

Advies

Behandelschema

B en W	26-08-2014
Raadscommissie	03-09-2014
Gemeenteraad	17-09-2014

Programma/paragraaf

6 Sociale voorzieningen & maatschappelijke dienstverlening	
Portefeuillehouder	H. Huisman-Peelen
Team	Beleid
Contactpersoon	S. Booij

Inspraak (extern)	☐ Ja	☒ Nee
OR	☐ Ja	☒ Nee

Consequenties

Financieel	☒ Ja	☐ Nee
Personeel/Organisatorisch	☒ Ja	☐ Nee
Juridisch	☒ Ja	☐ Nee
Beleid	☒ Ja	☐ Nee
Deregulering	☐ Ja	☒ Nee
Structuurvisie 2020	☐ Ja	☒ Nee
Communicatie	☒ Ja	☐ Nee

Bijlagen

1. Taken van de backoffice/sociaal team
2. 3D Scan gemeente Texel

Implementatie Backoffice Sociaal Domein

Keuze uit scenario's voor inrichting Backoffice Sociaal Domein

Raadsvoorstel:

1. in te stemmen met de notitie Implementatie Backoffice Sociaal Domein;
2. te kiezen voor samenwerking met Den Helder ten aanzien van de Backoffice Sociaal Domein;
3. het college te machtigen alle daartoe te nemen noodzakelijke stappen te zetten.

Toelichting

Gemeenten krijgen belangrijke nieuwe taken in het sociaal domein. Dit zal leiden tot nieuwe aanvragen om voorzieningen, waarvoor een sociaal team wordt opgericht. Voor de verdere administratieve afhandeling is het noodzakelijk een backoffice in te richten. Er moet een keuze worden gemaakt omtrent de inrichting van deze backoffice.

Implementatie Backoffice Sociaal Domein

Samenvatting

De raad heeft besloten om te gaan samenwerken met Den Helder ten aanzien van de implementatie Backoffice Sociaal Domein. Er is een afweging gemaakt tussen 3 scenario's: samenwerking in RAKC, samenwerking met Den Helder of zelf de backoffice inrichten. Gezien de te verwachte kosten, gewenste kwaliteit en beperking van kwetsbaarheid, geniet samenwerking met Den Helder de voorkeur.

Samenwerking met Den Helder is de goedkoopste variant, waarbij dus het meeste geld overblijft voor de inzet van daadwerkelijke zorg en ondersteuning voor de inwoners van Texel.

Aanleiding & Voorgeschiedenis & Eerdere besluiten

De gemeenten krijgen belangrijke nieuwe taken in het sociaal domein (jeugdwet, awbz-begeleiding, participatiewet). Dit zal leiden tot nieuwe aanvragen om voorzieningen, waarvoor een sociaal team wordt opgericht. Voor de verdere afhandeling is het nodig een backoffice in te richten.

Probleemstelling

Er zal een keuze gemaakt moeten worden ten aanzien van de inrichting van de Backoffice van het Sociaal Domein. In bijgaande notitie zijn hiertoe 3 scenario's geschetst, waaruit een keuze gemaakt zal moeten worden. De scenario's zijn: samenwerking met RAKC, samenwerking met Den Helder en zelf de backoffice organiseren 'Zelf Doen'.

Doelstellingen

Doelstelling van het besluit is te komen tot de inrichting van een backoffice voor het Sociaal Domein. Met de komst van nieuwe wetgeving de uitbreiding van taken en aantal klanten en de komst van het Sociaal Team is spoedige besluitvorming noodzakelijk.

Mogelijke oplossingen

In bijgaande notitie zijn 3 scenario's geschetst. Hieruit zal een keuze gemaakt moeten worden. Hierbij is van belang dat de backoffice per 1 januari 2015 operationeel moet zijn. Op basis van de afweging van kosten, gewenste kwaliteit en kwetsbaarheid wordt voorgesteld te gaan samenwerken met Den Helder ten aanzien van de backoffice Sociaal Domein.

Consequenties van die oplossingen

X Financieel

Kosten	☐ Incidenteel	Voor het jaar	€
	☐ Structureel	M.i.v.	€
Dekking	Bestaand budget		
	☐ Eenmalige kosten	Kostenplaats	€
	☐ Jaarlijkse kosten	Kostenplaats	€
	☐ T.l.v. reserve/voorziening	Objectnr.	€
	Bijdrage derden		
	☐ Incidenteel	Voor het jaar	€
	☐ Structureel	M.i.v.	€
Geen dekking*	☐ Begroting/begrotingsbrief	☐ Halfjaarrapportage	☐ Jaarrekening

Op basis van de kostenraming is samenwerking met Den Helder het gunstigste. De gemeente Texel zal met name de extra personeelslasten betalen, dit betreft naar verwachting circa 3-4 fte. Daarnaast zullen kosten worden gemaakt voor ICT-investeringen die deels voor rekening van Texel zullen komen. Alle kosten zullen gedekt worden uit het rijksbudget dat we ontvangen voor de Transitie (sociaal deelfonds).

