017)
 2. Een investeringskrediet beschikbaar te stellen van € 1.473.000 ten behoeve van de aanschaf van dit Zaaksysteem en de implementatie van Zaakgericht Werken.
-

PROBLEEMSTELLING

Vanuit de Commissievergadering AFZ d.d. 23 november 2017 is de haast van het invoeren van zaakgericht werken en de verplichting die er is vanuit de Omgevingswet benadrukt. Door de Secretaris-Directeur is toegezegd met een voorstel te komen en maakte hij melding van de gezamenlijke Brabantse aanbestedingsprocedure.

De Omgevingswet verplicht ons zaakgericht te gaan werken. Daarnaast moeten we voldoen aan Digitaal 2017, de BWA en de nieuwe privacywetgeving van de AVG. Zaakgericht Werken helpt ons hier invulling aan te geven en een inhaalslag te maken in onze (digitale) Dienstverlening.

Naast een verandering voor de organisatie (een nieuwe werkwijze) betekent dit ook het kiezen voor een andere applicatie die Zaakgericht Werken ondersteunt. De huidige applicatie Corsa is daarvoor niet geschikt.

BEOOGD EFFECT

Realiseren van efficiënte en transparante processen die klant en zaak centraal stellen, het werken in de keten versterken en ervoor zorgen dat we voldoen aan richtlijnen en wet en regelgeving conform het beleid van de digitale overheid.

De invoering van het nieuwe systeem is onderdeel van het verbeteren van onze dienstverlening. Voorbeeld: Burgers kunnen via een 'Mijn Aa en Maas' website hun vragen of meldingen inzien en de afhandeling daarvan bij het waterschap volgen.

ARGUMENTEN

- 2.1 *Zaakgericht werken brengt de dienstverlening in lijn met onze ketenpartners.*
- Met Zaakgericht Werken en het onderliggende Zaaksysteem leggen we een basis voor een klantgerichte en flexibele informatievoorziening die past bij de verwachtingen van burgers en ondernemers. We conformeren ons aan de wijze waarop ketenpartners als gemeenten en provincies hun dienstverlening en informatievoorziening organiseren.
- a. De interactie met klanten is leidend; de vraag van burgers, ondernemers en instellingen staat centraal in ons handelen.
 - b. Wij zorgen ervoor dat burgers, ondernemers en instellingen hun zaken snel en zeker kunnen regelen.
 - c. Zowel de klant zelf als medewerkers van Aa en Maas zijn via het zaaksysteem op de hoogte van specifieke klantvragen en de behandelstatus.
 - d. Klanten worden in staat gesteld via het communicatiekanaal van voorkeur diensten en producten af te nemen of vragen te stellen. Die kanalen zijn bijvoorbeeld e-mail, website, brief of telefoon.

2.2 Met Zaakgericht Werken lossen we een aantal concrete problemen op.

- a. We hebben geen volledige 'track en trace' mogelijkheid in de huidige systemen. Dit is nodig om klanten (burgers en bedrijven) de status van hun aanvraag, melding of klachten te kunnen laten volgen en een vereiste voor een transparante overheidsorganisatie.
- b. Het systeem voor beleidsstukken (Babs) wordt niet meer ondersteund door de huidige leverancier. Met iBabs is het adequaat opstellen en beheren van stukken niet mogelijk. In combinatie met het nieuwe Zaaksysteem kan dit wel en komt er een koppeling tussen beide.
- c. We werken als waterschap nog niet vanuit een integraal klantbeeld; informatie van en over klanten is versnipperd en vaak niet digitaal toegankelijk voor anderen dan de directe behandelaar van dat moment. Daardoor is de communicatie met klanten niet altijd duidelijk in beeld.
- d. De huidige inrichting van het huidige systeem voorziet niet voldoende om aan de vereisten van de privacywetgeving (de AVG) te voldoen.

2.3 Zaakgericht Werken is nodig om te voldoen aan:

- a. Beleidsrichtlijnen en wet- en regelgeving in het kader van Digitaal 2017 en de Omgevingswet.
- b. Standaarden en richtlijnen vanuit landelijke ICT-architectuur zoals de NORA, GEMMA en WILMA ten aanzien van informatie-uitwisseling met ketenpartners zoals gemeenten en provincie.
- c. De baselijn informatiebeveiliging waterschappen (BWA) en de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Het betreft een Europese wetgeving en is internationaal bekend als de General Data Protection Regulation (GDPR).

