

Datum : 20-09-2018
Aan : Stuurgroep
Van : Harry Woltring

0. Inleiding

De voorbereiding en implementatie van ZorgNed legt beslag op de beschikbare personele capaciteit van functionarissen binnen de GR Peelgemeenten. In het projectplan Vervanging c2GO zijn de uren geraamd van de functionarissen van de backoffice en de ondersteunende functionarissen die vanuit de gemeente Gemert-Bakel betrokken zijn bij het proces. In het projectplan waren voorsnog geen uren geraamd voor consultants en jeugdprofessionals omdat deze mede gebaseerd moesten worden op de werking en het gebruiksgemak van de te selecteren toepassing. De Stuurgroep Vervanging c2GO heeft inmiddels ingestemd met het advies om met ZorgNed als voorkeursleverancier de implementatie voor te bereiden. Het projectplan wordt hierop verder aangescherpt.

De ondernemingsraad heeft tevens advies uitgebracht over dit traject:

De ondernemingsraad wil gebruik maken van het adviesrecht in het kader van Artikel 25: eerste lid: onderdeel d: Wijziging werkzaamheden (automatisering).

Automatiseringsbeslissingen hebben door hun complexe aard en ingrijpende (sociale) gevolgen een grote impact op de organisatie en hun medewerkers.

Er is aangegeven dat men voortvarend te werk wil gaan om voldoende tijd en ruimte te hebben om het systeem na de zomer in te richten, zodat er zorgvuldig getest kan worden en er tijd en ruimte is om gebruikers op te leiden.

In een agendaoverleg met de WOR bestuurder heeft het dagelijks bestuur van de ondernemingsraad vernomen dat er gebruik gemaakt gaat worden van trainees (SCIOPENG) bij het implementeren van het nieuwe systeem. Trainees beschikken echter over theoretische kennis maar hebben geen ervaring. Gezien de grote wijziging die het implementeren van een nieuw systeem met zich meebrengt en de extra tijd en werkdruk die dit met zich meebrengt is het niet wenselijk om ook tijd te moeten investeren bij het inleren van de trainees.

De ondernemingsraad heeft voorgesteld deze trainees zo snel mogelijk in te huren, dus niet pas in september, zodat op het moment dat het nieuwe systeem van kracht gaat deze medewerkers al zijn ingewerkt.

De ondernemingsraad kan alleen positief adviseren indien inderdaad voldoende tijd en ruimte is om gebruikers op te leiden en het inhuren van trainees niet leidt tot extra werkdruk.

In deze notitie is de inzet van personele capaciteit en het tijdspad verder uitgewerkt. De notitie bestaat uit de volgende onderdelen:

1. Beknopte beschrijving ZorgNed
2. Oriëntatie complexiteit implementatie ZorgNed.
3. Berekening inzet uren functionarissen GR Peelgemeenten.
4. Aanvulling inzet personele capaciteit.
5. Inrichting opleidingstraject.
6. Financiële gevolgen en dekking inzet middelen.
7. Advies.

1. Beknopte beschrijving ZorgNed

ZorgNed is een middelgroot bedrijf. Het is de grootste gespecialiseerde speler binnen het sociaal domein na de twee grootste generieke softwareleveranciers van gemeenten. De gemeentelijke gebruikers hebben samen 2,1 miljoen inwoners. Daarnaast ondersteunt ZorgNed regionale backoffices en samenwerkingsverbanden met in totaal 2,7 miljoen inwoners. Uitgangspunt is het bieden van generieke oplossingen. ZorgNed is via de VNG actief betrokken bij de landelijke ontwikkelingen waardoor adequaat ingespeld kan worden op nieuwe ontwikkelingen. Door de modulaire opbouw biedt de software de mogelijkheid om alleen die onderdelen in te voeren die nodig zijn. De software ontwikkelt zich. Mede dankzij de standaarden binnen het sociaal domein, in toenemende mate tot een systeem waarmee regie kan worden uitgevoerd op de uitvoeringsprocessen in de keten. Met de software van ZorgNed kunnen in principe al onze de frontoffice- en bakofficeprocessen worden ondersteund (Wmo, Jeugd, Minimaregelingen, Schulddienstverlening, Leerlingenvervoer).

