**Bestuursvoorstel over de ICT-dienstverlening**

**aan het RHC Zuidoost Utrecht vanaf 1-7-2016**

**Inleiding**

Zowel in de Kadernota 2016, de Jaarrekening 2014 als de Begroting 2016-2019, aan alle deelnemende gemeenten ter goedkeuring toegestuurd en vastgesteld door het algemeen bestuur, is aangekondigd dat in 2015 zou worden onderzocht of het verstandig is via de gemeente Wijk bij Duurstede de ICT te blijven afnemen van de Gemeenschappelijke Regeling Regionale ICT Dienst Utrecht (RID).

De verwachting was dat dit elders kwalitatief beter en goedkoper zou kunnen.

Eind 2014 is daarom aan de gemeente Wijk bij Duurstede kenbaar gemaakt dat het deel van de Dienstverleningsovereenkomst dat de ICT betreft mogelijk per 1 januari 2016 wordt opgezegd.

De gemeente Wijk bij Duurstede heeft op 27 januari 2015 aan het RHC verzocht met de RID in gesprek te gaan om eventueel een lichter pakket af te nemen dan het volledige gemeentelijke pakket dat nu via Wijk bij Duurstede wordt betrokken. De uitkomst daarvan zou kunnen worden betrokken bij de overwegingen om al dan niet een andere ICT-aanbieder te kiezen.

Dit onderzoek is uitgevoerd vanaf eind juli 2015 tot begin november 2015. De bevindingen, uitmondend in een bestuursvoorstel, vindt u in deze notitie. Eerst wordt de gang van zaken besproken, daarna worden de twee offertes financieel en inhoudelijk vergeleken en tenslotte volgt het bestuursvoorstel.

**De gang van zaken**

Voorafgaand aan de gesprekken is een inventarisatie gemaakt van de behoeften van het RHC en de huidige situatie op het gebied van de kantoorautomatisering. Besloten werd achtereenvolgens drie partijen te benaderen: de RID, de gemeente Houten en een commercieel bedrijf, Van Leeuwen in Wijk bij Duurstede.

* De RID

Op 13 augustus werd, in het bijzijn van de Wijkse ICT-regisseur/contractmanager die het RHC in deze en andere zaken adviseert, als eerste een gesprek gevoerd met de adjunct-directeur van de RID en een controller. Een afzonderlijke overeenkomst met het RHC zou mogelijk moeten zijn, maar dit diende eerst intern te worden goedgekeurd. Men gaf wel aan dat maatwerk (een lichter pakket dus) moeilijk zou worden. Daarna is van de kant van de RID niets noemenswaardigs meer vernomen of gebeurd. Op 22 oktober hebben wij daarom laten weten op 1 november duidelijkheid te willen hebben, mede omdat we inmiddels van de beide andere organisaties wél een afdoende antwoord op onze vragen hadden gekregen en we ons bestuur dienden te informeren. Dit resulteerde erin dat op 2 november per e-mail een offerte werd ontvangen, zonder enig nader contact of een eerder aangekondigd werkbezoek van een RID-medewerker aan het RHC.

Naar onze mening is de bureaucratische, ongeïnteresseerde en knullige gang van zaken bij de RID symptomatisch voor het functioneren van deze organisatie. Intussen werd het RHC voor de derde keer in twee jaar tijd met een ernstige storing in het e-mailverkeer geconfronteerd, waardoor de medewerkers een week lang geen mails hebben ontvangen. Een verklaring heeft men tot dusver niet kunnen geven.

* De gemeente Houten

Op 25 augustus werd contact opgenomen met de coördinator ICT van de gemeente Houten. Daarna hebben over en weer bezoeken plaatsgevonden en is per mail en telefoon informatie uitgewisseld. Reeds op 2 september werd een concept- Service Level Agreement (SLA) toegestuurd en op 13 oktober een concept-Dienstverleningsovereenkomst. Op vragen van het RHC werd steeds snel en adequaat gereageerd.

* Van Leeuwen

Tenslotte werd op 1 oktober een bezoek gebracht aan de derde partij, Automatiserings & Adviesbureau P. van Leeuwen in Wijk bij Duurstede. Tijdens het gesprek werd gezamenlijk geconcludeerd dat dit voor het RHC geen interessante optie was. Het bedrijf werkt niet met all-incontracten maar alleen op urenbasis. Het RHC zou zelf een server en hardware moeten aanschaffen, voor backups moeten zorgen e.d. Dat impliceert dat het RHC zelf over een ICT-er zou moeten beschikken, wat eerder kostenverhogend dan -verlagend zou zijn.

