



Besluit Raad d.d. .... (wordt ingevuld door de griffie)	De raad der gemeente Haarlem,  Gelezen het voorstel van het college van burgemeester en wethouders,  Besluit: 1. Een krediet van € 869.000 uit de post M.S 102 Digitale transformatie ICT vrij te geven voor de digitale transformatie Sociaal Domein.  de griffier, <span style="float: right;">de voorzitter,</span>
--	--

## 1. Inleiding

Binnen het Sociaal Domein is de hele informatieketen het afgelopen jaar grondig geanalyseerd. Daaruit is gebleken dat een aantal processen en bijbehorende backoffice applicaties zijn verouderd en moeten worden gemoderniseerd. Daarbij is ook geconstateerd dat de digitale ondersteuning in het Sociaal Domein achterblijft en dat er een inhaalslag nodig is: een digitale transformatie. Deze inhaalslag moet er toe bijdragen dat er sneller en efficiënter gewerkt wordt en de dienstverlening voor de inwoner verbetert. Dit kan gerealiseerd worden met een aantal investeringen en hier liggen ook kansen voor. Kansen om digitale mogelijkheden te benutten en de informatieketen te vernieuwen, te verbeteren en toekomstbestendig te maken om zo de mogelijkheden die het digitale tijdperk biedt te benutten.

De digitale transformatie heeft als doel om de urgente problemen met de huidige informatievoorziening in het Sociaal Domein aan te pakken en deze te moderniseren en door middel van aanpassingen en innovaties sneller en efficiënter te maken. Specifieker bestaat de digitale transformatie uit verschillende onderling samenhangende projecten die toewerken naar:

- het verbeteren van de digitale dienstverlening;
- het automatiseren van interne processen;
- meer datagericht te werken;
- het upgraden en/of vernieuwen van informatiesystemen.

## 2. Voorstel aan de raad

Het college stelt de raad voor:

1. Een krediet van € 869.000 uit de post M.S 102 Digitale transformatie ICT vrij te geven voor de digitale transformatie Sociaal Domein.



### 3. Beoogd resultaat

Met de uitvoering van deze gerichte digitale transformatie zorgt de organisatie dat er slimmer en efficiënter gewerkt gaat worden in het Sociaal Domein, waardoor de dienstverlening aan de inwoner verbeterd wordt. Bovendien waarborgt deze digitale transformatie de kwaliteit en continuïteit van de bestaande ICT-systemen van het Sociaal Domein.

### 4. Argumenten

#### 1. *Snellere, betere en efficiëntere dienstverlening voor de inwoners*

Binnen de dienstverlening van het Sociaal Domein ervaart de inwoner verschillende problemen. Zo werken we als gemeente bijvoorbeeld met achterstanden en wacht de inwoner langer dan de afgesproken servicenormen. Een deel van de oplossing voor deze problemen ligt in het investeren in digitale ondersteuning. In het Sociaal Domein blijft digitale ondersteuning op het werk namelijk nog ver achter. De samenleving wordt steeds digitaler en technologische ontwikkelingen zoals blockchain, big data, gepersonaliseerde dienstverlening volgen elkaar op de voet en worden vrijwel direct door de samenleving geadopteerd. De consument doet hier zijn voordeel mee en went aan het steeds grotere gebruiksgemak, de soepelere en efficiëntere digitale dienstverlening met snelle levertijden. De inwoner verwacht ook van de overheid dat zij meegaat in de mogelijkheden die de techniek met zich meebrengt. Binnen het Sociaal Domein zijn hier nog flinke stappen in te maken. Hier moet een nieuwe fase aanbreken voor de beveiliging, digitalisering en informatiestromen voor zowel de interne als de primaire dienstverlening. Dit betekent dat we de informatievoorziening van het Sociaal Domein naar een nieuw niveau moeten brengen. Een niveau dat gericht is op het digitaal maken van informatie en het automatiseren van bestaande processen. Belangrijk daarin is dat niet onze processen en regels centraal staan, maar die van onze 'klant', de inwoners. In de 'Eindevaluatie ik doe mee (2018/906061)' is ook opgenomen dat de afdeling Werk en Inkomen aan de slag gaat met een 'procesoptimalisatie WI' zodat de huidige administratieve lastendruk verlaagd kan worden en de klantmanagers meer tijd overhouden voor klantcontact. De grotere opgave die er nu ligt, de 'digitale transformatie', gaat gepaard met grote aanpassingen en innovaties. Het vereist dat de overheid haar organisatie en werkwijze aanpast aan het digitale tijdperk en daar de mogelijkheden van optimaal benut.

