



Aan: De leden van de gemeenteraad van Amsterdam
Datum: 24 februari 2025
Portefeuille(s): Financiën
Portefeuillehouder(s): Hester van Buren
Behandeld door: bestuurszaken.financien @amsterdam.nl

Onderwerp: Beantwoording schriftelijke vragen van het lid Havelaar (CDA) Krom (Partij voor de Dieren) Garmy (Volt) Burgers (VVD) Koyuncu (Denk) Van Pijpen (GroenLinks) Asruf (PvdA) Schmidt (D66) inzake de betaalachterstand die ontstaan is na de implementatie van AFIS. Tevens de toegezegde periodieke statusupdate van de voortgang betalingsachterstand.

Geachte leden van de gemeenteraad,

Op 14 februari 2025 heeft het college schriftelijke vragen ontvangen van Beantwoording schriftelijke vragen van het lid Havelaar (CDA) Krom (Partij voor de Dieren) Garmy (Volt) Burgers (VVD) Koyuncu (Denk) Van Pijpen (GroenLinks) Asruf (PvdA) Schmidt (D66) inzake de betaalachterstand die ontstaan is na de implementatie van AFIS. Onderstaand treft u de beantwoording van deze vragen aan.

De gemeente Amsterdam kampt met een ernstige achterstand in de betaling van facturen als gevolg van de implementatie van het nieuwe betalingssysteem AFIS. Dit heeft grote gevolgen voor onder andere freelancers, leveranciers en ondernemers die afhankelijk zijn van deze betalingen. De wethouder heeft de Raad meerdere malen geïnformeerd over de voortgang bij het aanpakken van deze achterstanden. Ook heeft zij technische vragen beantwoord. Naar aanleiding van deze updates en antwoorden hebben wij aanvullende vragen.

In overleg tussen raadslid Havelaar (CDA) en de wethouder financiën is op 11 februari afgesproken dat het College onderstaande vragen versneld zal beantwoorden, uiterlijk op 26 februari, zodat de Raad kennis kan nemen van de antwoorden ter voorbereiding op de commissieactualiteit in de commissie FKD op 27 februari 2025.

De vragen bestaan uit zes delen:

1. Vragen over de informatiepositie van de Wethouder en de Raad
2. Vragen over de oorzaak en de sturing
3. Vragen over het systeem
4. Vragen over de afhandeling van de factuurbetaling
5. Vragen over de (financiële) gevolgen
6. Vragen over de toekomst

Voordat ingegaan wordt op de inhoudelijke beantwoording wil ik als verantwoordelijke wethouder graag nog wat kwijt. Allereerst dat ik de ontstane situatie betreur. Daarnaast wil ik benadrukken aan al onze leveranciers, ondernemers en overige partijen waarvan facturen betaald moeten worden, dat er met man en macht wordt gewerkt om dit zo spoedig mogelijk te realiseren. In het geval van schrijnende gevallen is er extra aandacht, zoals verderop in deze brief toegelicht. Ook wil ik van dit moment gebruik maken om mijn dank uit te spreken aan alle ambtenaren, externen en overige betrokkenen voor hun inzet om het ontstane probleem aan te pakken, op te lossen en de impact op Amsterdam en de Amsterdammers te beperken.

Status update

Hieronder treft u de toegezegde statusupdate met betrekking tot de voortgang van de inhaalactie van betalingen en de afhandeling van spoedbetalingsverzoeken door de spoeddesk. Daarnaast ook een eerste prognose van de totale doorlooptijd van de inhaalactie. De Raad zal de komende periode wekelijks worden geïnformeerd over de status en hoe deze zich verhoudt tot de prognose.

A. Verwerkingsoverzicht facturen met/zonder betalingsachterstand: facturen met/zonder betalingsachterstand

Dagelijkse afhandeling facturen 12-2 tot en met 21-2

	12-02- 2025	13-02- 2025	15-02- 2025	17-02- 2025	18-02- 2025	19-02- 2025	20-02- 2025	21-02- 2025
Werkvoorraad buiten betaaltermijn*	30782	27969	28519	28299	27719	26075	25419	24972
Werkvoorraad binnen betaaltermijn	24266	23588	21999	20346	20607	20330	19548	18592
Totale werkvoorraad	55048	51557	50518	48645	48326	46405	44967	43564
Instroom	2547	720	1226	799	816	1028	999	514
Uitstroom	552	4202	2265	2672	1135	2949	2437	1917
Waarvan betaald	69	148	1293	1588	1707	2407	1399	1833

*De werkvoorraad betreft de facturen die in het systeem van de gemeente Amsterdam staan en nog niet volledig verwerkt zijn.

In de getoonde tabel ziet u het verloop van de werkvoorraad facturen bij de afdeling. Op deze manier zal aan de Raad gerapporteerd worden over de afname van de facturen met een betalingsachterstand in verhouding tot de totale werkvoorraad. De instroom van nieuwe facturen en uitstroom van behandelde facturen is een ondersteunende indicator van de afname van de werkvoorraad.

Dagelijkse afhandeling verzoeken spoedbetalingen 12-2 tot en met 21-2

	12-02- 2025	13-02- 2025	14-02- 2025	17-02- 2025	18-02- 2025	19-02- 2025	20-02- 2025	21-02- 2025
Aangevraagd	66	84	109	96	87	131	137	54
Goedgekeurd	52	78	102	90	59	117	102	40
Afgekeurd	14	6	7	6	16	14	35	14
Betaald	26	47	96	47	71	72	83	138

Bovenstaande tabel geeft de dagelijkse verwerking van spoedbetalingen aan. De verwerkingsduur is 24-28 uur nadat de betaling is aangemeld. In onderstaande tabel geeft een overzicht van de bekende redenen voor het doen van een spoedbetaling.

<i>Grond van goedkeuring</i>	<i>Percentage</i>
Ernstige verstoring van bedrijfscontinuïteit	29,7%
Financiële problemen	48,8%
Juridische consequenties	4,7%
Wettelijke verplichtingen (boete/dwangsom)	10,3%
In opdracht van (stedelijk) directeur¹	6,6%

B. Prognose van moment dat de doorlooptijd tot betalingsachterstand is ingelopen

Voor de leveranciers die wachten op de betaling van hun factuur is het belangrijk om te weten waar ze aan toe zijn. Garanties kunnen we helaas niet afgeven. Wel werken we met scenario's en monitoren we de ontwikkelingen. Daarbij moet opgemerkt worden dat er altijd een aantal facturen zal zijn waarvan de betalingstermijn is verlopen. Dit komt bijvoorbeeld doordat er nog een geschil is of de dienst wel correct of volledig is geleverd.

Voor de prognose wanneer het moment bereikt is waarop de totale achterstand van te laat betaalde facturen ingehaald is zijn scenario's in kaart gebracht waarbij de volgende parameters van invloed zijn:

- De ontwikkeling van de werkvoorraad (instroom nieuwe facturen).
- De ontwikkeling van inzet van capaciteit, dit betekent dat we rekening houden met ziekte, verlof en het leervermogen van het team.
- Het optreden van eventuele issues (in werkwijze en/of AFIS, zoals bijvoorbeeld issues met workflow)
- Het succesvol inzetten van versnellingsacties (voorbeeld: versneld betalen van alle facturen onder de 250 euro)
- De ontwikkeling van de verwerkingstijd van de nieuwe facturen (dit zal in combinatie met de inkooporders en gewenning door medewerkers steeds sneller moeten gaan).
- De verhouding tussen (oude nog deels handmatige) facturen en facturen die langs het nieuwe proces verwerkt worden.