X Juridisch

De samenwerking zal vastgelegd moeten worden in afspraken tussen de colleges van Den Helder en Texel.

X Personeel / Organisatorisch

Personele consequenties zijn in beeld gebracht in bijgevoegde notitie. Verdere uitwerking daarvan zal in samenspraak met de gemeente Den Helder gebeuren.

X Beleid

Niet van toepassing.

X Deregulering

Niet van toepassing.

X Regie

Niet van toepassing.

X Structuurvisie 2020

Niet van toepassing.

X Afstemming belanghebbenden

Niet van toepassing.

Overlegd met dorpscommissie?

☐ Ja

☐ Nee

☐ Niet van toepassing

Communicatie

Het besluit om de raad voor te stellen met Den Helder samen te gaan werken op terrein van de backoffice Sociaal Domein, zal zo spoedig mogelijk worden gecommuniceerd naar de betrokken gemeenten, de eigen medewerkers. Daarnaast zullen de stukken vanwege een spoedige besluitvorming, direct worden doorgestuurd naar de gemeenteraad.

Afwijkende standpunten

Niet van toepassing.

Relevante wet- en regelgeving & jurisprudentie

Met de komst van het Sociaal Team en de inrichting van de backoffice wordt ervoor gezorgd dat de gemeente in staat is de nieuwe wetgeving op de terreinen van de Jeugdzorg, Awbz/begeleiding en participatiewet adequaat uit te voeren.

Uitgebreide toelichting op het voorstel

Implementatie Backoffice Sociaal Domein

1. Vraagstelling en achtergrond

De overheid wil en moet de zelfredzaamheid van inwoners verhogen. Daarvoor wordt budget overgeheveld naar de gemeente en worden er wijkteams opgezet die zeer dicht bij de inwoners komen te staan. Dit betekent dat medewerkers van het sociaal team veilig op elke plaats (en tijd) via internet gebruik moeten kunnen maken van de benodigde communicatievoorzieningen, applicaties en informatie. Dit kan vanuit elke willekeurige locatie, dus ook op de notebooks bij de cliënt thuis tijdens een keukentafelgesprek. Vervolgens moet de aanvraag administratief en financieel afgehandeld worden en het sociaal team waar nodig verder ondersteund worden. Daarvoor moet op korte termijn een backoffice worden opgezet, zodat de dienstverlening naar de burger, ook voor de nieuwe taken in het sociale domein, op 1 januari 2015 goed kan verlopen.

De front-office wordt momenteel ingericht op Texel, in de vorm van een sociaal team die ondersteuning kan beiden, besluiten neemt over doorverwijzing en indicering, het uitgangspunt 'één gezin, één plan' integraal coördineert en de procesregie bewaakt. Ook is het proces van inkoop en contractering opgestart zodat voor 1 januari 2015 met alle aanbieders heldere overeenkomsten zijn afgesloten. Daarnaast ligt het beleidsplan ter inzage en worden de bijbehorende verordeningen voorbereid. De bijgevoegde 3D-scan geeft een goed overzicht van de stand van zaken van de taken die door ons worden opgepakt in het kader van de transities (zie bijlage / stand van zaken juni 2014).

Nu moet besloten worden over de opzet van de backoffice zodat wij ook deze processen spoedig kunnen inregelen. Daarvoor hebben wij een 3-tal scenario's geschetst.

2. Taken van de backoffice

Voortvloeiend uit de WMO/AWBZ, Jeugdwet en Participatiewet komen er nieuwe taken en nieuwe budgetten naar de gemeente toe. Overigens worden die budgetten wel gekort. Doordat de budgetten zijn ontschot, de gemeente dichterbij de burger staat, integraal en efficiënter gaat werken, kunnen wij er voor zorgen dat het geld terecht komt bij de inwoners die het echt nodig hebben. In bijlage 1 (Taken van de backoffice) is per domein schematisch aangegeven welke (nieuwe) taken en bevoegdheden het sociaal team gaat krijgen en welke processen daarvoor in de backoffice ingericht moeten worden.