2. Oriëntatie complexiteit implementatie ZorgNed.

In 2016 zijn voorbereidingen gestart voor het realiseren van een technische infrastructuur en systemenlandschap voor de organisatie GR Peelgemeenten. Verschillende (Europese) aanbestedingen zijn uitgevoerd. De GR Peelgemeenten heeft uiteindelijk Info Support opdracht gegeven voor het leveren en implementeren van een frontoffice- en backofficesysteem. Voor het inrichten van de systemen is in 2016 een procesatlas uitgewerkt die als basis is gehanteerd voor het inrichten van de frontoffice- en de backofficeprocessen. Omdat het systeem c2GO bij de start niet goed functioneerde, is in de loop van het jaar 2017 veel tijd en energie gestoken om de werkprocessen en de instructies goed te verwerken in de toepassing. Consulanten en procesondersteuners hebben daar veel last van gehad. Dat neemt niet weg dat we in 2016 en 2017 veel kennis hebben ontwikkeld die nu gehanteerd kan worden voor het inrichten van ZorgNed.

De complexiteit van het invoeringsproces is te overzien.

ZorgNed heeft veel ervaring met implementatietrajecten bij andere gemeenten en kan voorzien in de realisatie van de geautomatiseerde koppelingen. Op grond van de overleggen die inmiddels zijn gevoerd met ZorgNed blijkt dat we de werkprocessen klantvriendelijker en efficiënter kunnen inrichten voor de gebruikers van het systeem. De procesondersteuners, de consulanten en de jeugdprofessionals worden met ZorgNed beter ondersteund. De jeugdprofessionals worden ook aangesloten op ZorgNed. Het huidige werkproces is omslachtig en arbeidsintensief. Aanzienlijke verbeteringen kunnen worden doorgevoerd in het werkproces van de jeugdprofessionals. Gezien de korte implementatieperiode is de focus in 2018 gericht op de processen Wmo en Jeugd. In overleg met de klantbegeleiders minimaregelingen wordt nog bekeken of het mogelijk is om ook deze regelingen vóór 1-1-2019 onder te brengen in ZorgNed. De impact voor de invoering van ZorgNed kan verschuivingen te weeg brengen in de activiteiten van procesondersteuners en consulanten en jeugdprofessionals. Op grond van ons huidig inzicht kunnen we concluderen dat de invoering van ZorgNed geen gevolgen heeft voor de vastgestelde functiestructuur. De complexiteit van het implementatieproces is te overzien.

3. Berekening inzet uren functionarissen GR Peelgemeenten.

De eerste vier stappen van het voorbereidingsproces zijn uitgevoerd. Deze stappen zijn binnen de bestaande personele capaciteit uitgevoerd.

- 1) Stap 1: Marktverkenning (eerste oriëntatie).
- 2) Systeemspecificaties (voorbereiding beoordeling toepassingen)
- 3) Selectie geautomatiseerde toepassing.
- 4) Contracteren leverancier.

Medio augustus zijn de voorbereidingen gestart om ruimschoots voor 1-1-2019 ZorgNed te operationaliseren. In het projectplan zijn daarvoor deelprojecten opgenomen die inmiddels allemaal zijn gestart (technische infrastructuur en systemenlandschap, koppelingen, zaakstelsel, documentgenerator, werkprocessen en instructies, sjablonen, opschonen c2GO, stuur- en managementinformatie, privacy toepassing, dataconversie en overgang berichtenverkeer, gerelateerde contracten, financiële middelen, stuur- en managementinformatie en opleidingen). De voortgang van de deelprojecten wordt wekelijks geactualiseerd in de voortgangsrapportage. In

onderstaande tabellen is een raming gemaakt van de uren die nodig zijn voor inrichten, testen en opleidingstraject voor procesondersteuners, financieel administratief medewerkers, consultants en jeugdprofessionals, applicatiebeheerder, kwaliteitsmedewerkers en beleidsmedewerkers.