Zoals hierboven is aangegeven is het lastig om een exacte datum te geven wanneer de normale betalingstermijn is bereikt. Drie scenario's zijn op basis van bovenstaande parameters in beeld

¹ Beoordeling heeft plaatsgevonden door (stedelijk) directeur. Spoeddesk legt verder niet vast onder welke van de 4 categorieën deze spoedbetaling thuishoort.

gebracht. Het gemiddelde scenario gaat momenteel uit van een evenwicht naar een normale betalingstermijn op 7 april. In het slechtste scenario wordt het evenwicht niet eerder bereikt dan op 19 mei en in het meest gunstige scenario op 24 maart.

De raad zal via de periodieke updates geïnformeerd worden over de realisatie van deze scenario's. Daarnaast zullen de mitigerende maatregelen, zoals de extra capaciteit zolang ingezet worden als nodig is om de effecten voor de ondernemers te beperken.

C. Versnellingsmaatregelen

Om uit te komen op het hiervoor genoemde "gemiddelde scenario" en zo mogelijk "meest gunstige scenario" zijn extra versnellingsmaatregelen genomen. Het gaat hierbij bijvoorbeeld om de maatregel om kleinere facturen (< 250 euro) versneld af te handelen, de inzet van extra capaciteit, het afspreken van bevoorschotting op reeds ontvangen maar nog niet verwerkte termijnfacturen en maatwerkafspraken met grote crediteuren over het betalingsritme. Daarnaast blijft er gekeken worden naar mogelijke aanvullende maatregelen. Het is niet uit te sluiten dat extra maatregelen gepaard gaan met aanvullende kosten.

Deel I:

Vragen over de informatiepositie van de Wethouder en de Raad

1. Wanneer zijn de eerste meldingen van ondernemers binnengekomen over te late betalingen. Waarom is toen niet een alarmbel afgegaan?

De organisatie hield rekening met een vertraging in de betaling van facturen door de overstap naar AFIS. Toen er meldingen binnen kwamen van ondernemers dat de betaaltermijn voor hun facturen was verlopen, was dat niet direct alarmerend. Zodra de eerdergenoemde technische issues zich voordeden zijn deze opgepakt en is de organisatie ook zelf gestart met het opschalen, om te proberen de achterstand die groter werd dan verwacht zo snel mogelijk in te kunnen gaan halen.

2. Ontving de wethouder dergelijke rapportages ook? Welke informatie werd daarin gedeeld? Kwamen de problemen in deze rapportages ook naar voren?

De wethouder wordt sinds de start van de implementatie en na livegang op de hoogte gehouden van het verloop. In de staf Financiën van 13 januari is door de organisatie aangegeven dat livegang van AFIS tot dat moment goed verliep.

Op de staf Financiën van 20 januari is vervolgens gemeld dat het inlezen van facturen door technische issues was vertraagd, maar dat vanaf dat moment de behandeling van facturen weer mogelijk was. Op dat moment was de verwachting dat de volledige achterstand binnen 6 weken zou zijn weggewerkt. De raad is hier diezelfde week over geïnformeerd.

Later op dezelfde maandag 20 januari bleek dat het verwerken wederom vertraging opliep door performance problemen. Dit bleek te komen door de trage verwerking van de handmatige invoer. Het performanceprobleem is direct gemeld bij de implementatiepartner waarna er een server herstart is uitgevoerd. Met de implementatiepartner was de afspraak dat bij performanceproblemen direct zou worden opgeschaald in o.a. server-capaciteit. Dit is gedaan en de eerste herstelactie leek effect te hebben.

Op maandag 27 januari werd geconstateerd dat ondanks de nieuwe server de performance-problemen nog niet zijn opgelost en is een ticket² aangemaakt bij SAP. Op 28 januari is een workaround³ geboden, namelijk het gebruik van een andere tegel, om de lange wachttijd tussen schermen bij het coderen te beperken.

Op 23 januari na de commissie FGD heeft de wethouder een statusupdate ontvangen, waarin gemeld is dat:

- Het proces van valideren en coderen van overgezette facturen meer tijd kost dan verwacht en dat de administratie gewenningstijd nodig heeft om weer op de reguliere productiesnelheid te komen.
- Oude en nieuwe facturen parallel worden afgehandeld om vertraging bij de nieuwe facturen te voorkomen.
- De verwachting is dat de vertraging binnen 6 weken is ingelopen.
- Er een spoedprocedure is voor leveranciers die door de betalingsachterstand in problemen dreigen te komen.
- Onderzocht wordt hoe de capaciteit opgeschaald kan worden.
- Leveranciers met openstaande facturen in AFIS die dag geïnformeerd worden over welke facturen het exact betreft die te laat worden betaald.
- Vanuit AFIS realtime inzichtelijk is welke facturen er in de werkvoorraad staan en de directies automatische notificaties en automatische herinneringen ontvangen.

Op de staf van 3 februari is uitgebreide toelichting geweest over de omvang van de problemen bij de migratie van de oude facturen, de ontvangst van facturen die waren tegengehouden en aansluitend de verwerking ervan.

Vanaf 3 februari is een aantal keren per week contact en overleg geweest over de ontstane situatie en hoe die het hoofd te bieden.

3. Is er een relatie tussen de rapportage die op 20 januari naar de directies gestuurd is en de beslissingen die op 21 januari genomen zijn?

Het is niet duidelijk op welke rapportage precies wordt gedoeld.

4. Hoe kan het dat de liveblog voor iedereen toegankelijk was en dat de wethouder in haar brief van 7 februari aangeeft pas sinds 1 februari op de hoogte te zijn van hoe ernstig de problemen zijn? Leest de wethouder Intranet niet, ook niet wanneer er een groot nieuw systeem live gaat en daar een speciaal live blog voor gemaakt is?

Het liveblog geeft de stapeling van technische problemen weer, die de organisatie stuk voor stuk probeert op te lossen. De omvang van de situatie manifesteerde zich gedurende de tijd. Aanloopproblemen en het oplossen daarvan, horen bij elke migratie. Lang was er vertrouwen dat alle problemen snel konden worden opgelost met de reeds proactief aangetrokken extra capaciteit en de betalingsachterstand kon worden ingelopen binnen de 6 weken. Het GMT van 30

2 een ticket is de technische naam voor een officiële melding bij de leverancier

3 een workaround is een technische term voor een alternatieve (vaak tijdelijke) omweg/omleidingsoplossing voor het probleem.

januari was het moment waarop ambtelijk geconstateerd is dat er sprake is van een ernstig probleem, veroorzaakt door de stapeling van diverse technische issues.

Het liveblog is bedoeld om de medewerkers van de gemeente Amsterdam die met AFIS werken te informeren. De informatie is dan ook op eindgebruikers van AFIS toegespitst. Om deze reden heeft de wethouder het liveblog niet gelezen.

5. Is de wethouder voor 1 februari niet proactief door medewerkers geïnformeerd dat de problemen ernstig zijn?

De wethouder is op zaterdag 1 februari geïnformeerd, dat is twee dagen nadat het GMT heeft geconcludeerd dat de problemen ernstig waren.

6. Was de wethouder er op dat moment van op de hoogte dat er ook een speciale spoedprocedure ingericht was die tot begin maart actief was? Zo ja, waarom vertelde zij dit niet in de commissie?

In het reguliere proces bestond er altijd al een mogelijkheid tot het doen van spoedbetalingen. Van deze werkwijze was de wethouder dan ook op de hoogte. Tijdens de commissie was de wethouder nog niet op de hoogte dat de reguliere spoedprocedure was uitgebreid vanwege de ontstane situatie.

