



Gemeente Rotterdam

College van Burgemeester en Wethouders

Bezoekadres: Stadhuis Coolingsingel 40
3011 AD Rotterdam
Postadres: Postbus 70012
3000 KP Rotterdam

Website: www.rotterdam.nl
E-mail: bbo@rotterdam.nl
Inlichtingen: Amber Tempelman

Portefeuillehouder: M.J.W. Struijvenberg
Cluster: Cluster Werk en Inkomen
Ons kenmerk: 18bb1997
Uw kenmerk:-

Aan de Gemeenteraad

Datum: B&W 20 maart 2018

Betreft: Afdoeningsvoorstel motie 'Slimme ICT-
doorontwikkeling bij W&I'

21 MRT 2018

Onderwerp:

Afdoeningsvoorstel van de motie 'Slimme ICT-doorontwikkeling bij W&I' (17bb9459), Berndsens e.a.

Op welke gronden deze brief?/Waarom nu voorgelegd?

Op 9 november heeft uw raad bij de behandeling van de begroting 2018 de motie 'Slimme ICT-doorontwikkeling bij W&I' aangenomen. In deze brief wordt een voorstel tot afdoening aan u toegezonden.

Relatie met het coalitieakkoord/collegewerkprogramma/begroting/eerder aangenomen moties en gedane toezeggingen:

Toelichting:

Digitalisering in het Sociaal Domein

Ontwikkelingen in de samenleving en in het bijzonder op de arbeidsmarkt vragen het cluster Werk en Inkomen (W&I) om te blijven veranderen. Digitalisering, robotisering en automatisering spelen daarin vanuit meerdere perspectieven een rol en hebben invloed op de doelgroep die een beroep moet doen op de dienstverlening van Werk en Inkomen.

Het verandert de arbeidsmarkt, biedt kansen maar zorgt ook voor het verdwijnen van banen aan de onderkant van de arbeidsmarkt. De kwaliteiten van de werkzoekenden sluiten lang niet altijd aan bij de kennis, ervaring en vaardigheden die door de werkgevers worden gevraagd. Het leven van deze burgers is er niet makkelijker op geworden. Schulden, armoede, het niet mee kunnen doen en werkloosheid, hangen nauw met elkaar samen. Daarbij is ook de wetgeving in de afgelopen jaren er niet eenvoudiger op geworden.

Bovendien is een interactieve en digitale dienstverlening de norm geworden in de samenleving. De gemeente Rotterdam kan daarin niet achterblijven. Dit vergt nieuwe ICT voorzieningen en nieuwe werkwijzen, waardoor de dienstverlening voor de burger interactiever, efficiënter en beter toegankelijk wordt. Dit geldt niet alleen voor het cluster W&I, maar voor het hele concern.

De uitdaging voor W&I is, om binnen een context van schaarse middelen en continue verandering, de kwetsbare doelgroep van werkzoekenden met slimme ICT te begeleiden naar werk en hen tot die tijd inkomenszekerheid te bieden. Automatisering schept hierbij ruimte voor burgers die meer van ons vragen. Tegelijkertijd biedt digitalisering nieuwe kansen om bijvoorbeeld de uitkeringsgerechtigde, werkgever of andere partners in het sociaal domein in co-creatie te betrekken bij het leveren van passende dienstverlening.

ICT ontwikkelopgave Werk & Inkomen - 2018-2022

ICT is een integraal onderdeel van de koers van W&I. W&I is continue bezig de dienstverlening te verbeteren en de focus ligt daarbij op de processen en de ICT die daar een belangrijk onderdeel van uitmaakt. De doorontwikkeling van de (digitale) dienstverlening loopt via de weg van Edison (WiGo4IT) en de concern brede digitaliseringsopgave.

De scope van het programma Professional Portal/ Innovatie (PPI) dat Edison bouwt, is echter geen eindstation. Verandering en vernieuwing zijn blijvend en hiervoor is een aanvullende structurele investering in ICT nodig. Dit geldt niet alleen voor de financiering van het onderhoud, zoals bij tunnels en bruggen, of van het doorvoeren van wijzigingen in wet- en regelgeving, maar ook voor innovatie.

Hierbij is het goed te realiseren dat investeren in ICT niet alleen gaat om het investeren in techniek, maar ook in de kwaliteit van de data, de inrichting van processen, professionals die hiermee gaan werken en onze Rotterdammers zo goed mogelijk te ondersteunen in de weg naar werk. Het vergt een maximale inspanning van de organisatie om deze ICTdoorontwikkelopgave samen met de vier grote steden de komende jaren te realiseren en komt niet zonder tegenslagen tot stand. Dit moet W&I echter niet weerhouden om te vernieuwen.