2.4 Zaakgericht Werken versterkt Winnend Samenwerken en v.v..

- a. We hebben een aanbesteding doorlopen vanuit Winnend Samenwerken voor het Zaaksysteem en kiezen daarmee allemaal voor dezelfde leverancier en technologische oplossing. Dit heeft tevens geleid tot een lage kostprijs, ruim onder de gangbare marktprijs voor dergelijke voorzieningen.
- b. We werken nou samen om het Zaakgericht Werken te organiseren bij de drie Waterschappen, leren van elkaar en ontwerpen gelijksoortige producten, diensten en zaaktypes in eenzelfde Zaaksysteem. Dit versterkt de samenwerking en integratiemogelijkheden.
- c. We dragen met de drie waterschappen bij aan de ontwikkeling van landelijke standaarden. Dit in de vorm van een Zaaktype Catalogus (ZTC), een fundamenteel instrument voor het Zaakgericht Werken en samenwerking in ketenverband.

KANTTEKENINGEN/RISICO'S

- 2.1 *Zaakgericht Werken heeft een grote impact op organisatie en medewerkers.*
- a. De verandering naar Zaakgericht Werken in een digitaal systeem betekent dat documentaire processen rondom zaken expliciet en eenduidig worden als 'de manier van werken' en stappen gaan voorschrijven en afdwingen. Het brengt veranderingen in documentaire processen voor de organisatie en de werkwijze van medewerkers. Aa en Maas is niet bekend met deze werkwijze (andere waterschappen al wel). Het veranderprogramma (onderdeel van de kredietaanvraag) neemt dit mee in de voorbereiding en begeleiding van de transitie.
 - b. Het goed ontwerpen en implementeren vereist veel en intensieve betrokkenheid van interne medewerkers om de nieuwe manier van werken vorm te geven en toe te passen binnen de verschillende processen, afdelingen en locaties van Aa en Maas. Het betrekken van de stakeholders is essentieel voor het creëren van draagvlak voor de veranderingen.
De inzet die daarmee gemoeid gaat limiteert de mogelijkheden voor andere veranderingen/projecten in dezelfde periode.
- 2.2 *Er zijn nog onvoldoende landelijke standaarden en richtlijnen*
Er is voor de waterschappen nog geen landelijke standaard voor een zogenaamd Zaaktype Catalogus (ZTC). Deze is wel in ontwikkeling, maar niet op tijd gereed. Dit heeft tot gevolg dat we weinig houvast/structuur hebben. Als Brabantse waterschappen gaan we daarom deze zelf ontwikkelen en vormt deze de basis voor de landelijke ZTC. De invoeringsdatum verschilt per waterschap.

FINANCIËN/SUBSIDIES/PROJECTENBOEK

Het project zaakgericht werken en de implementatie van het zaaksysteem is nieuw ten opzichte van het projectenboek 2018. Het project is meegenomen als onderdeel van de Voorjaarsnota 2018. Bij de programma begroting 2019 zal deze als een van de nieuwe projecten worden opgenomen in het projectenboek 2019. De financieel dekking is daarmee dan geborgd. Eventuele kosten die in 2018 gemaakt worden, komen ten laste van de exploitatie.

Gevraagd krediet:

Ten behoeve van aanschaf van het zaaksysteem is een investeringskrediet benodigd van respectievelijk € 1.473.000 inclusief BTW en toegerekende rente.

Dekking/verklaring afwijkingen:

In het Projectenboek 2018 behorende bij de Begroting 2018 is voor de aanschaf van het zaaksysteem vooralsnog geen financiële dekking aanwezig.

In de Voorjaarsnota 2018, die op 8 juni wordt besproken in het AB, is het volgende opgenomen over de aanschaf van het zaaksysteem:

In 2020 zal het huidige Document Management Systeem (DMS) Corsa vervangen worden door een nieuw zaaksysteem. Dit zaaksysteem is gezamenlijk binnen Winnend Samenwerken aanbesteed. De kredietaanvraag (circa € 1,5 miljoen) vindt in 2018 plaats. Een zaaksysteem helpt om de dienstverlening aan in- en externe klanten van het Waterschap te verbeteren. Het faciliteert procesgericht werken en draagt bij aan een flexibele en toekomst vaste informatievoorziening.