7. Was de wethouder er op dat moment van op de hoogte dat er op maandag 27 januari, vier dagen na de commissievergadering, een speciale spoed desk open zou gaan om mensen die door de achterstand in de problemen komen te helpen? Zo ja, waarom vertelde zij dit niet aan de commissie?

Bij de commissievergadering van 23 januari was de wethouder niet op de hoogte van een speciale spoeddesk. Over de opening van een spoeddesk is zij op 1 februari geïnformeerd.

De voorbereiding van de inrichting van de spoeddesk heeft in de week van 27 tot en met 30 januari plaatsgevonden. De procedures zijn hierbij aangepast om meer aanvragen te kunnen verwerken en de benodigde capaciteit is in kaart gebracht. Op vrijdag 31 januari is getest of de spoeddesk naar behoren functioneerde. Vervolgens is op 3 februari de spoeddesk geopend.

8. Indien de wethouder op dat moment niet op de hoogte was van de speciale spoedprocedure die al van kracht was en de speciale spoeddesk die ingericht zou worden, hoe beoordeelt zij haar eigen informatiepositie op het moment dat zij de mededeling deed?

Op 20 januari is de wethouder geïnformeerd over een achterstand in de betalingen, die op dat moment naar verwachting binnen 6 weken zou worden ingelopen. Door de toenemende betaalachterstand anticipeerde de organisatie op stijging van het aantal spoedbetalingen. Om dit op te vangen is de spoedprocedure uitgebreid en een aparte spoeddesk ingericht voor de afhandeling van deze betalingen. De wethouder beoordeelt haar informatiepositie als voldoende. De wethouder was op de hoogte dat spoedbetalingen mogelijk waren en dat daar aandacht voor was.

9. Is de wethouder, met de kennis van nu, van mening dat de Raad op 23 januari goed en volledig geïnformeerd is? Hoe kijkt de wethouder terug op haar mededeling tijdens FKD van 23 januari?

De raad heeft de informatie gekregen waarover de wethouder op dat moment beschikte.

10. Waarom antwoordt de wethouder dat de implementatie in principe goed is gegaan, terwijl zij in het weekend geïnformeerd is over grote problemen in de implementatie?

In de rekeningencommissie is aangegeven dat de implementatie in principe goed is gegaan. Direct daarna is aangegeven dat er een probleem is met factuurbetaling en dat daarover een raadsinformatiebrief in voorbereiding is. De formulering *in principe goed gegaan* is dus een ongelukkige formulering.

11. De wethouder hoorde op 3 februari termijnen van zes tot acht weken, terwijl deze termijnen ook al in de commissievergadering FKD op 23 januari door de wethouder genoemd zijn. Reeds op 21 januari was op intranet aangegeven dat de benodigde tijd om de achterstanden weg te werken ca. zes weken zou zijn. Heeft de wethouder op 3 februari, toen zij de zes tot acht weken te horen kreeg, doorgevraagd waarom de termijn nu weer zes tot acht weken was, terwijl er sinds 21 januari al twee weken verstreken waren en het vanaf dat moment dus eigenlijk nog maar vier weken zou moeten duren?

Ja.

12. Was de wethouder op dat moment op de hoogte dat op 21 januari intern gecommuniceerd is dat 'Facturen worden behandeld op volgorde van indiening, waardoor de vertraging kan variëren afhankelijk van de datum waarop de factuur is ingediend. We verwachten de volledige achterstand over circa 6 weken te hebben verwerkt.'

Nee. Op 23 januari is een update gedaan waarin stond dat er een onderscheid is tussen de oude facturen en de nieuwe facturen die na 6 januari zijn ingediend. Op dat moment is de wethouder geïnformeerd dat deze twee stromen aan facturen parallel worden afgehandeld, zodat deze facturen minimale vertraging oplopen.

13. Zo ja, wat bedoelde zij dan met de opmerking dat facturen die begin december ingediend zijn nog langer moesten wachten?

Dat niet alle facturen die in december zijn ingediend ook direct betaald zouden kunnen worden. En dat specifiek aan de oudere facturen aandacht besteed werd, omdat deze ondernemers al langere tijd op hun geld wachten.

14. De wethouder werd naar eigen zeggen pas in het weekend van 1 februari op de hoogte gesteld van de betalingsachterstand. Vanaf welk moment was de betalingsachterstand bekend bij de afdeling? Hoeveel tijd zat er tussen het moment van constatering en het moment van het inlichten van de wethouder? In het geval de wethouder niet per direct op de hoogte is gesteld, waarom is er gewacht met het inlichten van de wethouder?

Sinds de livegang is sprake van technische problemen die de organisatie stuk voor stuk aan het oplossen is. Aanloopp Problemen en het oplossen daarvan, horen bij elke migratie. Lang was er vertrouwen dat alle problemen snel konden worden opgelost en de betalingsachterstand kon worden ingelopen binnen 6 weken. De omvang van de situatie manifesteerde zich gedurende een aantal dagen.

De wethouder is op 20 januari voor het eerst geïnformeerd over problemen. De week erna werd de ernst van de problematiek duidelijker en heeft het GMT hier uitgebreid over gesproken op donderdag 30 januari. Het onderwerp is direct geagendeerd voor de staf van maandag 3 februari.

- 15. Klopt het dat de wethouder op dat moment, maandag na het weekend waarin zij geïnformeerd was over de ernstige problemen, niet kon uitleggen wat het probleem precies was? Klopt de indruk dat zij zich op dat moment nog geen beeld gevormd had van de aard en inhoud van de problemen?**

Het klopt dat de wethouder op dat moment nog geen volledig beeld had van de aard en de inhoud van de problemen. Op de stafbespreking van die ochtend is de wethouder bijgepraat en heeft de wethouder een eerste beeld gevormd van de achterliggende oorzaken van de oplopende vertraging. Het gesprek in de staf ging vooral over hoe te voorkomen dat leveranciers in de problemen zouden komen. Ook is gesproken over het verloop van en de communicatie over het proces van spoedbetalingen, het inzetten extra capaciteit en het informeren van de raad.

- 16. Tijdens deze vergadering zat de voorzitter van de stuurgroep náást de wethouder. Waarom heeft de wethouder niet verzocht om de vergadering te schorsen om zich te verwittigen van de details die nodig waren om de Raad te informeren over de ernstige problemen?**

Omdat de Raad, zoals de wethouder in de vergadering meldde, de dag erna een brief zou ontvangen met deze informatie. Overigens zat de voorzitter van de stuurgroep rechtmatigheidsverantwoording naast de wethouder en niet die van de stuurgroep AFIS.

- 17. Als de wethouder zich wel al een goed beeld gevormd had en de problemen wel beter had kunnen uitleggen wat er precies speelde, waarom heeft ze er dan voor gekozen dat niet te doen?**

Zie 15 en 16.

- 18. Was de wethouder op dat moment al op de hoogte van de 700.000 euro extra implementatiekosten? Zo ja, waarom heeft zij dat op dat moment niet gemeld aan de commissie? Zo nee, hoe kon zij dan weten dat het binnen budget was?**

Nee, de prognose van de extra kosten waren pas begin februari bekend.

- 19. Op basis van welke informatie concludeerde de wethouder in de commissievergadering dat de extra implementatiekosten binnen budget waren?**

Op dat moment was nog geen zicht op de totaal benodigde extra inzet. Zodra dit bekend was is dit gemeld, en opgenomen in de raadsbrief van 10-02-2024.