Om de ambities van het cluster W&I te realiseren is de ICT doorontwikkelopgave uitgewerkt in de volgende vier sporen:

1. Doorontwikkeling Edison in de Rotterdamse context
2. Socrates 3.0
3. Informatie Gestuurd Werken
4. W&Innovatie lab

Per spoor wordt eerst de huidige situatie in kaart gebracht, inclusief de reeds ingezette ontwikkelingen. Vervolgens wordt ingegaan op de intensiveringsopgave die nodig is om deze ambities waar te maken.



Spoor 1: Doorontwikkelen Edison in de Rotterdamse context

Huidige situatie

Met het programma Professional Portal/ Innovatie (PPI) wordt het portaal Edison gerealiseerd. In samenwerking met Wigo4it, de coöperatie van de Sociale Diensten van de vier grote steden op het gebied van informatievoorziening. Edison ondersteunt Werk en Inkomen en delen van Maatschappelijke Ontwikkeling (MO) bij de uitvoering van de Participatiewet.

Werkzoekenden krijgen met Edison de mogelijkheid om meer zélf te regelen. Via rotterdam.nl kan de werkzoekende zelf zijn eigen dossier inzien én bijhouden. Voor de professional wordt het werk meer geautomatiseerd afgehandeld. Zo kan er meer tijd besteed worden aan complexe dossiers, aan persoonlijk contact en aan de werkzoekende die minder digitaal vaardig is. Daarnaast zorgt het programma PPI de komende jaren voor een reductie van 58 formatieplaatsen binnen het cluster W&I.

Ook zorgt W&I ervoor dat Edison goed integreert met de Rotterdamse dienstverlening, de processen binnen de gemeente en rapportages richting het bestuur. Hierbij haakt W&I aan bij de concern brede ICT voorzieningen. Dit draagt bij aan het creëren van een integraal klantbeeld van de werkzoekende.

Intensiveringsopgave

De architectuur, waarbinnen Edison wordt gebouwd, biedt de mogelijkheid de digitale dienstverlening uit te breiden. Dit kan bijvoorbeeld door partners in het sociaal domein, binnen de kaders van privacy wet – en regelgeving, aan Edison te koppelen. Denk hierbij aan werkgevers, UWV en de Belastingdienst. Dit geldt ook voor het aansluiten van nieuwe doelgroepen, zoals de doelgroep van Rotterdam Inclusief, intermediairs en zelfstandigen. Verder kunnen andere gemeenten en nieuwe ICT diensten sluiten aan op Edison.

Omdat de dienstverlening van de gemeente blijft veranderen, zal W&I de ontwikkelingen op dit vlak moeten blijven volgen en hierop anticiperen. Denk hierbij aan de Omgevingswet en het Wijkgericht werken die in meer of mindere mate impact hebben op de dienstverlening van W&I.

Spoor 2: Socrates 3.0

Huidige situatie

Socrates is voor de vier grote gemeenten de applicatie ter ondersteuning van het leveren van inkomens- en zorgvoorzieningen en is één van de grootste applicaties in Nederland. De applicatie is door de jaren heen zo omvangrijk en complex geworden dat de grenzen van beheersbaarheid zijn bereikt. Om de continuïteit van de dienstverlening in de toekomst te borgen, moet dit jaar gestart worden met de vernieuwing van Socrates.

**Intensiveringsopgave**

Socrates zal in de komende jaren conform moderne architectuur principes en met nieuwe ICT ingericht worden. Hierbij zal de rol van Socrates veranderen: van een applicatie waar gebruikers zelf in kunnen loggen, naar een rekenmachine onder Edison. Daarnaast zullen de functionaliteiten voor Inkomen en Zorg worden ontvlecht. Socrates blijft de rekenmachine voor Inkomen en Zorg gaat Cura, de rekenmachine voor Zorg inrichten. Dit jaar stellen we in samenwerking met Wigo4it een businesscase en een plan van aanpak op.

Spoor 3: Informatie Gestuurd Werken**Huidige situatie**

Met de komst van Edison en later Socrates ontstaan de komende jaren steeds grotere hoeveelheden data. Met alleen data kun je echter niet sturen. Je zult data met elkaar in verband moeten brengen, context er aan toe moeten voegen en deze data moeten analyseren en visualiseren. Met betere (markt)oplossingen en diensten kan van die groeiende hoeveelheden data bruikbare informatie en kennis worden gemaakt.

