



Datum : 28 juni 2005 Nummer PS : **PS2005BEM31**  
Dienst/sector : PSD/PSB Commissie : BEM  
Registratienummer : 2005PSD000068i Portefeuillehouder : Mr. J.H. Ekkers

---

**Titel** : Bestedingsvoorstel dienstreserve PSD

---

### **Inhoudsopgave**

Ontwerpbesluit	pag. 3
Toelichting	pag. 5
Bijlage(n):	Geen

---

### **Inleiding**

De PSD wil haar processen en dienstverlening verder verbeteren. Wij zijn van plan om hiervoor onderstaande maatregelen te treffen.

1. Managementinformatie verbeteren: het verbeteren van overzichten voor het management op het gebied van financiële informatie, personele informatie, ziekteverzuim, verplichtingen administratie, facturenstroom enz. Kosten worden gemaakt voor aanschaf van software: € 207.000,-
2. Kwaliteitsverbetering Financiële administratie: De sector Financiële administratie heeft een aantal nieuwe verantwoordelijkheden gekregen op het gebied van begrotingswijzigingen, meerjarenprognoses. Daarnaast willen we de facturenstroom digitaliseren. Met deze maatregelen wordt de kwaliteit van de financiële processen verder geborgd. Kosten worden gemaakt voor project- en arbeidscapaciteit: € 335.000,-
3. Haalbaarheidsonderzoek digitalisering: het uitvoeren van een haalbaarheidsonderzoek op basis waarvan een besluit kan worden genomen of en hoe invulling wordt gegeven aan digitalisering van documenten en processen. Kosten worden gemaakt voor inhuur adviseur: € 50.000,-
4. Verbetering telefonische bereikbaarheid: het investeren in apparatuur waarmee de telefonische bereikbaarheid van de organisatie kan worden verbeterd. Kosten worden gemaakt voor aanschaf van apparatuur en kosten implementatie: € 50.000,-
5. Haalbaarheidsonderzoek invoering HRM systeem: het huidige personeelsinformatiesysteem heeft beperkte functionaliteit met betrekking tot het verbeteren van managementinformatie en procesondersteuning. Wij willen een onderzoek uitvoeren naar de mogelijkheden van een nieuw HRM systeem. Kosten worden gemaakt voor inhuur adviseur: € 50.000,-
6. Bedrijfsvoering algemeen: er zijn een aantal specifieke onderwerpen waarvoor capaciteit moet worden ingehuurd op het gebied van de herinrichting van de I&A functie, beveiliging, sanering (opheffing) bibliotheekfunctie Provinciehuis, ondersteuning aanbesteding telefonie, ondersteuning opzet AO PSD, uitwerking rechtspositie GS. Het betreft kosten voor inhuur adviseurs: € 190.000,-

De verbeteringen en innovaties vragen om incidentele investeringen. De PSD heeft in de lopende begroting onvoldoende middelen om deze uitgaven te doen. Voorgesteld wordt om de gevraagde middelen te onttrekken uit de dienstreserve van de PSD. De PSD is, in samenwerking met de CS, bezig om te komen tot de inrichting van een innovatievoorziening bedrijfsvoering waaruit in de toekomst dergelijke uitgaven uit bekostigd kunnen worden. Vooruitlopend hierop wordt nu dit voorstel gedaan.



**Ontwerp-besluit**

Besluit van 12 september 2005 tot besteding van de dienstreserve PSD

Provinciale staten van Utrecht;

Op het voorstel van gedeputeerde staten van 12 september 2005, dienst/sector PSD/PSB, nummer 2005PSD000068i;

Besluiten:

1. In te stemmen met een onttrekking van € 882.000 aan de dienstreserve van de PSD, ten behoeve van een aantal verbeteracties in de bedrijfsvoering.

voorzitter,

griffier,



**Toelichting**

Aan Provinciale Staten,

**Beoogd effect**

Met de activiteiten die in dit voorstel zijn opgenomen beoogd de PSD haar dienstverlening en de interne bedrijfsvoering verder te verbeteren en te professionaliseren.

**Argumenten / financiën**

Onderstaande tabel is een specificatie van genoemde bedragen.