- 20. In de brieven die op 24 januari verstuurd zijn naar de leveranciers, stond voor alle leveranciers een overzicht met het totaal openstaande bedrag. Waarom wist de wethouder op 3 februari niet wat het totale bedrag was? Had zij eerder navraag gedaan naar het totaal openstaande bedrag? Zo nee, waarom niet – mede gelet op de opmerking van de wethouder dat zij zelf ook geschrokken was van het aantal van 27.000 facturen?**

De wethouder had geen navraag gedaan naar het bedrag. Hoewel dit bedrag een indicatie is van de grootte van het probleem, zegt het weinig over de impact op een individuele leverancier.

21. Hoe kijkt de wethouder terug op haar bijdrage aan de discussie tijdens de vergadering van de Rekeningencommissie van 3 februari?

De wethouder vindt het van belang om de raad snel en goed te informeren over belangrijke ontwikkelingen. Dat is bij voorkeur informatie op papier. Dat is zorgvuldiger en geeft de raadsleden de tijd om de informatie rustig tot zich te nemen en daar dan vervolgens vragen over te stellen.

De wens om transparant te zijn stond hier op gespannen voet met de noodzaak van zorgvuldigheid. Vanuit het oogpunt van transparantie heeft de wethouder alvast de omvang van de problemen willen delen met de raad, zonder vooruit te lopen op de technische details die de dag daarna in de brief zouden volgen.

Deel II: Vragen over de oorzaak en de sturing

Op 7 en 10 februari schrijft de wethouder over haar ingreep in de projectorganisatie

- *Dit is ernstig. Er wordt met man en macht gewerkt om de achterstanden weg te werken en er is extra capaciteit voor vrijgemaakt. Ik heb direct opdracht gegeven om een crisisteam in te richten.*
- *Zoals ik u eerder heb bericht is een crisisteam ingericht onder leiding van de stedelijk directeur Bedrijfsvoering. Hierbij wordt gestuurd op: het inlopen van de achterstanden, het oplossen van issues in de techniek, voortgang van de spoeddesk en voldoende capaciteit. Dit team komt dagelijks bijeen. De stuurgroep vergadert twee keer per week. Ik word meerdere keren per week geïnformeerd. Vrijdag ontvangt u van mij een actualisatie van de stand van zaken.*
- *Met ingang van 4 februari is een crisisorganisatie ingesteld. O.l.v. een stuurgroep wordt strak gestuurd op het inlopen van de achterstanden en het oplossen van issues in de techniek.*

22. In de ambtelijke organisatie waren de problemen al langer bekend (zie ook onderdeel 1). Welke toegevoegde waarde moet het crisisteam dat door de wethouder is ingesteld leveren en waarom was er eerder geen crisisteam opgericht?

In de week van 20 januari is naar aanleiding van de eerste vertragingen ambtelijk besloten tot de inzet van extra capaciteit en het inrichten een spoedprocedure. Kort daarna is door het MT Financiën & Inkoop besloten om de aansturing van de Financiële Administratie te verscherpen, inclusief een directe lijn met de Programma-organisatie. Hiermee heeft de organisatie zelf een operationeel crisisteam opgericht.

Het bestuurlijke crisisteam waar de wethouder om heeft gevraagd moet ervoor zorgen dat snel gehandeld kan worden, dat de communicatielijnen naar het bestuur en de rest van de organisatie kort zijn. En dat maatregelen genomen worden die de afhandeling van facturen versneld. Bijvoorbeeld door het versneld betalen van alle facturen tot 250 euro.

23. Hoe werkt de organisatie?

a. Wat is de samenstelling van het crisisteam

Het bestuurlijke crisisteam bestaat uit de wethouder Financiën, de stedelijk directeur Bedrijfsvoering, de directeur Financiën en Inkoop en de crisismanager.

b. Hoe verhoudt de stedelijk directeur Bedrijfsvoering (de leider van het crisisteam), zich in het organogram van de gemeente Amsterdam tot de directeur Financiën en Inkoop (de verantwoordelijk directeur voor de implementatie) en tot de externe voorzitter van de stuurgroep?

De stedelijk directeur Bedrijfsvoering is de hiërarchisch leidinggevende van de directeur Financiën & Inkoop. In het kader van AFIS is de directeur Financiën & Inkoop de opdrachtgever voor de implementatie van AFIS. De stedelijk directeur Bedrijfsvoering is opdrachtgever voor de crisisorganisatie.

De externe voorzitter is een technisch voorzitter van de interne (alleen gemeentelijke organisatie) en externe stuurgroep (gemeentelijke organisatie plus de implementatiepartner) van de programma organisatie die de inrichting, implementatie en live gaan van AFIS heeft uitgevoerd. Het crisisteam is ingericht naast deze programma organisatie.

c. Hoe verhouden stuurgroep, crisisteam en projectorganisatie zich tot elkaar? Wie doet wat? Wie beslist wat?

De programma organisatie gaat over de implementatie van AFIS. De crisisorganisatie heeft als doel het oplossen van de crisis. Hierbij gaat het om het oplossen van de achterstand in de betaling van inkoopfacturen. Naast dit probleem gaat de implementatie van het systeem door. Daar is en blijft aandacht voor vanuit de reguliere organisatie.

De reguliere interne en externe stuurgroep besluiten over de reguliere implementatie aangelegenheden. De bestuurlijke crisisstuurgroep stuurt op het oplossen van de crisis. De bestuurlijke crisisstuurgroep staat onder leiding van het bestuurlijke crisisteam. In dit team zit de wethouder Financiën.

d. Wordt het crisisteam nu geleid door degene die ook verantwoordelijk is voor de implementatie van AFIS? Of is er een onafhankelijke crisismanager aangesteld?

Nee. Het bestuurlijke crisisteam wordt geleid door de wethouder. De bestuurlijke crisisstuurgroep wordt geleid door de stedelijk directeur Bedrijfsvoering. De stedelijk directeur is opdrachtgever van de ambtelijke crisisorganisatie. Er is een crisismanager aangesteld om te zorgen voor rust en een objectieve blik bij het oplossen van de crisis.

e. Zit de wethouder ook in de stuurgroep? Zo ja, sinds wanneer? Zo nee, in welke groep zit zij wel?

Nee, de wethouder zit in het Bestuurlijk crisisteam.

24. Hoe lopen de rapportagelijnen binnen de stuurgroep, het crisisteam, de implementatieorganisatie? Wie rapporteert aan wie, welke overlegstructuren

met de wethouder over de stand van zaken, het beheersen van de risico's, de wijze van bepaling of we klaar zijn voor live gang per 1 januari en wat het plan B is als we de mijlpalen niet halen.

Eind oktober is de wethouder geïnformeerd dat de implementatie op koers lag voor een live gang per 1 januari 2025. Daarnaast ook dat de stuurgroep op 22 oktober tot een Go had besloten en de opleidingen van start zouden gaan voor de organisatie. Dit Go besluit was één van de 10 Go / No Go momenten die afgelopen jaar zijn genomen bij het bereiken van een mijlpaal. Hierbij lag elke keer de vraag voor: gaan wij door of niet.

Op 9 december is de wethouder geïnformeerd over de laatste stand van zaken van de migratie. Hierbij is gemeld is dat de migratie op schema ligt. Ook is besproken dat leveranciers geïnformeerd zijn over de mogelijke vertraging van facturen door de migratie.

Voor de besprekingen na live gang zie vraag 2.