3. Uitwerking scenario's

Hieronder wordt een 3-tal scenario's geschetst voor de inrichting van een backoffice die aansluit bij de werkprocessen van het sociaal team:

1. 'participatie met RAKC'
2. 'participatie met Den Helder'
3. 'zelf opzetten backoffice'

Wij hebben geen andere opties uitgewerkt, zoals aansluiten bij een van de backoffices van de Wadden (Vlieland en Terschelling zitten bij regio Noord-West Friesland en Ameland en Schiermonnikoog bij de regio Noord-Oost Friesland), omdat de tijd voor het daadwerkelijk realiseren van een backoffice daarvoor tekort is en deze 3 scenario's het meest voor de hand liggen om de volgende redenen:

- tot nu toe hebben wij met de 4 gemeenten in de kop intensief samengewerkt in het sociaal domein voor de beleidsvoorbereiding, de inkooptrajecten en het voorbereiden van werkprocessen zoals de inrichting van het sociaal team. Daardoor weten wij wat er bij elkaar speelt en kunnen wij eenvoudig bij elkaar terecht. Ook zijn de andere spelers in het sociale domein waarmee afspraken worden gemaakt, zoals de (zorg)instellingen, ook in de kop actief.

Wat betreft reisafstand en reistijd liggen deze gemeenten ook het meest voor de hand. Voor de voorbereiding van de backoffice tot 1 januari 2015, en het verder optimaliseren van het traject na 1 januari 2015, zal intensief overleg en afstemming nodig zijn. Dan zijn korte lijntjes wel zo efficiënt. Bij de scenario's die de backoffice uitbesteden, gaan mogelijk ook mensen van Texel mee, in het kader van 'mens volgt werk', dan is een nabije afstand ook prettig.

Indicatie van kosten, kwaliteit en kwetsbaarheid

Bij het uitwerken van de scenario's schetsen wij een indicatie van de kosten, kwaliteit en kwetsbaarheid. Hierbij richten wij ons met name op de administratieve ondersteuning en de daarbij behorende werkzaamheden op het gebied van ICT en systeembeheer. Over het verder inzetten van een kenniscomponent willen wij een later stadium besluiten als blijkt hoe het sociaal team in de praktijk werkt, welke kennis zij voldoende in huis heeft en welke expertise mogelijk nog ontbreekt.

Bij het kwaliteitsaspect is het voor ons van belang dat we een goed systeem hebben dat integraal is.

Dit geeft een goed klantbeeld en bevordert integraal werken. De rekeningen moeten betaald kunnen worden en alle klanten moeten hierin overgenomen zijn. Dat betekent een migratie van de gegevens van de jeugd en oud-awbz klanten. Ook komen er nieuwe leveranciers bij waarmee een bepaalde dienstverlening met prijs is afgesproken. Dit moet goed verwerkt kunnen worden. Het is belangrijk om te kunnen controleren of iets geleverd wordt en of de klant tevreden is, werken met het concept één gezin, één plan moet mogelijk zijn. Wij moeten een klantvolgsysteem hebben en wij moeten aangesloten zijn op CORV, het justitiële systeem. Daarnaast is een goede website nodig, zodat klanten ook en wellicht in de eerste plaats digitaal op weg worden geholpen.

Wij verwachten dat het toegekende budget sociaal domein van het rijk € 6.986.248 zal zijn. De kosten voor het uitvoeren van de backoffice moeten hieraan gerelateerd worden en zullen ook daaruit betaald moeten worden.

3.1 Participatie met RAKC

Kosten

De raming van de structurele jaarlijkse kosten bedragen € 893.277, dit is een all-in prijs, gebaseerd op het aantal fte per jaar, verdeeld over 3 gemeentes aan de hand van een verdeelsleutel, gebaseerd op de inkomsten van het rijk (voor Texel 16,6 %). Hierin zit de programmatuur, abonnementen, onderhoud en beheer website, contracten, bestuur, enzovoort. Zij willen dit doen met 61 fte, waarvoor de lasten en overheadtoeslag van ongeveer € 25.000 p.p. onderverdeeld wordt via de verdeelsleutel. Ter vergelijking, de overhead toeslag voor Texel is € 33.000 p.p. per jaar. Bij deze 61 fte zit ook specifieke kennis- en deskundigheid ten behoeve van het sociaal team. Administratieve taak rondom leerplicht is hierbij niet meegenomen. Willen we dit ook bij het RAKC beleggen, dan wordt een extra bijdrage van € 65.557 gevraagd.

Er worden geen desintegratiekosten doorbelast aan Texel. Er komen nog eenmalige projectkosten bij voor het opzetten van ICT-systeem en dergelijke. Die berekening en daarbij het Texelse aandeel is geraamd op € 195.000.