Activiteit	2005
<b>Administratie en informatievoorziening</b>	
Verbeteringen in de informatievoorziening	
• Licenties	89.000
• Beheer en onderhoud informatievoorziening	43.000
• Doorontwikkeling informatievoorziening	75.000
Verbeteringen in de administratie	
• Kwaliteitsverbetering administratie	200.000
• Project digitalisering facturen voor software, consultants, opleiding en scanner	120.000
• Bankafschriften automatiseren	15.000
	<hr/> 542.000
<b>Documentaire informatievoorziening</b>	
• CDC-kosten	15.000
• Onderzoek digitale DIV	50.000
	<hr/> 65.000
<b>Facilitaire dienstverlening</b>	
• Extra maatregelen beveiliging	35.000
<b>ICT-dienstverlening</b>	
• Voicemail tbv telefonische bereikbaarheid	50.000
• Implementatie pauzesoftware	10.000
• Europese aanbesteding telefonie	15.000
• Inrichting I&A	50.000
	<hr/> 125.000
<b>Personele dienstverlening</b>	
• Rechtspositie GS	15.000
• E-HRM systeemaanpassingen	50.000
	<hr/> 65.000
<b>Overige</b>	
• PSD dienstbrede AO en communicatie	50.000
	<hr/> 50.000
<b>Totaal</b>	<hr/> <hr/> 882.000

## **Technische toelichting op de voorstellen**

### **Administratie en informatievoorziening**

#### **Verbeteringen in de informatievoorziening**

Een belangrijk speerpunt binnen de PSD is het verbeteren van de informatievoorziening. Diverse standaardrapportages uit de financiële en personele administratie zijn de afgelopen jaren ontwikkeld en worden thans via één loket op Atrium (het Intranet van de provinciale organisatie) aan de gebruiker aangeboden. De eindgebruiker kan nu op redelijk eenvoudige wijze de informatie op de eigen PC oproepen. Een steeds grotere groep gebruikers binnen de provinciale organisatie maakt inmiddels gebruik van de rapportages.

#### *Licenties*

Het aantal gebruikers van de managementinformatie stijgt gestaag en bedraagt nu 120 (sectorhoofden, directie, medewerkers stafbureaus, PAV en beleidsmedewerkers subsidies). In 2005 wordt een groter / aanvullend gebruik voorzien wat tot extra licenties leidt. Voor de 'reparatie' is een bedrag van € 89.000 benodigd.

#### *Beheer en onderhoud informatievoorziening*

Het beheer en onderhoud evenredig ingewikkelder wordt. Om de bedrijfszekerheid ook in de toekomst te kunnen garanderen is het nodig de organisatie van de informatievoorziening in het systeem op korte termijn grondig te herzien. Een belangrijk punt hierin is de scheiding tussen test- en ontwikkelomgeving, dat leidt tot een kwaliteits- en stabiliteitsverbetering van de bestanden en daardoor tot een sterk verbeterde continuïteit van de informatievoorziening. Hiervoor is externe deskundigheid benodigd. De benodigde kosten hiervoor bedragen € 33.000. Tevens is een geautomiseerd systeem nodig waarin vragen van managers uit de organisatie kunnen worden behandeld. Met dit zogenaamde callsysteem, kan in een efficiënte aanlevering van wijzigingsverzoeken in de informatievoorziening worden voorzien. Momenteel gebeurt dit nog met papierenformulieren. Hiervoor is een bedrag van € 10.000 benodigd.

#### *Doorontwikkeling informatievoorziening*

De afgelopen 2 jaar heeft de informatievoorziening een grote ontwikkeling doorgemaakt. Die ontwikkeling staat uiteraard niet stil. Regelmatig zal er een opwaardering en aanpassingen in de informatievoorziening moeten plaatsvinden. Dat vraagt naar verwachting de komende jaren investeringen, te besteden aan inhuur van de leverancier om een en ander in te regelen, bijhouden van vakkennis van de beheerders, trainen van gebruikers, en niet onbelangrijk het onderzoeken en testen van nieuwe ontwikkelingen. Deze doorontwikkeling zal resulteren in betere stuurinformatie voor het management in de vorm van managementoverzichten. Voorgesteld wordt om voor 2005 hiervoor uit de dienstreserve PSD een bedrag van € 75.000 vrij te maken.