Inrichten van ZorgNed				
Functionaris	Aantal	Uren	Totaal	Toelichting
Procesondersteuners	4	8	32 uur	<ul style="list-style-type: none"> Het beschrijven van het werkproces. Het werkproces inrichten in ZorgNed. Er zijn twee dagdelen geraamd voor het inrichten van ZorgNed op grond van de ervaringen van ZorgNed.
Financieel medewerkers	2	8	16 uur	
Consultanten	1	8	08 uur	
Jeugdprofessionals	1	8	08 uur	
Kwaliteitsmedewerkers	3	80	240 uur	Ondersteuning bij het inrichten van de werkprocessen en slablonen en inrichting interne controle.
Beleidsmedewerker	1	360	360 uur	Vorbereiden en begeleiden van de dataconversies en het inrichten van de monitoring met ZorgNed.
Applicatiebeheerder	2	384	768 uur	Het inrichten van het systeem en het treffen van alle noodzakelijke voorbereidingswerkzaamheden om ZorgNed te operationaliseren.
Testen				
Functionaris	Aantal	Uren	Totaal	Toelichting
Procesondersteuners	4	12	48 uur	<ul style="list-style-type: none"> Het testen van het hoofdproces. Het testen van de behandelstappen. Het testen van de functies die zijn ingericht voor de verschillende functionarissen. Er zijn drie dagdelen geraamd voor het inrichten van ZorgNed op grond van de ervaringen van ZorgNed.
Financieel medewerkers	2	12	24 uur	
Consultanten	6	12	72 uur	
Jeugdprofessionals	5	12	60 uur	
Kwaliteitsmedewerkers	2	12	24 uur	
Opleiding				
Functionaris	Aantal	Uren	Totaal	Toelichting
Procesondersteuners	12	09	108 uur	Het opleiden van de gebruikers. Voor elke gebruikersgroep zijn drie sessies geraamd van 3 uur.
Financieel medewerkers	03	09	27 uur	
Consultanten	34	09	306 uur	
Jeugdprofessionals	35	09	315 uur	

De opleidingssessies van de consultants en de jeugdprofessionals worden georganiseerd in de lokale gebiedsteams van de betreffende gemeente en er wordt voorzien in een actief nazorgtraject dat nog moet worden ingericht. Op het moment dat ZorgNed operationeel is, moeten consultants en jeugdprofessionals actief worden ondersteund op het moment dat er problemen zijn met het werken met ZorgNed.

Urenoverzicht getotaliseerd	
Procesondersteuners	188 uur
Financieel medewerkers	67 uur
Consultanten	386 uur
Jeugdprofessionals	383 uur
Kwaliteitsmedewerkers	244 uur
Beleidsmedewerker	360 uur
Applicatiebeheerders	768 uur

4. Aanvulling inzet personele capaciteit.

Het inrichten en testen van ZorgNed zal plaatsvinden in de maanden september en oktober. Het voorbereiden en operationaliseren van ZorgNed legt een aanzienlijk beslag op de personele capaciteit van onze applicatiebeheerders, kwaliteitsmedewerkers en beleidsmedewerkers.

De ureninzet voor het inrichten en testen kan plaatsvinden binnen de beschikbare personele capaciteit van de verschillende functiegroepen.

Het opleidingstraject legt een beslag op de personele capaciteit van procesondersteuners, financieel administratief medewerkers, consultants en jeugdprofessionals. Voor het opleiden van de gebruikersgroepen zijn drie sessie geraamd van 3 uur. Daarnaast zal voorzien moeten worden in nazorg zodat de gebruikers actief worden ondersteund. Om te voorkomen dat de werkdruk ontoelaatbaar toeneemt, is per functiegroep, een voorstel uitgewerkt om het verlies aan productie-uren

te compenseren in de periode december 2018 tot en met februari 2019 (een periode van drie maanden). DAT IS MEDE AFHANKELIJK VAN DE RESULTATEN VAN DE PROEFCONVERSIE EN HET MOMENT WAAROP WE DAADWERKELIJK KUNNEN STARTEN MET ZORGNED). Daarnaast is aan de gebiedsmanagers gevraagd om scherp te kijken naar het prioriteren van doorlopende werkzaamheden. Werkzaamheden die uitstelbaar zijn, worden getemporiseerd zodat de focus in de periode november 2018 tot en met maart 2019 gericht is om het operationaliseren van ZorgNed.