Geschatte structurele kosten voor deelname dus: € 893.277, dit is 12,8 % van het totale rijksbudget. Dit is zonder de overname van onze 1,89 vaste fte. Mochten we dit willen, dan wordt een structurele extra bijdrage in rekening gebracht van € 22.346.

De begroting RAKC is verhoudingsgewijs aan de hoge kant. Vanaf het begin van de samenwerking in het Sociaal Domein en daarna bij opstellen en de uitwerking van het bidbook Schagen is steeds aangegeven dat vernieuwing en kwaliteit belangrijke aspecten zijn in het ontwikkelen van de uitvoering van het Sociaal Domein.

Een belangrijk onderdeel daarvan is de ICT-voorziening. Het RAKC gaat werken met Centric, volgens hen een systeem met veel mogelijkheden die straks vanuit het RAKC ten dienste staan aan de Wijkteams, die de inwoner helpen goed hun (aan)vragen zo mogelijk zelf op te lossen en anders goed te plaatsen en welke het RAKC tools geeft om goede management- en financiële informatie te leveren tot op wijk - en individueel niveau. Op korte termijn gaat al gewerkt worden door de Wijkteams van Schagen en Hollands Kroon met een speciale applicaties voor sociale regie en bijzondere bijstand. In het najaar worden diverse aanvullende applicaties geïmplementeerd. Het RAKC verwacht dat de iets hogere kosten zich op termijn terug verdienen door een kwalitatief goed product en goede procedures waardoor de totale kosten van dienstverlening beheersbaar blijven.

Kwaliteit

Het RAKC is al ver met het opzetten van de achterliggende systemen en processen. Vanaf september gaan ze starten met het testen van de processen in overleg en afstemming met hun sociale teams, zodat op 1 januari 2015 de basis operationeel is. Dit maakt de instap voor Texel relatief eenvoudig en zorgt voor een snelle kwaliteitsslag. Mogelijk hebben zij wel een hogere kwaliteitsstandaard dan als basis nodig is, wat in verhouding ook hogere kosten voor ons met zich meebrengt. Zo hebben zij specifieke deskundigheid in dienst zoals gedragswetenschappers en leveren zij, naast de basisadministratie, ook andere diensten. De vraag is of en hoe vaak wij van deze diensten gebruik zullen gaan maken.

Kwetsbaarheid

Het RAKC heeft een vergelijkbare visie met Texel als het gaat om het inrichten van de sociale teams en streven eveneens naar een integrale aanpak van alle taken. Dit maakt de 'knip' tussen frontoffice en backoffice vergelijkbaar. Dit maakt de koppeling van onze frontoffice met hun backoffice mogelijk minder kwetsbaar.

Wel werken zij volgens een 'alles-of-niets'-principe. Dus of wij doen in het geheel mee en betalen de relatief hoge kosten, of niet. Tussenoverties zijn niet bespreekbaar. Dat maakt het voor Texel lastiger om stap voor stap toe te werken naar een optimale afstemming tussen frontoffice en backoffice op basis van onze eigen ervaringen en behoeften.

Wij werken momenteel samen met Schagen en Hollands Kroon in het inkoop- en contracteringstraject, mochten wij een ander scenario kiezen dan het RAKC, zal dit mogelijk nog wat hobbels geven in de overdracht van contracten en dergelijke.

3.2 Participatie met Den Helder

Kosten

Den Helder is bereid om op kostprijsbasis de nader overeen te komen activiteiten uit te voeren. Hierbij is hun insteek, dat:

- zij bereid zijn om personeel over te nemen ingeval dat aan de orde is. Hierbij zullen de betreffende personeel lasten bij Texel in rekening worden gebracht;
- ingeval er minder of geen personeel meekomt zij vanuit Den Helder deze activiteiten zullen uitvoeren en de hieraan gekoppelde personele lasten bij Texel in rekening brengen. Insteek hierbij is wel dat zij zoveel mogelijk eerst zullen nagaan in hoeverre deze activiteiten door reeds aanwezige medewerkers kunnen worden opgepakt. Dit reduceert de kosten voor beiden;
- zij bereid zijn om het gehele proces van (financiële) administratie te voeren;
- zij zorg zullen dragen voor een deugdelijke tussentijdse en eindverantwoording waardoor een accountant tot een goede beoordeling kan komen;
- omdat Den Helder beschikt over alle noodzakelijke disciplines om het werk goed te kunnen uitvoeren, zullen zij ook alle noodzakelijke instrumenten en voorzieningen inzetten.

Wij hebben vanuit Den Helder hebben wij geen concrete kostenoverzicht gekregen, maar vooral een intentie tot samenwerking die op 19 augustus 2014 is bevestigd door hun MT en college. Op basis van bovenstaande gegevens moet de beoordeling plaatsvinden.