27. AFIS heeft 4.000 gebruikers. Is er ook overwogen om medewerkers voorafgaand aan de implementatie te trainen in plaats van door middel van een nazorgplan?

Ja, en dit is ook gebeurd. In aanloop naar de implementatie hebben directies doorgegeven wie er rechten voor het nieuwe systeem dienden te ontvangen. Al deze gebruikers zijn uitgenodigd voor een training vóór de livegang. Het streven was voor de live gang alle gebruikers getraind te hebben.

Vervolgens zijn al deze gebruikers uitgenodigd om te kiezen voor een training op locatie, via teams of voor het volgen van een webinar. Over de status van de inschrijvingen is (tot op persoonsniveau) gerapporteerd aan directeuren van directies.

Aan het eind van de opleidingsperiode in december bleek dat nog te weinig mensen waren getraind. Daarop zijn de volgende maatregelen getroffen: eind december zijn extra webinars en livestreams georganiseerd; het opleidingsprogramma is verlengd tot in het nieuwe jaar; en er zijn extra Q&A sessies georganiseerd in januari en februari.

De opleidingen zijn i.s.m. de implementatiepartner ontwikkeld, de implementatiepartner leverde hierbij de inhoudelijke kennis over het systeem, de gemeente de kennis over de gemeentelijke praktijk. Deze opleidingen zijn gebruikt tijdens de testfase van het systeem, en daarna nog bijgesteld.

Daarnaast biedt het systeem ook leeropties in het systeem zelf, er zijn instructiefilmpjes beschikbaar in het systeem die je door elke stap heen helpen en waar je handelingen in kunt oefenen. Ook is van alle opleidingen het opleidingsmateriaal inclusief webinar opname beschikbaar gesteld.

Het opleidingsaanbod en de deelname aan de trainingen vormt onderwerp van de evaluatie.

28. Hoe is het opleidingsplan voor medewerkers uitgevoerd en waarom lijkt er nu nog zoveel handmatige correctie nodig te zijn?

Voor de uitvoering van het opleidingsplan, verwijzen wij naar vraag 27.

De vraag naar handmatige correctie in relatie tot opleidingen is niet duidelijk.

29. Op welke datum is de go/no go beslissing gevallen, waaraan gerefereerd wordt in antwoord op vragen CDA-10? Had er op dat moment nog besloten kunnen worden tot rollback? Zo nee, waarom niet? En zo nee, waarom was het go/no go moment dan niet eerder gepland? Zo ja, waarom is er toen niet voor gekozen?

Feitelijk kende het programma 12 mijlpalen waarvan 10 mijlpalen tevens Go / No-Go momenten waren (zie vraag 44b). Daarvan was de laatste op 6 januari 2025. De stuurgroep stelde bij elke mijlpaal vast of was voldaan aan de criteria om door te gaan of niet: het Go / No-Go besluit. Op 22 oktober heeft de stuurgroep de Go beslissing genomen om per 6 januari live te gaan. De laatste go – no go beslissing voor de live gang per 01-01-2025 is genomen op 13-12-2024. Een rollback was technisch mogelijk tot 16-12-2024. Dus een rollback ten tijde van de definitieve go – no go beslissing was mogelijk. Voor deze datum zijn 9 andere go – no go momenten ingebouwd en doorlopen (zie vraag 44b). Tussen 13-12 en 16-12 was er geen aanleiding om rollback door te voeren. Op 17 december heeft de stuurgroep nogmaals vastgesteld dat de lichten op groen stonden.

30. Was de wethouder aanwezig bij het go/no go overleg?

Nee. Besluit tot een go – no go moment was een besluit van de stuurgroep, de wethouder maakt geen onderdeel uit van de stuurgroep AFIS.

31. Is het go/no go besluit voorgelegd aan de wethouder? Zo nee, waarom niet?

De wethouder is geïnformeerd over het besluit van de stuurgroep AFIS.

32. Op welke momenten is de wethouder in november, december en januari aanwezig geweest bij belangrijke vergaderingen zoals stuurgroep bijeenkomsten?

De wethouder is niet aanwezig geweest bij stuurgroep AFIS (zie ook vraag 26).

33. Was er voor de periode na 16 december een back-up plan bedacht? Zo ja, hoe zag dat plan eruit?

Dit was bedacht. Dit zou betekenen dat alsnog in het oude systeem AFS een nieuw boekjaar zou worden gestart en in Lias de voorbereiding van de Voorjaarsnota. De doorlooptijd om op te starten met de inkoop- en verkoopprocessen was dan wel langer, omdat de contractmodule al live was in AFIS. Autorisaties waren daarvoor al ingenomen, dus zouden opnieuw moeten worden toegekend. Hiervoor zou het draiboek voor het afsluiten van autorisaties weer teruggelopen moeten worden. Dit zou naar verwachting minimaal 1 week duren in januari. Daarnaast vonden mutaties al plaats in het nieuwe systeem (bijv. nieuwe relaties), deze zouden dus overgenomen moeten worden in AFS.

34. In hoeverre was het nog een mogelijkheid om AFIS uit te stellen om dit soort risico's te mitigeren?

Tot het rollback moment van 16-12-2025 was dit mogelijk. Hierbij is het wel goed te vermelden dat de consequenties hiervan fors zouden zijn.

Er zijn in de gemeentelijke P&C cyclus slechts drie momenten waarin een mogelijke live gang plaats kan vinden, dit omdat er anders te veel impact is op de voortgang van deze producten. Dit is bij de jaarovergang, in mei (tussen het proces van de voorjaarsnota en het begrotingsproces) en in oktober (tussen het begrotingsproces/najaarsnota proces en de jaarrekening. Dit uitstel zou dus minimaal 4 maanden betekenen.

Zie ook vraag 43.

35. Was het risico op de situatie waar de gemeente nu in zit, met 27.000 achterstallige facturen voor 200 miljoen euro, in beeld? Kunt u de risico-inventarisatie die op het overleg van de stuurgroep op de agenda staat met de Raad delen? Was de wethouder op het moment van go/no go beslissen op de hoogte van dit risico?

Het risico dat facturen te laat zouden worden betaald was in beeld. De stapeling van problemen was vooraf niet voorzien. Om de verstoring in de betalingen op te vangen, heeft de gemeente verschillende mitigerende maatregelen getroffen. Zoals het eerder live brengen van de contractmanagementmodule zodat het bestelproces in 2025 (en daarmee de factuur betaling van nieuwe facturen) op de juiste wijze van start kon gaan. Daarnaast was vooraf al voorzien dat er in de eerste tijd na go live extra capaciteit nodig zou zijn, waarvoor in december reeds 10 fte was ingehuurd.

In de stuurgroep zijn alleen de zwaarstwegende risico's behandeld omdat deze ook de meeste impact hebben. Zoals te zien in onderstaand risico log met de zwaarstwegende risico's uit de stuurgroep van 17-12-2024, was een achterstand in betalen van facturen niet als zwaarstwegende risico gekenmerkt. Dit overzicht is niet besproken met de wethouder.