Procesondersteuners

De verwachting is dat het inrichten, testen en opleiden van de procesondersteuners binnen de beschikbare formatieve capaciteit mogelijk is. Indien de komende twee maanden zou blijken dat dit niet verantwoord mogelijk is kan op basis van praktijkervaringen van het laatste jaar snel extra capaciteit van voldoende niveau worden ingezet. Veiligheidshalve worden wel twee halve FTE's (2x18 uur per week) begroot voor drie maanden voor het implementeren van ZorgNed en mogelijke nabewerkingen die moeten worden uitgevoerd als gevolg van de dataconversie (periode 1-12-2018 tot 1-3-2019).

Financieel administratief medewerkers

Het inrichten, testen en opleiden van de financieel adviseurs wordt binnen de beschikbare formatieve capaciteit uitgevoerd. In overleg met de financieel administratief medewerkers is vastgesteld dat in de markt geen expertise aanwezig is om adequaat te voorzien in extra ondersteuning. De medewerkers zijn bereid om daarvoor extra uren te maken onder de voorwaarde dat deze overwerkuren als verlof mogen worden meegenomen naar 2019.

Consulenten

Na een relatief korte periode worden de consulenten weer geconfronteerd met de implementatie van een nieuw systeem. Voorkomen moet worden dat de werkdruk weer ontoelaatbaar toeneemt. Op grond van ons huidige inzicht wordt ZorgNed eind november/begin december geoperationaliseerd. Dat is ook het moment dat consulenten capaciteit moeten vrijmaken voor opleidingen en het leren werken met ZorgNed. Voorgesteld is om voor een periode van maximaal 3 maanden (1-12-2018 tot 1-3-2019) een extra consulent toe te voegen per gebiedsteam voor 18 uur per week (=5x0,5 FTE). De teamleider Dienstverlening overlegt in november met de managers van de gebiedsteam welke inzet extra nodig is en op welke wijze deze extra capaciteit wordt verdeeld in de gebiedsteams. Deze consulenten nemen deel aan het lokaal verzorgde opleidingstraject en zijn dan ook direct inzetbaar in de vijf teams. De te selecteren consulenten dienen ervaring te hebben met het consulentenwerk en zijn dan ook vrijwel direct inzetbaar voor de niet complexe zorgmeldingen. Het is de verantwoordelijkheid van de teamleider Dienstverlening en de managers van de lokale gebiedsteams om deze aanvullende capaciteit zo effectief mogelijk in te zetten.

Jeugdprofessionals

De gemeenten zijn, vooralsnog, zelf verantwoordelijk voor de aansturing en de afhandeling van de werkvoorraad van de jeugdprofessionals. Gemeenten zijn dan ook zelf beter in staat om te bekijken welke extra ondersteuning zou moeten worden geboden in het gebiedsteam ter compensatie van de invoering van ZorgNed. Voorgesteld wordt om daarvoor financiële middelen beschikbaar te stellen. Voorgesteld wordt om ook hier voor een jeugdprofessionals per gebiedsteam toe te voegen voor een periode van maximaal 3 maanden voor 18 uur per week (=5x0,5 FTE) gedurende 1-12-2018 tot uiterlijk 1-3-2019. De teamleider Dienstverlening overlegt in november met de managers van de gebiedsteam welke inzet extra nodig is en op welke wijze deze extra capaciteit wordt verdeeld in de gebiedsteams.

Applicatiebeheerders

De applicatiebeheerders zijn sleutelfunctionarissen en spelen een belangrijke rol bij alle voorbereidingen gericht op het operationaliseren van ZorgNed. Om dat proces goed te kunnen begeleiden is kennis nodig van onze huidige applicatie (c2GO) en ZorgNed. In de periode van september tot en met december zal hun capaciteit vrijwel volledig inzet worden voor de implementatie van ZorgNed. Het inzetten van externe personele capaciteit is lastig omdat in de markt geen expertise beschikbaar is. Wmo support beschikt over de expertise van c2GO. Voorgesteld wordt om voor de duur van 2,5 maanden een medewerker van Wmo support te detacheren (twee dagen in de week) die een bijdrage kan leveren aan het reguliere onderhoud van c2GO. Daarnaast wordt een beroep gedaan op de gebiedsmanagers om vragen om lijstwerk uit c2GO te minimaliseren. Verzoeken om

lijstwerk en rapportages uit de gebiedsteams worden ingebracht bij de teamleiders Dienstverlening en Organisatie en Ontwikkeling.