#### 2. *Het beleid past in het ingezette beleid*

De doelstelling van de gemeente Haarlem voor dienstverlening is dat digitale dienstverlening steeds verder wordt uitgebreid en geoptimaliseerd onder het motto: 'digitaal waar het kan, persoonlijk waar het hoort en maatwerk waar het moet'. Hierom wil de gemeente Haarlem steeds meer producten en diensten digitaal, op een gebruiksvriendelijke wijze en met inachtneming van de privacy, aanbieden. De gemeente heeft de afgelopen jaren veel geïnvesteerd in digitale dienstverlening in verschillende domeinen. Dit heeft er mede toe geleid dat de afhandelsnelheid in deze domeinen omhoog is gegaan. Binnen het Sociaal Domein zijn

deze stappen nog onvoldoende genomen. Het Sociaal Domein is hier wel voor geschikt en veel andere gemeentes maken ook gebruik van uitgebreide digitale dienstverlening. Een eerste stap is al gezet door in de 'procesoptimalisatie Maatschappelijke Ondersteuning' uiteen te zetten wat de noodzakelijkheden zijn en dit te concretiseren in het project 'Optimaal en Digitaal MO'. De gemeente Haarlem wil in het Sociaal Domein, naast de bestaande kanalen, de digitale dienstverlening versterken door bijvoorbeeld digitale webformulieren, klantportalen en digitale notificaties aan te bieden.

### *3. Beheersbaarheid wordt vergroot*

Om de inwoner optimaal te bedienen is een beheersbaar proces noodzakelijk. De processen in het Sociaal Domein moeten beter gemonitord worden dan nu mogelijk is zodat er ook beter op deze processen gestuurd kan worden. De verschillende informatiestromen zijn nu nog onvoldoende zichtbaar en compleet. Dit komt onder andere doordat de registratie vaak inefficiënt is en de systemen niet goed gevuld worden. Door proces- en systeemaanpassingen door te voeren en hierbij gebruik te maken van de digitale mogelijkheden zullen de daarvoor bedoelde systemen weer goed en compleet gevuld worden. Dit verbetert ons zicht op de dienstverlening naar de inwoners, waarna er ook beter op de processen gestuurd kan worden. De digitale transformatie sluit wat betreft het "verbeteren van de datakwaliteit" nauw aan op het project 'Versterking Sturing en Programmering'. Dit project komt voort uit de aanbevelingen van AEF en is benoemd in de informatienota 'Versterking van de sturing op het sociaal domein (2019/608361)'. Voor de realisatie van het project 'Versterking Sturing en Programmering' wordt apart financiering aangevraagd.

### *4. Administratieve lasten worden teruggebracht*

De vraag naar zorg/ondersteuning en daarmee gepaarde kosten zullen de komende decennia naar verwachting toenemen. Om deze kosten voor de gemeente Haarlem de komende decennia beheersbaar te houden moet er, mede met het oog op reductie van administratieve lasten, geïnvesteerd worden in de informatievoorziening van het Sociaal Domein. Dit gaat bijvoorbeeld om investeringen gericht op automatisering binnen de backofficeprocessen.

### *5. Continuïteit wordt gewaarborgd*

Een aantal gebruikte informatiesystemen en applicaties werken op oude softwareversies en dienen te worden vervangen. Een noodzakelijke update is vereist om de continuïteit van de uitvoering te waarborgen. Het is noodzakelijk om de applicaties te updaten naar de recente softwareversie. Anders wordt de technische ondersteuning vanuit de leverancier niet langer gegarandeerd.

### *6. Nieuwe wetgeving en taken kunnen worden uitgevoerd*

Per 2020 moet de gemeente Haarlem een aantal nieuwe taken uitvoeren. Zo is bijvoorbeeld voor de uitvoering van het abonnementstarief in 2020 een nieuwe manier van gegevensuitwisseling



nodig tussen de gemeente en het CAK. Om deze en andere taken te kunnen uitvoeren en te voldoen aan de nieuwe wetgeving moeten de informatiesystemen noodzakelijke veranderingen ondergaan. Met de huidige inrichting is de uitvoering van deze wettelijke taak namelijk niet mogelijk.

## 5. Financiën

De kosten voor de digitale transformatie Sociaal Domein zijn begroot op € 869.000 en als volgt opgebouwd:

<b>Investerings</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>Totaal</b>
Upgrade Allegro naar 3.0 (backoffice applicatie proces Schulddienstverlening)	€ 85.000			€ 85.000
Upgrade Suite voor Sociaal Domein voor Wetswijzingen.	€ 65.000			€ 65.000
Project Optimaal en Digitaal MO	€ 50.000	€ 170.000		€ 220.000
Project procesoptimalisatie Werk en Inkomen	€ 50.000	€ 100.000		€ 150.000
Haalbaarheidsstudie en implementatie applicatie Wmo van Zaanstad		€ 70.000	€ 50.000	€ 120.000
Uitfasering en vervanging MensCentraal		€ 100.000	€ 50.000	€ 150.000
Onvoorzien				€ 79.000
<b>Totaal</b>	<b>€ 250.000</b>	<b>€ 440.000</b>	<b>€ 100.000</b>	<b>€ 869.000</b>
<b>Bedragen zijn excl. 21% BTW</b>				

## 6. Risico's en kanttekeningen

Het benoemde bedrag voor de applicatie IWMO van Zaanstad is bedoeld voor de haalbaarheidsstudie én de eventuele implementatie. Wanneer uit de haalbaarheidsstudie blijkt dat dit niet haalbaar is voor de gemeente Haarlem, wordt de gevraagde investering niet volledig ingezet.

## 7. Uitvoering

Na vaststelling van dit besluit starten de investeringen. De doorlooptijd van de digitale transformatie is twee jaar en in november 2021 afgerond.