Het Kabinetsbeleid is er op gericht dat bedrijven en burgers de zaken die ze met de overheid doen vanaf 2017 digitaal moeten kunnen afhandelen. Daarvoor is het noodzakelijk dat de overheid alle informatie, die voor burgers relevant is, digitaal beschikbaar maakt. Statusinformatie over de voortgang van de behandeling van een zaak valt hier onder, evenals (deel van) de inhoud van het desbetreffende zaakdossier. Zaakgericht werken helpt overheidsorganisaties dus invulling te geven aan de landelijke strategie voor het realiseren van een digitale overheid. Daarnaast vraagt de Omgevingswet ook om zaakgericht te werken.

Hoewel de aanschaf van het zaaksysteem nog geen onderdeel uitmaakt van het Projectenboek 2018 zal deze wel opgenomen worden in het Projectenboek 2019. Het Projectenboek 2019 wordt, als onderdeel van de begrotingsvaststelling, ter kennisgeving aangeboden. Op basis van de huidige inzichten is het de verwachting dat het investeringsvolume lager uitvalt dan waarbij in doorrekening met van het Projectenboek 2018 is van uitgegaan. Dit biedt ruimte om de in dit voorstel aangegeven aanschaf van het zaaksysteem uit te gaan voeren. De uitvoering zal plaats vinden vanaf 2019.

De benodigde bedragen zullen worden opgenomen in het Projectenboek 2019 behorende bij de Begroting 2019 zodat de financiële dekking aanwezig is en in meerjarig kader is doorgerekend zodra de Programmabegroting 2019 is vastgesteld.

De financiële consequenties zijn zichtbaar in bijgaande financiële paragrafen en de raming van het gevraagde krediet is toegevoegd in de bijlage.

BIJDRAGE DUURZAAM WATERSCHAP

Niet van toepassing

UITVOERING/VERVOLG

Na goedkeuring van de kredietaanvraag wordt hier een uitvoeringsprogramma voor opgesteld. De portefeuillehouder wordt periodiek op de hoogte gebracht van de voortgang van de invoering van het Zaakgericht Werken.

PROGRAMMA PLANNING

Het Zaakgericht Werken en de aanbesteding voor het bijbehorende Zaaksysteem zijn in januari 2018 gestart bij het Waterschap de Brabantse Delta, als penvoerder van Winnend Samenwerken. De gunning van de aanbesteding heeft in april plaatsgevonden bij Waterschap Brabantse Delta. Waterschap Brabantse Delta implementeert het nieuwe Zaakgericht Werken nog in 2018.

Indien het bestuur van Aa en Maas akkoord gaat met dit kredietvoorstel, dan wordt de implementatie bij Brabantse Delta op de voet gevolgd om te leren hoe het nieuwe systeem en de nieuwe manier van werken in de praktijk uitpakt.

Vervolgens maken wij onze eigen planning en treffen we voorbereidingen voor een implementatiestart in 2019. We kiezen voor een gefaseerde invoering per proces- en zaaktype groepering, waarbij we prioriteit geven aan die processen die klantgericht zijn (Mooi Klant) en/of zeer hoog scoren het verbeterpotentieel van de interne organisatie (Mooi Aa en Maas).

Het nieuwe systeem wordt straks per waterschap afzonderlijk beheerd, conform privacyrichtlijn.

Onderdeel van het traject is een procesanalyse op doelmatigheid en klantgerichtheid. De effecten van dergelijke analyses zijn nu niet op voorhand aan te geven. Daarbij zou een eventuele doelmatigheidsbesparing teniet gedaan kunnen worden door de hoeveelheid van implementaties die de komende tijd doorgevoerd moeten worden.

De invoering van het Zaakgericht Werken en organisatie breed digitaliseren van werkstromen binnen het Zaaksysteem loopt volgens de planning door tot in 2020. Dan wordt ook bekeken hoe om te gaan met de bestaande informatie en applicaties Corsa en Topdesk.

De documenten/gegevens in deze systemen zullen conform de archiefwetgeving toegankelijk blijven.