Aandachtspunt is een verwerking van gegevens vanuit ons sociaal team naar de administratieve backoffice in Den Helder. Hierover zullen heldere afspraken gemaakt moeten worden. Ook de ICT infrastructuur zal goed beoordeeld moeten worden. Wellicht is enige investering op de infrastructuur hierop noodzakelijk. Op dit moment kunnen zij dit nog niet inschatten.

Om een eventuele overgang mogelijk te maken, zal het nodig zijn dat er eenmalig kosten worden gemaakt voor het omzetten van onze klantgegevens. Zij willen dit graag voor Texel oppakken en vooraf de kosten die hiermee gemoeid zijn in kaart brengen. Uiteraard geschiedt dit op kostprijsbasis.

Voorts zullen zij in nauw overleg met Texel beoordelen hoe ze steeds efficiënter kunnen werken waardoor een kostenreductie kan worden bereikt die zowel voor Texel als Den Helder een positief effect zal hebben.

Omdat vanuit Den Helder met name intenties zijn uitgesproken is het lastig om de structurele kosten voor deelname aan hun backoffice in te schatten. Grofweg zou je kunnen stellen dat de structurele kosten overeenkomen met ons scenario 'zelf doen', minus de efficiëncyslag die het oplevert als wij bij hen aanschuiven omdat hun medewerkers deze werkzaamheden ook al doen.

Dus waar wij zelf voor onze backoffice zo'n 5 tot 6 fte nodig zouden hebben, zou dit bij Den Helder mogelijk zo'n 3 tot 4 fte kunnen zijn. Dat betekent een structurele besparing van 2 fte.

Verder betalen zij het grootste deel van de ICT-investeringen omdat zij deze al hebben aangeschaft voor henzelf. Wel moeten wij eenmalige kosten betalen voor het overzetten van onze klantgegevens, mogelijke eigen wensen en noodzakelijke aanpassingen in onze ICT-infrastructuur.

Den Helder is bereid om onze vaste 2 fte op te nemen in hun backoffice. Als we hen 3 fte zouden moeten betalen voor de uitbreiding van hun backoffice ten behoeve van onze taken, dan kan die 3 fte ook bestaan uit (een deel van) onze eigen mensen.

Kwaliteit

Uit gesprekken met Den Helder blijkt dat zij net zijn gestart met het opzetten van een backoffice.

Daarom beginnen ze pragmatisch, met alleen het hoognodige. De projectleiders zijn inmiddels geworven en er worden contractafspraken gemaakt voor opzet en uitvoering van de achterliggende ICT-systemen bij de ICT-leverancier Centric. Dit heeft als voordeel dat we samen kunnen opgaan in dit proces en het geheel pragmatisch kunnen benaderen: welke backofficeprocessen hebben wij echt nodig, en wat is mogelijk te hoog gegrepen, of niet noodzakelijk.

Het heeft als nadeel dat wij niet kunnen profiteren van hun ervaring met deze processen en daar meteen soepel op aan kunnen sluiten met ons sociale team. Wel is Den Helder, topografisch gezien, onze buurgemeente, wat prettig is voor afstemming en overleg.

Kwetsbaarheid

Den Helder gaat hun sociaal team iets anders inrichten dan Texel. Zij gaan die alleen inzetten voor hun meervoudige aanvragen en handhaven voor de andere zaken ook hun eigen sociale dienst. Terwijl Texel streeft naar een integrale benadering in het sociale team. Dit kan mogelijk een andere 'knip' tussen frontoffice en backoffice opleveren waardoor we goed moeten kijken naar de onderlinge afstemming.

Den Helder is minder ver dan het RAKC, daardoor zal er voor 1 januari 2015 weinig tijd zijn voor het uittesten en afstemmen van de werkprocessen tussen frontoffice en backoffice.

Wel kunnen wij samen opgaan in dit proces en is er geen sprake van een 'alles-of-niets'-principe. Dus tussenopties, op basis van onze eigen behoeften en ervaringen, zijn bespreekbaar.

3.3 Zelf opzetten backofficetaken

Kosten

Als Texel zelf een backoffice moet opzetten dan zijn de onderstaande componenten noodzakelijk, waarvan uitgegaan wordt van 4 tot 5 werkplekken voor Backoffice-medewerkers en 1 werkplek voor ICT/systeem-ondersteuning.