#### **Verbeteringen in de administratie**

#### *Kwaliteitsverbetering administratie*

Het karakter van de sector PAV verandert. Door de vorming van de middelendienst waardoor de rol breder / zwaarder wordt dan de rol van administratiekantoor nu. Dat vraagt om mensen die breder in de administratie kunnen kijken en beleid kunnen formuleren en uitzetten dat leidt tot een efficiënte /

effectieve administratie. Vooruitlopend op structurele veranderingen worden werkprocessen omgevormd waaronder de integratie van het debiteuren en crediteuren werkproces, veredelen van gegevens uit de administratie, analyseren, adviseren van de diensten op administratief gebied etc. Tevens is er werk naar de sector PAV overgeheveld zoals de begrotingswijzigingen. Vooral nog wordt er voor gekozen om deze kwaliteitsimpuls incidenteel aan te pakken. Hiervoor is voor 2005 een bedrag van € 200.000 benodigd.

*Project digitalisering facturen voor software, consultants, opleiding en scanner*

In het jaar 2005 willen wij CODA (ons systeem voor het voeren van de financiële administratie) doorontwikkelen. De workflowfunctionaliteit van facturen en het scannen van facturen zijn onderdeel van de kwaliteitsimpuls die noodzakelijk is in het financieel administratieve proces.

De diensten hebben de sterke wens geuit om meer grip te krijgen op de facturenstroom. Digitaliseren voorkomt het kwijtraken van facturen en maakt het lokaliseren van facturen eenvoudig. Hierdoor wordt het proces efficiënter, krijgen wij goed zicht op onze en zal dit bij implementatie in 2006 met ingang van 2007 een besparing van 1 fte op basis van schaal 5/6 opleveren. De kosten van digitalisering van facturen bedragen € 120.000.

*Bankafschriften automatiseren*

Het reduceren van handmatige handelingen heeft PAV hoog in het vaandel staan. Het verwerken van bankafschriften kan voor een gedeelte worden geautomatiseerd. Dit resulteert in reductie van fouten en bevordert de efficiency, waardoor van 0,3 fte op basis van schaal 5/6 valt te realiseren. Om deze aanpassingen in het financieel systeem te realiseren is € 15.000 aan bouw- en implementatiekosten benodigd.

**Documentaire informatievoorziening**

*Saneringskosten bibliotheekfunctie Provinciehuis.*

Als gevolg van eerdere bezuinigingsacties bij de PSD is het documentatiecentrum gesaneerd, hetgeen een besparing van 2 fte opgeleverd heeft. Een van de daaruit voortvloeiende acties is het sanering van de collectie (afvoeren oude publicaties, herordenen, etc.). Hiervoor is € 15.000 benodigd waarvoor geen ruimte in de lopende begroting meer aanwezig is.

*Onderzoek digitale DIV*

In de Voorjaarsnota heeft de PSD de ontwikkelingen op het gebied van de digitale documentaire informatievoorziening (digitale DIV) geschetst. Kern van dat voorstel is dat de huidige DIV zodanig moet worden omgevormd, dat alle relevante documentaire informatie in een organisatiebreed documentair informatiesysteem wordt opgenomen en dat het beheer binnen de sector PDR zodanig wordt ingericht, dat blijvende beschikbaarheid van zowel analoge als digitale documentaire informatie is gegarandeerd.

Voorgesteld is een verkennend onderzoek uit te voeren waaruit moet blijken of en welke vorm van digitale DIV voor de provincie het meest geschikt is, wat de financiële consequenties en dekkingsmogelijkheden daarvan zijn en wat digitale DIV dit voor onze werkwijze zal betekenen. Voor dit vooronderzoek is een bedrag van € 50.000 benodigd.

**Facilitaire dienstverlening**

*Extra maatregelen beveiliging*

Teneinde het toenemend aantal inbraken in 2004 in het provinciekantoor het hoofd te bieden hebben we besloten een aantal maatregelen te nemen. Het betreft hier o.a. het plaatsen van extra camera's, het plaatsen van een hekwerk rondom het provinciekantoor, het aanbrengen van inbraakwerende voorzieningen aan de ramen. Voor deze maatregel is voor 2005 € 35.000 benodigd.

### **ICT-dienstverlening**

#### *VoiceMail tbv telefonische bereikbaarheid*

Voor het verbeteren van de telefonische bereikbaarheid heeft de DR besloten over te gaan tot het invoeren van VoiceMail faciliteit. Dit betekent de aanschaf en implementatie van een extra module in de huidige telefooncentrale. Voor de aanschaf is € 40.000 en voor de implementatie is € 10.000 benodigd.