**De twee offertes financieel en inhoudelijk vergeleken**

* Financieel

Het aanbod van de gemeente Houten is financieel gunstiger dan de huidige situatie en dan het nieuwe aanbod van de RID.

Per jaar moet vast € 18.000 worden betaald voor 9 accounts van elk € 2.000, inclusief twee extra PC’s voor de vrijwilligers en bezoekers op de studiezaal.

Daarnaast zijn er variabele kosten:

- voor prints, die veel lager zijn dan bij de RID. Voor € 750 kunnen jaarlijks 60.000 zwart-wit afdrukken en 5.000 kleurenprints worden gemaakt;

- voor telefoongesprekskosten, te begroten op € 250 per jaar.

In totaal is dat € 19.000 per jaar.

Het huidige ICT-contract met de RID kost jaarlijks € 21.970. Dit is voor 9 accounts (7 voor het personeel en 2 voor de bezoekers en vrijwilligers) + ruim 62.000 zwart-wit afdrukken en 600 kleurenprints per jaar.

De nieuwe offerte van de RID gaat uit van 10 accounts à € 2330 en extra kosten voor twee applicaties van € 2572 en komt daarmee uit op € 25.872 per jaar.

Vergeleken met de huidige situatie is het RHC met Houten dus € 2.970 per jaar goedkoper uit en vergeleken met het nieuwe aanbod van de RID zelfs € 6.872.

In het *Digitaliseringsplan 2016-2018* wordt voorgesteld om dit structurele voordeel van bijna € 3.000 te gebruiken voor extra opslagcapaciteit bij de gemeente Houten voor enkele kwetsbare digitale bestanden van het RHC. De tarieven daarvoor

(€ 0,5064 per Gigayte per jaar) zijn relatief laag. Daarnaast zou een deel zo nodig kunnen worden gebruikt voor incidentele adviezen of instructies.

In verband met de financiële gevolgen voor de gemeente Wijk bij Duurstede is overeengekomen om de overgang van de RID naar Houten niet op 1 februari maar op 1 juli 2016 te laten plaatsvinden. Met de overgang zijn voor het RHC geen incidentele kosten gemoeid.

* Inhoudelijk

Ook inhoudelijk is het aanbod van Houten gunstiger dan de huidige situatie en het nieuwe aanbod van de RID. In plaats van twee van de acht, kunnen alle acht medewerkers zonder extra kosten ‘thuiswerken’. De keuzevrijheid in hardware- en software-instellingen is groter en over externe applicaties wordt niet moeilijk gedaan.

Het niveau van de dienstverlening (reactie- en oplostijden bij problemen en vragen) is contractueel vergelijkbaar. Hoe dat in de praktijk bij Houten zal zijn, weten we natuurlijk nog niet. Navraag bij een tweetal grote klanten van de gemeente Houten op ICT-gebied, de Regionale Uitvoeringsdienst (RUD) Utrecht en Werk en Inkomen Lekstroom (WIL), leert echter dat men daar uitermate tevreden is. Bij vragen en problemen wordt klantvriendelijk, snel en adequaat gereageerd. Bovendien wordt er meegedacht. In deze twee gemeenschappelijke regelingen (RUD en WIL) nemen van de RHC- gemeenten Houten en Vianen deel.

In zijn algemeenheid valt te zeggen dat de ervaringen van het RHC met de ICT-dienstverlening van de RID in de afgelopen drie jaar (sinds 1 juli 2012) niet erg positief zijn. De recente contacten met de ICT-afdeling van de gemeente Houten bieden ons het vertrouwen dat de dienstverlening op dit gebied beter kan en dat men geïnteresseerder, slagvaardiger en flexibeler met zijn klanten omgaat.

**Bestuursbesluit**

Het bovenstaande in aanmerking nemend, besluit het Dagelijks Bestuur:

akkoord te gaan met het voorstel om per 1 juli 2016 de dienstverlening op ICT-gebied niet langer via de gemeente Wijk bij Duurstede van de RID af te nemen, maar een nieuwe overeenkomst met de gemeente Houten aan te gaan voor de periode van vijf jaar

Aldus besloten, d.d. 16 december 2015

De voorzitter, De secretaris,

G.F. Naafs mw. M.A. van der Eerden-Vonk