De fte-verdeling is gebaseerd op de volgende aannames:

- 2 fte aanwezige administratie;
- 2 fte nieuwe administratieve taken;
- 1 fte aanvullende systeembeheer/procesondersteuning;
- 1 fte extra administratieve taken (voortkomend uit huidige team WIZ);
- een aantal van hun administratieve taken verschuift naar de backoffice, nu zij onderdeel worden van het sociaal team. Het sociaal team vult deze vrijgekomen fte op met nieuwe taken naar aanleiding van de transities.

Omschrijving	Eenmalige kosten	Jaarlijkse kosten
Huisvestingskosten	€0	Standaard WP
Werkplekken Gemeentehuis	€0	€300 p.m. *12 * 6 = €21.600,
Software licenties	€0	€73.000, Gemeentebreed
Implementatie software Producten en Diensten; Kennishuis; Managementinformatie; Contractbeheer; Inkoop en aanbesteding; Kwaliteitszorg; Website. Deze stap is uitgewerkt op de volgende pagina.	De implementatiekosten worden geschat op €232.000,- als gestart wordt op 1 september.	€30.000
Notebooks/ laptops o.i.d.	€5.000	
Mobiele apparaten en abonnementskosten	€5.000-	€4.000-
Totaal	€242.000-	€128.600-

Onderzoek in hoeverre bestaande applicaties geschikt zijn, moet nog plaats vinden. De applicaties die de gemeente Texel op dit moment gebruikt zijn:

Applicatie	Functionaliteiten
Central Station	WMO
Pink Roccade Samenlevingszaken	W&I/ Onderwijs
Mozard	Zaaksysteem

Het inrichten/ implementeren van de processen zal onderstaande inspanning vergen:

Activiteit	Tijdsbesteding	Wie
Opstellen producten en digitaal beschikbaar maken	8 weken	Inhoudelijk/Proces deskundige, Business/informatie specialist
Opstellen procesbeschrijvingen	4 weken	Inhoudelijk/Proces deskundige, Business/informatie specialist
Implementeren processen (startfase)	8 weken	Inhoudelijk/Proces deskundige, Business/informatie specialist
Uitbreiden processen	48 weken	Inhoudelijk/Proces deskundige, Business/informatie specialist
Implementeer afspraken	1 week	Inhoudelijk/Proces deskundige, Business/informatie specialist
Inrichten Klantcontacten	2 weken	Inhoudelijk/Proces deskundige, Business/informatie specialist
Inrichten Contracten en SLA's	2 weken	Inhoudelijk/Proces deskundige, Business/informatie specialist
Inrichten Declaraties en facturen	4 weken	Inhoudelijk/Proces deskundige, Business/informatie specialist Technisch specialist
Inrichten Budgetbewaking	4 weken	Inhoudelijk/Proces deskundige, Business/informatie specialist Technisch specialist
Opzetten verantwoordingsinformatie	2 weken	Inhoudelijk/Proces deskundige, Business/informatie specialist Technisch specialist
Berichtenuitwisseling implementatie	16 weken	Inhoudelijk/Proces deskundige, Technisch Specialist
Implementeer CORV	2 weken	Inhoudelijk/Proces deskundige, Technisch Specialist
Uitvoeren Eenmalige gegevensoverdracht Jeugd	1 week	Procesdeskundige, Inhoudelijk/Proces deskundige
Totaal	102 weken	

Deze planning is gebaseerd op de inrichting van de processen in het zaakstelsel 'Mozard'.

De volgende expertise is noodzakelijk voor de implementatie:

Functie	Kosten tot 1 januari 2015
1 Projectleider (Liefst met inhoudelijke en ICT kennis)	€ 32.000 (2 dagen per week)
2 Inhoudelijke/ Procesdeskundige	Inschatting is dat deze expertise aanwezig is in de eigen organisatie.
1 Business/informatie specialist	Aanwezig in de eigen organisatie, maar onvoldoende capaciteit. Extra inhuur noodzakelijk vanwege deadline 1 januari 2015 voor €150.000
1 Technisch specialist	Aanwezig in de eigen organisatie, maar onvoldoende capaciteit. Extra inhuur noodzakelijk vanwege deadline 1 januari 2015 voor €50.000

Geschatte structurele kosten voor eigen RAKC: € 686.600.

De bedrag bestaat uit: €128.600 (ICT-kosten)

5 tot 6 fte backoffice: 6 x 60.000 (gemiddelde loonkosten) x 33.000 (overhead) = € 558.000

Bij deze kosten is nog geen specifieke deskundigheid als sociale recherche, juristen en jeugd-GGZ is opgenomen. Een mogelijke inschatting is dat dit nog 1 fte moet gaan kosten. Dan komen de structurele kosten op een bedrag van 625.600. Dit is 8,9 % van het totale rijksbudget.