#### *Implementatie pauzesoftware i.v.m. arbowetgeving*

In 2004 is besloten dat de provincie voor haar medewerkers de zogeheten pauzesoftware zal installeren. Dit is een hulpmiddel dat bijdraagt aan de vermindering van de kans op RSI (aandoening aan het bewegingsapparaat) als gevolg van te intensief computergebruik. In 2005 zal een en ander getest moeten worden en geïnstalleerd ten behoeve van alle werkplekken. Voor deze implementatie is extra capaciteit van € 10.000 benodigd.

#### *Europese aanbesteding telefonie*

De provincie heeft in het kader van het project OT 2000 via een Europees aanbestedingsproject contracten afgesloten met de leverancier van telefoniediensten. Hierbij is onderscheid gemaakt tussen vast, mobiel en speciaal verkeer. Binnenkort is de contracttermijn verstreken. In 2005 zal de sector inhoudelijk kennis leveren m.b.t. het op nieuw op te starten traject. Voor de begeleiding van de aanbesteding is een bedrag van € 15.000 benodigd.

#### *Inrichting I&A*

In 2004 is het besluit genomen om te komen tot de vorming van een nieuwe sector I&A. Het sectorhoofd PIT (onze ICT afdeling) is kwartiermaker hiervoor. Voor begeleiding van het traject wordt een beroep gedaan op een externe adviseur (voortraject) en op het InterimTeam (organisatie/formatieplan en personeelsplan). Tevens is voorzien in begeleiding van de heroriëntatie van de werkzaamheden op het gebied van systeemontwikkeling. Hiervoor is een bedrag van € 50.000 benodigd.

### **Personele dienstverlening**

#### *Rechtspositie GS*

Voor 2005 zal de behandeling van complexe casuïstiek ten aanzien van de rechtspositie van oud-gedeputeerden worden uitbesteed aan Deloitte. De reden daarvan is dat de provincie steeds vaker in een ongewenste dubbelrol komt als verstrekker van de uitkering na aftreden en oud-werkgever van de gedeputeerde. Om dat te voorkomen wordt de berekening van de uitkering, inclusief de verrekening van inkomsten, uitbesteed aan Deloitte. Deloitte verricht reeds enige jaren werkzaamheden voor de provincie ten aanzien van de berekening van het ouderdomspensioen van (oud)gedeputeerden. De werkzaamheden zijn inmiddels door Deloitte met ingang van 1 januari 2005 overgenomen. Vooruitlopend op de structurele dekking is voor 2005 is een bedrag van € 15.000 benodigd.



*Onderzoek nieuw HRM (personeels) systeem*

In toenemende mate wordt de functionaliteit van ons personeelsinformatiesysteem voor de ontwikkeling van P&O-beleid als knellend ervaren. Bij de invoering van systemen zoals EVA, Poortwachter en IKAP bleken deze niet op een adequate wijze met Beaufort te kunnen communiceren. Begin 2004 is een quick-scan gedaan om een beeld te krijgen van de ervaringen en wensen van de gebruikers personeelsinformatie in onze organisatie. Op basis daarvan worden technische aanpassingen in Beaufort gemaakt ten behoeve van de koppeling met het tijdschrijf- en het verlofsysteem. de administratieve processen worden gedigitaliseerd, waardoor er geen P-formulieren meer nodig zijn. Hierdoor neemt de efficiency van het proces en de betrouwbaarheid van de P-gegevens toe. Voor deze aanpassingen is € 50.000 benodigd.

**Overige**

*PSD dienstbrede AO en Communicatie*

In het kader van het actieplan Financieel Beheer 2 zal voor het uitwerken en beschrijven van de processen van de PSD regelmatig een beroep gedaan moeten worden op externe deskundigheid. Ook voor het invoeren en aanpassen van de procesbeschrijvingen zal externe expertise worden ingehuurd. Voor een verdere professionalisering van de dienstverlening van de PSD zal tevens de communicatie over deze dienstverlening worden verbeterd. Het benodigde bedrag is € 50.000.

Gedeputeerde staten,

voorzitter,                      Mr B. Staal

secretaris,                        Drs. H.H. Sietsma