Zwaarstwegende risico's

Risico #	Titel	Omschrijving	Gevolg/impact	Risico eigenaar	Actiehouder	Fase	Voorstel voor mitigatie	Status	Urgentie na mitigatie
13	Onvoldoende draagvlak binnen de organisatie	Onvoldoende draagvlak om met systemen en processen te willen werken waardoor eigen werksituatie bedacht worden buiten het systeem. Een voorbeeld hiervan zijn eigen rapportages in xis.	Mensen niet goed opgeleid en minder goed ingerichte bedrijfsprocessen.	Amsterdam		Overall	<ol style="list-style-type: none"> Uitvoeren veranderaanpak: zoveel mogelijk aansluiten bij gewenste situatie. Involven assistentieproces Beschikbaar stellen oefenomgeving 	Status onveranderd ten opzichte van vorige rapportage	135
20	Ontbreken van rapportages	Rapportages of specifieke functionaliteit ontbreekt bij livegang.	De bedrijfsprocessen en/of livegang komt in gevaar.	Amsterdam		Overall	<ol style="list-style-type: none"> Er is een totaal overzicht van alle rapportages opgesteld. De CR's voor benodigde AP's zijn gerealiseerd. Was/wordt lijst is gedeeld met de directies en de eerste rapportages worden getest. 	Zorgen over de haalbaarheid van tijdig opleveren rapportages FFMI en FFIB. Uitloop mogelijk tot 20 december.	100
152	Spanning tussen uitrol concreet systeem met standaard applicaties en huidige ruimte voor maatwerk	In het algemeen, maar zeker voor het proces Financiële Projectbeheersing geldt dat de nieuwe manier van werken die AFIS introduceert tot gevolg heeft dat er minder ruimte is voor maatwerk. Dit kan ertoe leiden dat op individueel of onderdeel achenutgang wordt ervaren.	Een niet gezamenlijk gedragen veranderingsmanagementtraject kan resulteren in het gaan benutten van ongewenste 'geitenpaadjes' en (bijv) extra comptabele boekhoudingen, buiten AFIS om, waarmee het gewenste Gemeente brede inzicht en overzicht niet ingevuld wordt.	Amsterdam		Overall	<ol style="list-style-type: none"> Via de concerncontroller en het GMT communiceren dat AFIS niet vrijblijvend is. Via de veranderingsmanagement rapportagelijnen monitoren Aanvullend directies nadrukkelijk laten participeren in de Taskforce FFIB. Team is op start en P&A is goedgekeurd. Er wordt een inhaalplan gemaakt. 	Status onveranderd ten opzichte van vorige rapportage	100
171	Aansluitingen niet op tijd gereed	Aansluitingen niet tijdig gereed voor go live 1 januari 2025	Als er geen werk around beschikbaar is kan het een blokkade vormen voor go live.	Amsterdam		Overall	<ol style="list-style-type: none"> Er wordt geïnventariseerd of er voor elke resterende aansluiting een workaround beschikbaar is. Zo niet, wordt dit geëscaleerd. 	Status onveranderd ten opzichte van vorige rapportage. Verwachting is dat alle aansluitingen tijdig gereed zijn maar wordt strak gemonitord.	105

Bron: voortgangsrapportage Interne stuurgroep 17-12-2024

In voorbereiding op de Go-Live is aanvullend op het doorlopende risicomanagement een analyse gemaakt welke risico's zich zouden kunnen manifesteren rond de livegang en wat hierbij de mitigerende maatregelen zijn. Deze zogenaamde "what-if scenario's" zijn opgebouwd uit zes perspectieven, waarbij binnen het perspectief "kritische bedrijfsprocessen" per geïdentificeerd proces bepaald is wat de mitigerende maatregel is, wanneer één van de processen zou haperen. Specifiek op het geïdentificeerde risico rond het goedkeuringsproces van de facturen is op basis van deze scenario analyse medio december aan het GMT als mitigerende maatregel teruggekoppeld "Uitvoeren van het bestaande proces spoedbetalingen mocht de betaling te lang op zich laten wachten en daarmee de bedrijfsvoering van een directie risico gaat lopen".

36. Kan het college reflecteren op hoe de risico's voorafgaand aan de livegang ingeschat zijn en hoe het komt dat deze risico's en de daarbij behorende maatregelen niet afdoende zijn geweest? Welke risico's zijn vooraf in het implementatietraject geïdentificeerd?

Het college zal hier op teruggekomen na de evaluatie.

37. Hoe is in het migratie- en implementatietraject rekening gehouden met softwareproblemen en vertraging die daardoor kan optreden? Als daar wel rekening mee is gehouden, hoe kan het dan dat deze achterstand is ontstaan? Als er geen rekening mee is gehouden; waarom niet?

Ja, er is rekening mee gehouden met technische issues maar niet met de stapeling van de problemen. In de risicoanalyse zijn vanuit het perspectief "technische livegang" per SAP module de risico's 's rond de technische configuratie in kaart gebracht. Naar aanleiding hiervan is voor de livegang reeds extra capaciteit ingehuurd (10 fte).

38. Hoe is in het implementatietraject de interne communicatie over risico's en problemen gerealiseerd? Wie informeert wie bij het ontstaan van problemen, hoe wordt er besloten via de lijn te escaleren en hoe (en wanneer) wordt het informeren van de Raad hierin meegenomen?

In het programma AFIS (dus niet in de crisisorganisatie, zie organogram bij vraag 24) verloopt deze lijn via de programmamanager AFIS, naar het kernteam AFIS, naar de opdrachtgever, en aansluitend naar de interne of externe stuurgroep.

Mochten de problemen en/of risico's de programma organisatie overstijgen, dan was hier in de periode voor en na go live wekelijks een moment ingeruimd in het GMT en op de staf Financiën van de wethouder. In deze staf wordt besloten over communicatie richting College en de Raad.

De gemeente Amsterdam kent een algemene spoedprocedure voor het met spoed betalen van facturen. Deze procedure bestaat al sinds jaar en dag en is gebruikelijk in grote organisaties. Daarnaast is er op 21 januari een speciale spoedprocedure in het leven geroepen (zie eerder aangehaalde intranetberichten) die tot 1 maart van kracht is.

Op 10 februari schrijft de wethouder in haar brief

- 'Naar aanleiding van de vertraging is sinds de livegang 18 fte extra ingehuurd, start op korte termijn nog 14 fte en is extra capaciteit van andere afdelingen en directies ingezet (t.b.v. afhandeling facturen en de spoeddesk). Eerder was al

rekening gehouden met extra werkzaamheden rondom de livegang van AFIS vanaf 6 januari, hiervoor is in december reeds 10 fte extra ingehuurd.'

- Dit proces hebben we nu uitgebreid in een spoeddesk i.v.m. de hogere aantallen. De Spoeddesk is er voor het afhandelen urgente betalingsvraagstukken en zij zorgen voor versnelde en spoedbetalingen. De spoeddesk is sinds maandag 3 februari volledig versterkt. Op dit moment is de bezetting in balans met het aantal binnenkomende verzoeken, indien nodig kan worden opgeschaald.

Maar op 11 februari lezen wij op intranet het volgende:

- 'De crediteurenadministratie werkt met ruim 70 medewerkers aan de verwerking van de facturen, waaronder collega's uit verschillende directies en tijdelijk ingehuurde krachten. Half februari komt daar nog 10 FTE bij.'

39. Hoe kan het dat de wethouder op 10 februari schrijft dat de spoeddesk volledig versterkt is en dat de bezetting in balans is, terwijl er een dag later aangekondigd wordt dat er 10 mensen bij komen halverwege februari? Was de wethouder op 10 februari op de hoogte dat er half februari nog 10 fte bij zou komen en zo ja, waarom stond dat niet in de brief vermeld?

De versterking van de Spoeddesk is ingevuld door de directie door prioritering en verschuiving van werkzaamheden. In de brief van 10 februari staat dat op korte termijn nog 14 Fte gaan starten. Deze medewerkers zijn ingezet voor de afhandeling van de facturen. De 10 Fte die op Intranet stond vermeld, maakt hier deel van uit. De instroom vond namelijk in etappes plaats.

