

MEMO

Onderwerp:	Afronding programma LOS
Opsteller:	Nienke Baars
Datum:	8 november 2019

Aanleiding

Op 1 januari 2017 werd het LOS ingevoerd. Geconcludeerd is – in de analyse van de voormalig a.i. directeur – dat de invoering van LOS zonder veel aansturing en training is ingevoerd. Het gevolg hiervan is dat er daarom in verschillende opzichten nog onvoldoende efficiënt gewerkt kon worden. In september 2017 heeft M&I Partners een audit gehouden naar aanleiding van ontevredenheid over het LOS systeem.

Het AB heeft besloten om alle aanbevelingen uit de audit op te pakken. Hiervoor hebben de deelnemers van beide diensten extra financiële middelen beschikbaar gesteld, voor de ODG was dit een bedrag van maximaal 600.000 (AB besluit 17 december 2017). In de zomer 2018 is M&I in opdracht van ODG en RUDD gestart met een programma dat de aanbevelingen uit de audit realiseert: Programma LOS. M&I heeft in de zomer van 2019 haar onderdelen opgeleverd, de beide diensten ronden nu de overige onderdelen af en borgen deze in de lijn. In deze annotatie vindt u de belangrijkste resultaten gerelateerd aan de opzet van het programma, alsmede een financieel overzicht.

Overzicht afronding programma

Het programma bestond voor de ODG uit vier onderdelen:

1. Zaakgericht werken

Werkprocessen optimaliseren voor de 17 zaaktypen, inclusief werkafspraken en verbeteringen in het zaakstelsel.

Dit is het belangrijkste onderdeel van het programma, waarmee de organisatie heeft geleerd hoe het efficiënt werkprocessen kan aanpassen met gebruikmaking van het zaakstelsel. Dit is een onderdeel dat vast onderdeel blijft uitmaken van de dienst, om nieuwe wetgeving te implementeren en om continue te verbeteren. Er wordt nu structureel capaciteit ingezet ter begeleiding en realisatie van aanpassingen.

2. Inrichten functioneel beheer zaakstelsel LOS

Structureel bemensen van dit gezamenlijke team, werkprocessen vastleggen en kennisniveau op orde.

Afgerond en overgedragen aan de lijn.

3. Afronding restpunten

Contractuele afspraken met leverancier afronden, briefsjablonen op orde, koppelingen

met andere systemen realiseren.

Afgerond.

4. Locatiebestand op orde

Een actueel en volledig locatiebestand voor de inrichtingen waar ODG uitvoeringsverantwoordelijkheid heeft, inclusief borging van het beheer.

Overgedragen aan projectorganisatie ODG. De structuur en uitgangspunten voor het locatiebestand zijn vastgelegd en geïmplementeerd. De opschoning van het bestand is gaande en zal vermoedelijk doorlopen naar begin 2020. Gedurende het traject is besloten om dit project, zowel qua aansturing als financieel, in de lijn te brengen. Hiervoor is door het AB € 250.000 beschikbaar gesteld (vanuit rekeningresultaat 2018).

Financiële eindstand

Er is door het AB 600.000 ter beschikking gesteld, dit budget is verdeeld over de jaren 2018 en 2019. Het totale programmabudget M&I was € 1.200.000, waarvan € 600.000 gefinancierd door de RUDD. Zoals aangegeven is het project 'locatiebestand op orde' buiten het project van M&I geplaatst, met een aparte financiering. Hieronder vindt u per project een financiële stand van zaken.

Wat	Begroot	Realisatie
Programmamanagement	€ 420.000	€ 370.000
Zaakgericht werken	€ 280.000	€ 410.000
Functioneel beheer	€ 245.000	€ 320.000
Restpunten LOS	€ 175.000	€ 100.000
Locatiebestand op orde	€ 250.000	€ 250.000
Onvoorzien	€ 80.000	€ 0
Totaal	€ 1.450.000	€ 1.450.000

De totale kosten blijven binnen de begroting, maar zijn hoger dan bij de voorjaarsnota verwacht. Zoals ook in de najaarsnota aangegeven zijn er meer kosten gemaakt op het gebied van functioneel beheer en het begeleiden van het optimaliseren van processen (zaakgericht werken), doordat er langer gebruik moest worden gemaakt van externe inhuur. De vacatures hiervoor staan momenteel uit; voor 2020 is dekking t.a.v. de procesbegeleiding en voor functioneel beheer is structurele dekking.



Terugblik programma en vooruitblik

Het programma LOS en de inzet van alle betrokkenen heeft ertoe geleid dat het zaakgericht werken en het benutten van het zaakstelsel echt is geïmplementeerd in de organisatie. Daar hoort ook bij dat de consequenties van zaakgericht werken voelbaar zijn geworden: continue verbeteren van werkprocessen en het op orde houden van data zijn cruciaal voor de kwaliteit van onze dienstverlening. Dit betekent iets voor opleidingen bij de dienst en bij bevoegd gezagen (in stand en actueel houden van kennis en vaardigheden), voor de samenwerkingsrelatie met de leverancier (aanpassingen in het stelsel naar aanleiding van werkprocessen of wetgeving), voor de relatie tussen ondersteunende onderdelen (beheer) en primair proces (inhoud). Dit vergt aandacht en tijd, hetgeen zich terugbetaalt in efficiëntie en werkplezier.

De komende jaren krijgen we te maken met ingrijpende wetswijzigingen en met een aanbesteding van het zaakstelsel in 2023. De inzet die nodig is om veranderingen eigen te maken en toepasbaar te krijgen zal groot zijn. Er is nu een basis gelegd waarmee de opgave hanteerbaar wordt en kan landen in de organisatie.

Beslispunten

1. Het AB neemt kennis van de afronding van het programma LOS
2. Het AB stelt de financiële eindafrekening vast, ter opname in de jaarrekening 2019