Geschatte incidentele kosten: €242.000 + 2 eigen medewerkers die dan geen andere systeemprocessen kunnen begeleiden. Om deze werkdruk te voorkomen, zouden externe procesdeskundigen ingehuurd moeten worden en komt hier nog tijdelijk 2 fte bij = € 200.000.

Kwaliteit

Door in te zetten op een eigen backoffice houdt je grip op je eigen kwaliteitsstandaard en is het onderlinge overleg tussen frontoffice en backoffice optimaal.

Wel gaat het een enorme druk opleveren in de organisatie, wat ten koste gaat van andere kwaliteit in de organisatie. Het zaakgericht werken kan bijvoorbeeld een jaar lang niet verder ontwikkeld worden in verband met de inzet van medewerkers voor het Sociaal Domein. Dit betekent onder andere geen Melding Openbare Ruimte, Inrichting Kennisbank, Nieuwe website en verdere doorontwikkeling van bestaande processen. Het beheer van de processen na implementatie zal circa ½ fte bedragen.

Een alternatief is het systeem van Pink Roccade in te zetten en dit door Pink Roccade Consultants te laten inrichten voor het sociaal Domein. De eenmalige implementatiekosten zijn rond de € 100.000 voor de administratieve processen. Het implementeren van de overige aspecten zoals Producten/Diensten Catalogus, Afsprakensysteem, Digitaal klantdossier, Contracten en SLA's, koppelingen tussen systemen komen naar schatting dan op € 100.000 uit.

En dan is er nog tijdelijk zo'n 2 fte aan externe procesdeskundigheid nodig. Dit alternatief zal dus tot nog hogere kosten leiden, naast de al hierboven geschetste kosten.

Verder is het de vraag of onze kleine organisatie in zo'n korte tijd al deze werkprocessen optimaal kan inrichten en de benodigde kwaliteit zal kunnen leveren in een periode van organisatieontwikkeling en relatief al veel externe inhuur op het sociale domein.

Kwetsbaarheid

Door in te zetten op een eigen backoffice, wordt onze organisatie afhankelijk van veel externe inhuur.

Na implementatie van de systemen zijn zij weer vertrokken. Dat zal verdere optimalisatie en afstemming tussen frontoffice en backoffice niet makkelijk maken en mogelijk leiden tot onvoorspelbare kosten. Ook zal het opzetten van een backoffice tot extra druk leiden in de organisatie die momenteel al alle zeilen moet bijzetten in het sociale domein.

Als Texel deel uitmaakt van een groter geheel, bij Den Helder of het RAKC, is er een stabiele basis om op terug te vallen. Door samen te werken kan ook een grotere efficiency van processen en kosten gerealiseerd worden. Met name bij Den Helder kan er een flinke kostenreductie gerealiseerd worden. Dit komt uiteindelijk de burger ten goede omdat er meer van het rijksbudget over blijft om op Texel te besteden.

4. Conclusie

Om te beginnen is vergelijking van de 3 scenario's niet eenvoudig. Voor alle 3 de scenario's zijn verschillende zaken beschreven aan de hand van aannames en ramingen. Toch zijn er wel in grote lijnen conclusies te trekken. Gezien de korte termijn waarop de backoffice gerealiseerd moet worden, is een spoedig besluit van belang zodat daarna de backofficeprocessen ingeregeld kunnen gaan worden, in afstemming met ons sociaal team.

Kosten

Op basis van de kostenramingen zou participatie met Den Helder het gunstigste uitpakken. Zij nemen de ICT-kosten grotendeels voor eigen rekening, Texel moet vooral de extra personeelslasten betalen. Participatie met Den Helder is daarom goedkoper dan de optie Zelf Doen. De inschatting is dat dit, naast minder ICT-kosten, een kostenreductie ter waarde van 2 fte zal opleveren, omgerekend zo'n € 220.000. De optie participatie met het RAKC is het duurst. Dit kost in ieder geval € 268.000 meer dan de optie Zelf Doen en dus € 487.000 meer dan de optie Den Helder.

Kwaliteit

Op basis van kwaliteit is participatie met het RAKC waarschijnlijk de beste optie. Zij hebben de processen al het beste voorbereid en stellen hoge kwaliteitseisen aan hun systemen en processen. Wel is deelname op basis van een 'alles-of-niets'-principe. Dus of wij doen in het geheel mee en betalen de relatief hoge kosten, of niet. Tussenoverties zijn niet bespreekbaar. Dat maakt het voor Texel lastiger om stap voor stap toe te werken naar een optimale afstemming tussen frontoffice en backoffice op basis van onze eigen ervaringen en behoeften. Het RAKC heeft een hoge kwaliteitsstandaard, wat in verhouding ook hogere kosten voor ons met zich meebrengt. Zo hebben zij ook specifieke deskundigheid in dienst zoals gedragswetenschappers en leveren zij ook andere diensten. De vraag is of en hoe vaak wij van deze diensten gebruik zullen gaan maken, terwijl wij er wel voor betalen.