40. Hoe verhoudt de 'volledig versterkte' spoeddesk zich tot de 10 mensen die er halverwege februari nog uitkomen volgens het intranetbericht en de 14 mensen die er nog bij komen volgens de inleiding van de brief?

Er is sinds de livegang van AFIS verschillende keren besloten tot het opschalen van de capaciteit op de crediteurenadministratie. Dit met het doel de achterstanden in de betaling van inkoopfacturen zo snel mogelijk weg te werken. Dit betreft uitbreiding om de achterstand in de facturen weg te werken en niet uitbreiding van de capaciteit om individuele verzoeken tot versnelde betaling uit te voeren.

Zie ook beantwoording vraag 65.

41. Hoe verhoudt dit 'versneld' zich tot het 'op volgorde van binnenkomst' principe waarover op 21 januari nog bericht wordt? Is dit een besluit van de stuurgroep, van het crisisteam geweest of van de wethouder of van iemand anders?

De facturen worden betaald op volgorde van binnenkomst. Hierbij worden de oudste facturen als eerste behandeld. Dit geldt voor de groep facturen waar de vertraging op is ontstaan. Daarnaast worden nieuwe facturen afgehandeld. Sommige van deze facturen gaan automatisch door het systeem.

Daarnaast is er een spoedprocedure. Deze procedure is er voor organisaties die niet langer op de betaling kunnen wachten, voor als de bedrijfscontinuïteit van de gemeente in gevaar komt of als uitblijven van betaling tot extra kosten leidt. Daarnaast worden maatregelen genomen om groepen facturen versneld te betalen, zodat meer ruimte ontstaat voor de overige voorraad. Verschillende teams zijn bezig met deze verschillende processen.

Het principe van het versneld kunnen betalen, heeft geen additioneel besluit gekost. Het met spoed betalen van een factuur was altijd al mogelijk. Het MT F&I heeft besloten tot het opschalen van de procedure in een spoeddesk.

4.2. In 2017 waren er ook problemen met het tijdig betalen van facturen door de overgang naar een nieuw gecentraliseerd administratiesysteem. Welke lessen van toen zijn er bij de voorbereiding van deze livegang toegepast? Waarom is dit wel/niet gebeurd?

De lessen van de livegang van het nieuwe systeem in 2017 zijn zeker meegenomen bij het opstellen van het implementatieplan van AFIS. Twee belangrijke lessen uit dit programma die zijn meegenomen in deze implementatie:

- Reeds voor de go live extra capaciteit inzetten, om voorbereid te zijn op de extra werkzaamheden. Ook al zijn deze vooraf lastig in te schatten. Om deze reden is reeds in december 10 fte ingehuurd en opgeleid.
- Na go live valt de aansturing van het werken van facturen normaliter onder de reguliere hiërarchische lijn. Toen het aantal problemen toenam, is hier voor eenzelfde werkwijze gekozen als bij het programma Doorontwikkeling Financiële Administratie (DFA), te weten aansturing o.l.v. het programma.

T.a.v. de factuurafhandeling is het wel goed aan te merken dat de problematiek echt anders is. In 2017 waren de twee grootste problemen:

- Facturen kwamen nog veelal op papier op decentrale locaties binnen. Facturen moesten nog fysiek naar de centrale administratie op de Klaprozenweg worden verstuurd met de interne post. Van dit probleem is momenteel geen sprake. Facturen komen nu voor 80% binnen via het e-facturatiekanaal, 18% komt binnen als PDF factuur per mail en 2% komt binnen per post op de centrale backoffice locatie.-
- De centralisatie betrof niet alleen het systeem, ook de medewerkers kwamen toen op één centrale backoffice organisatie te werken. Dit betekende dat iemand niet meer alleen facturen afhandelde voor één bekende directie, maar facturen afhandelde voor alle directies. Hier is bij deze implementatie geen verandering in gekomen.

Bij de inrichting van de governance van het programma AFIS en de werkwijze rondom risico's is van onderstaande lessen van het programma DFA gebruiker gemaakt:

Lessen voor de toekomst

- 1. Complexe transities laten zich niet volledig vooraf in plannen vatten qua activiteiten, timing en financiën. Handel daarom altijd vanuit een duidelijke en gedeelde visie en sta flexibiliteit in planvorming toe. Vertrouw op het vakmanschap van betrokkenen en durf risico's een plek te geven in de uiteindelijke ambtelijke en bestuurlijke besluitvorming.*
- 2. Investeer in een professionele programmaorganisatie. Zorg dat hier vakmanschap in is vertegenwoordigd, zowel inhoudelijke experts als professionals gespecialiseerd in het leiden van grote verandertrajecten.*
- 3. Beleg het eigenaarschap breed binnen de organisatie en zorg voor bestuurlijk draagvlak. Geef pioniers en visionairs de ruimte om de stap voorwaarts te maken.*
- 4. Investeer in het meenemen van medewerkers op alle niveaus in de organisatie in het begrijpen en dragen van de verandering. Investeer in communicatie en durf successen te vieren.*
- 5. Organiseer actief tegenspraak en advies zowel binnen als buiten de organisatie. Selecteer*

hiervoor experts van binnen en buiten de organisatie en geef ze een plek binnen de formele structuur van een programma.

6. Zet gedurende een programma al in op het overdragen en borgen van kennis in de staande organisatie. Streef hiervoor naar een evenwichtige mix van interne- en externe medewerkers in een programma.

43. Waarom gaat de gemeente juist op het moment van de jaarlijkse freezeperiode een migratie uitvoeren?

Bij de overstap op een systeem als AFIS, wordt data van het ene naar het andere systeem overgezet. Daarnaast moeten koppelingen met andere applicaties opnieuw worden aangesloten.

Dit vereist een periode waarin de boekhouding en begrotings-administratie moet worden gesloten. Dit moment vergt ook veel afstemming met andere directies vanwege financiële processen, zoals het verzenden van facturen, uitbetalen van subsidies, etc.

Een voor de hand liggend moment voor alle directies is het sluiten van het boekjaar aan het einde van het jaar, omdat ze hieraan gewend zijn. Dat is ook het moment waarop de administratie tijdelijk wordt gesloten om het jaarrekeningproces te starten.

Er zijn in de gemeentelijke P&C cyclus slechts drie momenten waarin een mogelijke live gang plaats kan vinden, dit omdat er anders te veel impact is op de voortgang van deze producten. Dit is bij de jaarafsluiting in december, in mei (tussen het proces van de voorjaarsnota en het begrotingsproces) en in oktober (tussen het begrotingsproces/NJN proces en de jaarrekening). De overgang per 1 januari geeft een groot voordeel bij de migratie. De exploitatiegegevens over het afgesloten boekjaar, hoeven niet mee gemigreerd te worden. Bij een migratie gedurende een boekjaar, dienen alle standen tot dan toe van gemaakte kosten óók gemigreerd te worden omdat een gemeente niet tussentijds een jaar af kan sluiten, dit kan alleen per geheel kalenderjaar.