Aan de zijde van W&I wordt aan de hand van pilots ervaring opgedaan met Informatie Gestuurd Werken. Eén van de geleerde lessen uit deze pilots is dat het nu veel tijd kost om de data te verkrijgen en op orde te krijgen. De nut en noodzaak van het goed registreren zit nog onvoldoende in het DNA van de organisatie.

Intensiveringsopgave

Om de mogelijkheden van informatie beter te benutten en Informatie Gestuurd Werken in het DNA van de organisatie te krijgen, zal W&I de volgende stappen zetten:

- Vergroten van de awareness van het belang van goede registratie in de operatie en bij de werkzoekenden. Hierbij wordt ook het belang van privacy meegenomen.
- De komst van Edison biedt een uitgelezen mogelijkheid om het werkzoekenden bestand te schonen en zowel de werkzoekenden en als de professionals te stimuleren om het profiel in Edison te actualiseren en up to date te houden.
- Het verstevigen van de kennis binnen de organisatie van data-analyse, datakwaliteit, dataspecificatie en de procesmethoden. En het sturen op de onderlinge samenhang en voortgang van de activiteiten op het gebied van Informatie Gestuurd Werken.

Hiermee sluit W&I aan bij het concern brede programma Datagedreven Werken.

Spoor 4: W&Innovatie lab**Huidige situatie**

De tijd dat je achter je bureau de dienstverlening voor de toekomst kunt bedenken, is voorbij. De steeds sneller veranderende samenleving vraagt om een andere aanpak. Een aanpak waarbij er van buiten naar binnen wordt gedacht en waarbij W&I sneller in staat is om in te kunnen spelen op deze veranderingen.

W&I heeft in de afgelopen periode kennis opgedaan met verschillende experimenten. Voorbeelden zijn Next2flex voor flexibele inkomensverrekening, de pilot Uitkeringsfraude en de 'Hallo Werk app' waarin werkzoekenden hun eigen profiel kunnen aanmaken en kunnen zoeken naar vacatures, en werkgevers kunnen zoeken naar voor hen geschikte kandidaten.

Binnen het concern biedt bijvoorbeeld BCO ondersteuning bij snelle software ontwikkeling op verschillende platforms.

Het is echter lastig om succesvolle experimenten goed te borgen in de organisatie.

Intensiveringsopgave

Dit spoor richt zich enerzijds op het realiseren van de experimenten met nieuwe diensten en anderzijds op het ontwikkelen van een Agile aanpak en het creëren van de juiste randvoorwaarden voor het borgen van de uitkomsten in de organisatie. Met een klein kernteam, in wisselende samenstellingen aangevuld met expertise uit W&I zelf, Wigo4it, partners binnen het concern en externe stakeholders, wordt er ervaring opgedaan met de Agile methode.

In deze aanpak:

- Stuur W&I op het realiseren van toegevoegde waarde voor de burger en/of de organisatie (Minimum Viable Product)
- Ontwikkelt W&I de experimenten binnen de kaders en richtlijnen van Wigo4it en BCO zodat de nieuwe diensten kunnen landen op het Edison platform en geborgd kunnen worden in de organisatie en in de dienstverlening.
- Accepteert W&I dat experimenten niet altijd slagen en beperkt de omvang van de investering.

Conclusie

De dienstverlening van W&I sluit met de realisatie van slimme ICT aan bij de norm van de burger van interactieve en digitale dienstverlening en de digitaliseringsambities van het concern. Met de komst van Edison en op termijn Socrates 3.0, richt W&I bovendien de dienstverlening efficiënter in. Dit schept enerzijds ruimte voor burgers die meer vragen, zoals de doelgroep met complexe problemen, of die minder digitaal en/of taalvaardig is. Anderzijds zorgt dit voor een reductie van het aantal formatieplaatsen. Tegelijkertijd biedt digitalisering nieuwe kansen om bijvoorbeeld de uitkeringsgerechtigde, werkgever of andere partners in het sociaal domein in co-creatie te betrekken bij het leveren van passende dienstverlening.

Zo kunnen burgers en professionals eenvoudiger informatie uitwisselen, waarbij ook gebruik gemaakt kan worden van data uit bronnen van verschillende partners. Dit zorgt voor grote hoeveelheden data. Door deze data te vertalen naar informatie en kennis is het mogelijk om op basis van integraal klantbeeld zelfsturing mogelijk te maken en passende dienstverlening (in co-creatie) te leveren, gericht te verantwoorden, en beleid te vormen.