Beleids- en kwaliteitsmedewerkers

Drie kwaliteitsmedewerkers zijn betrokken bij de voorbereiding en implementatie van ZorgNed. Twee kwaliteitsmedewerkers die mede verantwoordelijk zijn voor het inrichten van de processtappen in ZorgNed voor de jeugdprofessionals en de consultants. Eén kwaliteitsmedewerker is verantwoordelijk voor het inrichten van de documentgenerator. Deze begeleiding wordt uitgevoerd binnen de bestaande personele capaciteit door een prioritering aan te brengen in de reguliere werkzaamheden.

Een beleidsmedewerker is verantwoordelijk voor het deelproject dataconversie en het deelproject stuur- en managementinformatie. In de periode september tot en met december zal de personele inzet vrijwel volledig ingezet worden voor het uitvoeren van deze deelprojecten. Voor het uitvoeren van de conversies wordt een plan van aanpak uitgewerkt voor het opschonen van c2GO. De procesondersteuners zijn verantwoordelijk voor het uitvoeren van de opschoning. Voorgesteld wordt om voor de duur van 2 maanden (oktober en november) 32 uur aan externe capaciteit in te zetten ter ondersteuning van de beleidsmedewerker en coördineren van de opschoonacties.

Inzet medewerkers bedrijfsbureau

Medewerkers van het bedrijfsbureau ondersteunen vanzelfsprekend ook een aantal deelprojecten. Dat gebeurt binnen de beschikbare personele capaciteit door een prioritering aan te brengen in de werkzaamheden.

5. Inrichting opleidingstraject

Het uitgangspunt is dat de opleiding op maat worden ontwikkeld voor de verschillende functiegroepen. Vertegenwoordigers van procesondersteuners, financieel administratief medewerkers, consultants en jeugdprofessionals maken onderdeel uit van het testteam. In de backoffice en de gebiedsteams beschikken medewerkers dan over de kennis om collega's te ondersteunen op het moment dat er vragen zijn over ZorgNed. Het voorstel is om consultants en jeugdprofessionals te instrueren in een drietal sessies op locatie in de gebiedsteams. De medewerkers werkzaam in de backoffice worden geïnstrueerd op onze locatie in het gemeentehuis van Deurne. Het streven is om de opleidingen in de maand november te houden (DAT IS MEDE AFHANKELIJK VAN DE RESULTATEN VAN DE PROEFCONVERSIE EN HET MOMENT WAAROP WE DAADWERKELIJK KUNNEN STARTEN MET ZORGNED). Een detailplanning voor het opleidingstraject voor de verschillende functiegroepen is in voorbereiding.

6. Financiële gevolgen en dekking inzet middelen.

De kosten voor het inzetten van extra financiële capaciteit zijn in onderstaande tabel opgenomen.

Functiegroep	Uren pw	Weken	Uurprijs	Kosten
Procesondersteuners*	36	12	€ 45,00	€ 19.440,00
Financieel administratief medewerkers				0,00
Consultanten	90	12	€ 60,00	€ 64.800,00
Jeugdprofessionals	90	12	€ 60,00	€ 64.800,00
Medewerker Wmo support	16	10	€ 70,00	€ 11.200,00
Ondersteuner beleidsmedewerker	32	10	€ 65,00	€ 20800,00
Totaal				€ 181.040,00
*Wij verwachten dat de extra ondersteuning voor procesondersteuners niet nodig zal zijn. Vooralsnog wel opgenomen.				

Info Support heeft de dienstverlening met c2GO met ingang van 1-1-2019 eenzijdig beëindigd. De GR Peelgemeenten heeft Info Support aansprakelijk gesteld voor de schade die als gevolg van deze eenzijdige opzegging is ontstaan. In de begroting zijn geen incidentele middelen geraamd voor het inzetten van extra personele capaciteit voor het inzetten van ZorgNed. Het tweede schikkingsvoorstel voldoet niet aan de verwachtingen van de GR Peelgemeenten. Een vervolgtraject zal in overleg met de onze advocaat Hekkelman worden voorbereid. Dat betekent dat vooruitlopend op de afronding van het geschil eenmalig middelen beschikbaar gesteld moeten worden voor het inzetten van extra personele capaciteit voor de invoering van ZorgNed.