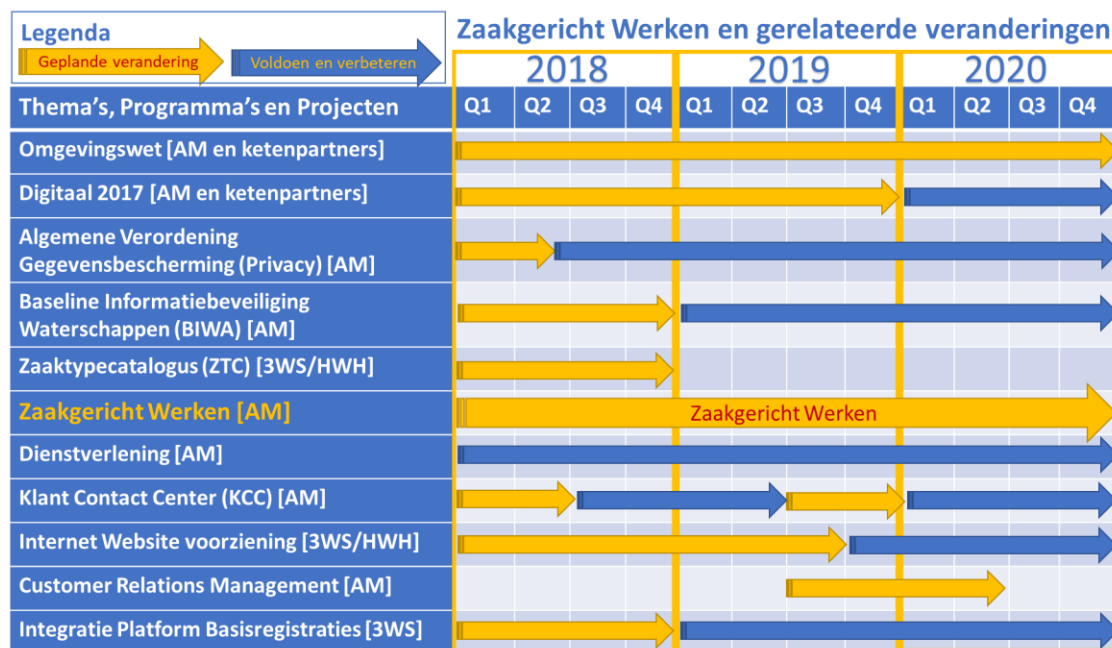
Planning:

2018: Inventarisatie van processen, producten en diensten en zaaktypes

2019: Aanschaf zaaksysteem en implementatie van de eerste zaaktypes

2020: Implementatie voltooid per eind 2020 gevolgd door een evaluatie.

Deze planning is afgestemd op hieraan gerelateerde veranderingen, zoals Digitaal 2017 (1-1-2020) en de Omgevingswet (1-1-2021).



COMMUNICATIE/PARTICIPATIE

Zodra een burger via een soort van track en trace zijn brief/melding kan volgen, zal deze hierover geïnformeerd worden.

BIJLAGEN

AB-besluit

Financiële paragraaf

VERSIEDATUM 6 juli 2018

AB-BESLUIT

ONDERWERP: Zaakgericht Werken en aanschaf Zaaksysteem

AGENDAPUNT:

BESLUITNUMMER:

INVESTERINGSBESLUIT: 2018/17

Het Algemeen Bestuur van waterschap Aa en Maas;

gelezen het voorstel van het Dagelijks Bestuur van 28 mei 2018;

gelet op het bepaalde in de Waterschapswet, de Algemene wet bestuursrecht en de Regeling beleidsvoorbereiding en verantwoording waterschappen;

gezien het advies van de commissie Algemene Financiële Zaken van 14 juni 2018;

B E S L U I T:

1. In het kader van Winnend Samenwerken, akkoord te gaan met de aanschaf van een gezamenlijk Zaaksysteem en daarmee het aanbestedingstraject te accorderen (zoals toegelicht in de commissie AFZ van 23 november 2017)
2. Een investeringskrediet beschikbaar te stellen van € 1.473.000,-- ten behoeve van de aanschaf van dit Zaaksysteem en de implementatie van Zaakgericht Werken.

Aldus vastgesteld door het Algemeen Bestuur in zijn openbare vergadering van 6 juli 2018,

de secretaris,

de dijkgraaf,

drs. P. Sennema

drs. L.H.J. Verheijen