Met dit klantbeeld kan bijvoorbeeld de afstand tot de arbeidsmarkt van een werkzoekende bepaald en beter ingeschat worden. Hierdoor wordt de dienstverlening meer op het individu afgestemd en krijgt de Rotterdamse werkzoekende meer inzicht in zijn kansen op de arbeidsmarkt, de stappen die hij zou kunnen zetten om kansrijker te worden en dus meer mogelijkheid tot zelfsturing. Dit vergroot de kans op uitstroom.

De dienstverlening wordt ook interactiever. Met de doorontwikkeling van Edison wordt het op termijn mogelijk om sneller een goede indicatie te krijgen van bijvoorbeeld de effecten van bijverdiensten, de hoogte van de uitkering en toeslagen. Dit draagt bij aan een grotere inkomenszekerheid en kan een drempel wegnemen om partiel te gaan werken. Verder wordt het aanvragen van voorzieningen de komende jaren eenvoudiger, doordat het mogelijk wordt om formulieren op basis van beschikbare gegevens automatisch te vullen en de werkzoekende alleen de lege velden hoeft in te vullen.

Door het aansluiten van nieuwe gemeenten kunnen de kosten voor ontwikkeling en beheer op termijn door meerdere deelnemers worden gedragen en gedeeld.

Kortom, door de inzet van slimme ICT kan W&I in context van schaarse middelen en continue verandering, de kwetsbare doelgroep van werkzoekenden passend begeleiden naar werk en hen tot die tijd inkomenszekerheid bieden.

Financiële en juridische consequenties/aspecten:

Financiële opgave

De (meerjarige) financiële gevolgen van de ICT-doorontwikkeling bij Werk en Inkomen zijn in kaart gebracht; dit komt uit op een additionele structurele investering tot 10 miljoen per jaar.

Daar kunnen op termijn besparingen tegenover staan.

Met dit afdoeningsvoorstel wordt geen besluitvorming gevraagd over deze structurele jaarlijkse investering.

De digitalisering vraagt om een organisatie die snel in kan spelen op de (digitale) trends en ontwikkelingen in de wereld. Dit geldt niet alleen voor het cluster Werk en Inkomen, maar voor het hele concern. Hiervoor is een structurele investering in ICT nodig. Op concernniveau wordt momenteel deze totale intensiveringsopgave geïnterpreteerd. De genoemde ontwikkeling bij Werk en Inkomen wordt hierin opgenomen. Besluitvorming hierover wordt meegenomen in de voorbereidingen van het nieuwe college 2018-2022.

Risicobeheersing

De ICT door-ontwikkelopgave biedt volop kansen om de zelfsturing van de werkzoekenden en de dienstenverlening te verbeteren en het werk van de professional aantrekkelijker en efficiënter in te richten. Dit neemt niet weg dat er aan dergelijke majeure opgaven ook risico's verbonden zijn. Dit onderkent W&I en de volgende maatregelen worden getroffen:

1. Samenwerking in G4-verband

Het vormgeven van een ICT-door-ontwikkelopgave in een setting waarin vier grote gemeenten participeren, komt niet zonder tegenslagen tot stand. Dit moet W&I er niet van weerhouden om te vernieuwen, maar er moet wel lering uit worden getrokken. Dit doet W&I door:

- Actief sturen op risico's binnen het programma PPI om tijdig bij te kunnen sturen en inrichten van risicomanagement voor de andere sporen;
- Periodiek laten uitvoeren van (externe) audits op het programma PPI, zoals de Gateway Review en evaluaties van (deel)oplevingen.
- Het werken onder architectuur en het gebruik maken van ICT-standaarden om toekomstvaste ICT oplossingen te realiseren.
- Versterken van de ICT-kennis binnen de eigen organisatie.

2. Omvangrijke ICT opgave is risicovol

Daarom kiest W&I voor een aanpak van kleine stappen met een einddoel voor ogen. Dit maakt ons flexibeler, is minder risicovol en sluit beter aan bij het absorptievermogen van de organisatie.

3. Een technische benadering van de ICT opgave is niet succesvol
Een ICT-systeem kan nog zo goed gebouwd zijn, als de data niet op orde is of de gebruikers weten niet hoe ze ermee moeten werken, heb je er weinig aan. Daarom richt de aanpak van W&I zich zowel op de techniek, de gebruikers, de data en de processen.

Burgemeester en Wethouders van Rotterdam,

De secretaris,

C.M. Sjerps

De burgemeester,

A. Aboutaleb

Bijlage(n):
Geen