Het geniet in bepaalde gevallen de voorkeur om lokale deskundigheid (lokaal werkende gedragsdeskundigen, specialisten en dergelijke) te kunnen raadplegen en dit niet verplicht via het RAKC te moeten laten lopen. Samenwerking met Den Helder geeft de mogelijkheid om afspraken op maat te maken, waarbij de basis kwaliteit natuurlijk gegarandeerd moet worden door Den Helder.

Kwetsbaarheid

Wat betreft de kwetsbaarheid en daarmee grote financiële en organisatorische druk op onze organisatie, verdient de optie Zelf Doen niet de voorkeur. Aansluiten bij een grotere partij zoals het RAKC of Den Helder creëert de meest stabiele basis ter ondersteuning van ons sociale team. Door samenwerking met Den Helder of RAKC zal de kwetsbaarheid van onze backoffice geen issue meer zijn.

Eindconclusie

Op basis van het kostenaspect gaat onze voorkeur uit naar het inrichten van onze backoffice bij Den Helder. Dit is de goedkoopste variant, waarmee we het meeste geld overhouden van het rijksbudget wat dan beschikbaar blijft voor de daadwerkelijke ondersteuning en zorg van onze burgers. Dit komt uiteindelijk ten goede aan de Texelse gemeenschap. De kwaliteit van Den Helder zal toereikend zijn voor adequate uitvoering van taken. Dit is waarschijnlijk op een minder hoog niveau dan het RAKC, maar daar staat tegenover dat wij samen kunnen opgaan in dit proces en er geen sprake is van een 'alles-of-niets'-principe. Dit geeft dan ook de mogelijkheid bepaalde deskundigheid op maat in te schakelen. Dit is bij samenwerking met het RAKC niet mogelijk.

Tussenoverties, op basis van onze eigen lokale behoeften en ervaringen, zijn bespreekbaar met Den Helder. Bovendien is Den Helder, topografisch gezien, onze buurgemeente, dit maakt afstemming en mogelijke overdracht van personeel eenvoudiger. De optie van Zelf Doen is duurder dan samenwerking met Den Helder. Qua kwaliteit mag worden verwacht dat Den Helder de basis goed op orde zal hebben, waarbij wij onze wensen kunnen inbrengen. Vanwege de kwetsbaarheid van de eigen organisatie geniet Zelf Doen ook niet de voorkeur.

Financiële consequenties opties implementatie backoffice

a) Opmerkingen vooraf.

De genoemde bedragen zijn indicatief.

De informatie met betrekking tot samenwerking met het RAKC zijn min of meer concreet.

Dit samenwerkingsverband loopt al langer.

De optie "zelf doen" is alleen in grote lijnen uitgewerkt.

Voor wat betreft de samenwerking met Den Helder is er in feite alleen een "intentie".

Dit moet nader worden uitgewerkt, waarbij de definitieve uitkomst nog ongewis is.

Betere informatie is er op dit moment niet te leveren.

Duidelijk zal zijn dat na invoering van het decentralisatie de uitgaven goed gemonitord moeten worden.

Bij afwijking zal er zo spoedig mogelijk gerapporteerd moeten worden.

Let op: Deze indicatie kan niet worden vertaald in "consequenties" voor de begroting. Wat het voor onze (personeels-) begroting betekent moet nog nader worden uitgewerkt!

b) Uitkeringen decentralisaties Texel

(basis: meicirculaire 2014)

WMO (nieuw) 2015	1.650.596
Jeugd	2.166.439
Participatiewet P-budget	148.901
Participatiewet-WSW	3.020.312

Totale nieuwe uitkering decentralisaties vanaf 2015	6.986.248
---	-----------

c) Indicatie invoering en exploitatie decentralisaties

Het is lastig om op dit moment de financiële gevolgen van de verschillende opties inzichtelijk te krijgen.

Met name de samenwerking met Den Helder moet nog nader worden uitgewerkt.

Omschrijving	Optie 1 RAKC	Optie 2 Den Helder	Optie 3 Zelf doen
Structurele kosten	893.277		
personeel		218.000	437.000
externe deskundigheid		60.000	60.000
ICT		128.600	128.600
Totale structurele kosten	893.277	406.600	625.600
% van totale uitkering	12,8%	5,8%	9,0%
Incidentele kosten	195.000	niet bekend	442.000