

Gehele ICT outsourcen.... verstandig of toch niet?

Geachte leden van de gemeenteraad,

Als automatiseringsmedewerkers willen wij graag onze zorgen delen met betrekking tot de plannen om de gehele automatisering binnenkort buiten de deur te zetten. Het lijkt ons veel verstandiger om een meer geleidelijke weg te kiezen. Wij vinden het belangrijk dat op basis van juiste gronden beslissingen worden genomen.

Geen besparing

In externe rapporten wordt gesproken over een jaarlijkse bezuiniging van 600.000 euro en dus niet over de 1,4 miljoen die bij aanvang als uitgangspunt is genomen. Daarnaast denken we dat dit bedrag helemaal niet gehaald gaat worden. Bij de inventarisatie voor het Quint-rapport is het huidige dienstverleningsniveau namelijk te laag ingeschat, mede veroorzaakt door het ontbreken van afspraken. In werkelijkheid ligt de dienstverlening hoger.

Daarnaast zal de gemeente uiteraard kosten moeten maken voor de overgang naar een externe partij. Als we op termijn niet tevreden zijn over de geleverde diensten, dan kost het opnieuw erg veel geld om over te stappen naar een andere marktpartij.

Ook gaan we meer naar het 'uurtje-factuurtje-tijdperk' en ook dat zal naar alle waarschijnlijkheid veel onvoorziene kosten met zich meebrengen. Vergeet ook niet dat er alsnog een aanzienlijke hoeveelheid mensen en kennis intern noodzakelijk blijft om de leverancier aan te sturen en te controleren.

Dienstverlening

De gemeente Groningen is een breed bedrijf met veel disciplines die gewend zijn aan een hoog dienstverleningsniveau. Dienstverlening die wij nu kunnen leveren omdat we de klant goed kennen. Veel extra dienstverlening die nu 'vanzelfsprekend' is, zal straks niet meer zo vanzelfsprekend zijn of extra geld gaan kosten. Denk daarbij aan ondersteuning bij activiteiten als Noorderslag, Eurosonic, The Passion, open dagen, extra cameratoezicht i.s.m. de politie, etc.

Ook gaat er veel kennis en ervaring verloren door het afstoten van personeel en dat zal in de komende jaren door de marktpartij weer opgebouwd moeten worden. De afstand tussen gebruikers en de ICT-leverancier zal groter en zakelijker worden. Loyaliteit, het natuurlijke gevoel voor wat essentieel is voor de klant en de mentaliteit van 'we zorgen dat we het fixen' zal minder zijn.

Risico's

Er zijn nog geen succesvolle outsourcingstrategieën bekend op deze schaal op gemeentelijk niveau. We vinden het dan ook een zeer risicovolle transitie om meteen de gehele ICT-infrastructuur buiten de deur te zetten. De risico's zijn zowel organisatorisch als financieel heel groot. Waarom niet voor een meer geleidelijke weg kiezen? Op die manier kun je als organisatie leren hoe en wat je kunt outsourcen.

Uit ervaring weten we al dat outsourcen de nodige risico's oplevert. De afgelopen jaren zijn er binnen de gemeente Groningen namelijk al ICT-componenten buiten de deur gezet, maar niet succesvol. Een voorbeeld is de uitbesteding van het bouwen van onze applicaties voor de werkplekomgeving. Dit is een stuk duurder dan waar Quint mee rekende en ook de doorlooptijd voor het bouwen van applicaties is langer dan voorheen.

Daarnaast zien we dat een eerste verdieping van het Quint-rapport, de marktconsultatie van Blincklane, heeft geleid tot een verdubbeling van de projectkosten van 2 naar 4,4 miljoen.

Samenwerking

Wij zien binnen gemeenteland een trend van samenwerking i.p.v. outsourcing. Hier zijn allerlei mooie voorbeelden van te noemen zo is er onlangs in de Leeuwarder Courant van 9 november 2016 een artikel gepubliceerd genaamd "Handen ineen voor behoud ICT'ers" over samenwerking Noord. Wij zouden het als een gemiste kans zien, dat Groningen als 'ICT-stad van het Noorden' voor outsourcing gaat. Daardoor zullen veel ICT-banen vertrekken naar het westen. Ook zou de gemeente Groningen zich zoveel mogelijk willen terugtrekken uit het Overheid Datacenter Noord (ODCN).

De Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG) heeft onlangs een convenant ondertekend om meer samenwerking mogelijk te maken tussen gemeenten. Dit staat haaks op de outsourcingstrategie van de gemeente Groningen.

Tot slot

Wij weten dat de Ondernemingsraad zich intensief met dit dossier bezighoudt. Maar omdat de beeldvorming rondom de financiële baten en de organisatorische problematiek van de outsourcing niet juist naar buiten worden gebracht, voelen wij het als onze plicht om u als gemeenteraad daar op te wijzen. Enerzijds omdat niemand in deze tijd op financiële tegenvallers zit te wachten. Anderzijds omdat wij vanuit onze expertise u onze bevindingen niet willen onthouden.

Met vriendelijke groet,

Vele bezorgde medewerkers,
Automatisering Gemeente Groningen

*Genoemde artikel "Handen ineen voor behoud ICT'ers" is te vinden:

<https://www.samenwerkingnoord.nl/wp-content/uploads/2016/11/LC-20161109-NO010160061.pdf>