Deel III: Vragen over het systeem

44. Op basis van de brief van de wethouder van 10 februari, waarin al veel technische vragen over het systeem beantwoord zijn, hebben wij de volgende aanvullende vragen:

- a. Wat zijn de "acceptatiecriteria" waaraan het systeem moest voldoen en wat was de score op deze acceptatiecriteria tijdens het go/no go moment? Bleek deze toegekende score, achteraf bezien, op dat moment terecht? Zo ja, waarom zijn er dan toch problemen ontstaan?**

Per mijlpaal zijn acceptatiecriteria opgesteld. Dit is beschreven in het document "Acceptatieprocedure AFIS v2.0" (deze is vastgesteld door de stuurgroep, niet door het college). Bij het bereiken van elke mijlpaal is een acceptatiedocument opgesteld met daarin in welke mate de criteria zijn behaald. Op het moment dat aan de criteria is voldaan is de stuurgroep gevraagd om een Go te geven voor de betreffende mijlpaal.

Op het moment van de livegang op 6/1/2025 hebben alle relevante mijlpalen (1 t/m 10 – zie hieronder) een Go van de stuurgroep ontvangen.

Omdat de na 6 januari ontstane problemen niet voorzien waren zijn de Go beslissingen terecht genomen. In de nog uit te voeren evaluatie zal hier nog kritisch naar gekeken worden.

b. Wat zijn de "12 mijlpalen" waar de wethouder in haar brief op 10 februari naar verwijst en waren alle benodigde mijlpalen bereikt op het moment van go/no go? Zo nee, waarom is er toch besloten om live te gaan?

Bijgaand het overzicht van de mijlpalen. Voor alle mijlpalen t/m 10 (Go live) is in de stuurgroep tot een Go /NO-Go besloten. Mijlpalen 11 en 12 hebben nog geen Go besloten.

1. Resterende FOD's goedgekeurd – 28 mei 2024
2. Einde realisatiefase (inclusief SIT) - 28 juni 2024
3. Handover solution naar Amsterdam - 28 juni 2024
4. Opleidingsmateriaal (incl. Opl. Omgeving; excl. SEN-video's) gereed – 28 jun 2024
5. Start Ketentest – 3 juni 2024
6. Start Gebruikers Acceptatie Test – 29 juli 2024
7. Start invoer Inkoopcontracten 16 september 2024
8. Start Beheer Acceptatie Test – 7 oktober 2024
9. Start opleiding eindgebruikers voor Go Live – 4 november 2024
10. Go live (start hypercare) - 6 januari 2025
11. *Hypercare afgerond – 28 februari 2025*
12. *Afsluiting programma – 27 juni 2025*

c. Zijn de 12 acceptatiecriteria en de mijlpalen adequaat geformuleerd en gemonitord, gezien de huidige problemen?

Per mijlpaal zijn alle relevante criteria in detail beschreven en is de voortgang tijdens elke mijlpaal gemonitord door het programma. De resultaten zijn steeds gerapporteerd aan de stuurgroep. Daarnaast is voor elke mijlpaal een review gedaan door de Quality Assurance manager (zowel bij het opstellen als het beoordelen). Of dit voldoende is geweest zal later worden geëvalueerd.

d. Kan de wethouder aangeven waar de oorzaak van de technische problemen zit: is dit in het systeem zelf, in de wijze waarop dit is geïmplementeerd of in de wijze waarop het systeem wordt gebruikt?

Het is nog te vroeg om nu een definitieve uitspraak te doen waar de oorzaken van de technische problemen vandaan kwamen. Een evaluatie zal plaatsvinden nadat de achterstanden zijn opgelost.

Aan Deloitte is daarnaast de opdracht gegeven om een healthcheck onderzoek te doen. Deloitte zal bekijken hoe het systeem is ingericht. Deloitte richt zich hierbij op het aandragen van

oplossingen en niet op het terugkijken hoe het zo is gekomen.

e. In hoeverre zijn de problemen ontstaan door het niet, niet volledig of niet naar behoren nakomen van afspraken door de leveranciers die een rol hebben in de implementatie?

Het systeem is grondig getest voor de go-live van 6 januari. Alle bevindingen die tijdens de diverse testfasen zijn gedaan zijn geïnclassificeerd in Kritiek, High, Medium, Low en Triviaal. Op 6 januari waren er geen openstaande bevindingen die invloed zouden hebben op de go-live. De entry en exit criteria zijn per mijlpaal beoordeeld, waarbij per criterium is opgenomen welke partij hiervoor verantwoordelijk is. Zoals aangegeven zal er een evaluatie plaatsvinden over de oorzaken van de issues die zich hebben voorgedaan en in welke mate gemaakte afspraken met de leveranciers hier een rol bij hebben gespeeld.

f. In hoeverre zijn de problemen ontstaan door het niet, niet volledig of niet naar behoren nakomen van afspraken door de gemeente?

Zie het eerder gegeven antwoord bij 4.4e. Er wordt als onderdeel van de evaluatie nog een analyse uitgevoerd in hoeverre de issues die zich nu hebben voorgedaan, zijn ontstaan door wel/niet nagekomen afspraken met leveranciers.

Uit de beantwoording in de brief van 10 februari maandag kan worden afgeleid dat er vanaf de start van de migratie naar AFIS 4 grote technische problemen zijn geconstateerd die voor de vertraging hebben gezorgd.

45. In hoeverre zijn de problemen ontstaan door het niet, niet volledig of niet naar behoren nakomen van afspraken door de leveranciers die een rol hebben in de implementatie? Is in de contracten met de leverancier(s) de verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid voor software/ technische problemen geregeld? Zo ja, hoe? Zo nee, waarom niet?

Zie het eerder gegeven antwoord bij 4.4.e. Er wordt als onderdeel van de evaluatie nog een analyse uitgevoerd in hoeverre de issues die zich nu hebben voorgedaan, zijn ontstaan door wel/niet nagekomen afspraken met leveranciers.

Met de betrokken leveranciers zijn verantwoordelijkheden en aansprakelijkheden vastgelegd als onderdeel van de overeenkomsten die zijn gesloten naar aanleiding van de Europese aanbesteding.

46. Kan dat betekenen dat de kosten die nu gemaakt moeten worden voor de gevolgen, nl. de kosten voor het oplossen én de schade, verhaald kunnen worden op de leverancier?

Momenteel is de focus op het oplossen van de problemen. Eventuele contractuele verplichtingen worden in een later stadium bekeken.

47. In welke soortgelijke organisaties, qua omvang, is het betreffende systeem ook ingevoerd en hoe waren de ervaringen daar?

De software is afkomstig van SAP. De twee betrokken onderdelen bij het Inkoop t/m Betalen zijn: Ariba voor het inkoop deel en S4 Hana voor de financiële processen. Beide zijn wereldwijd bij duizenden organisaties in gebruik.

SAP wordt door diverse overheidsinstanties gebruikt. Bijvoorbeeld de gemeente Utrecht, diverse provincies en diverse ministeries. De ervaringen daar zijn goed. Wij hebben ook met diverse partijen die gebruik maken van dezelfde onderdelen (Ariba en S4 Hana) gesproken, om lessons learned op te halen. O.a. provincie Noord Brabant en ministerie van Defensie. Daarnaast is tijdens de implementatie regelmatig contact geweest met de gemeente Rotterdam, daar werd een ander systeem geïmplementeerd (Oracle Cloud), maar is wel sprake van een vergelijkbaar implementatietraject met een vergelijkbare complexiteit.

De opgehaalde en gebruikte lessons learned zagen toe op meerder facetten van de implementatie:

- Aanpak implementatie.
- Inrichting en governance van de programma organisatie.
- Best practices voor inrichting van het systeem.
- Samenwerking tussen implementatie partner en gemeente.
- Betrekken en voorbereiden organisatie op live gang.

Op intranet staat op 6 februari:

- **'Door een storing zijn sommige verkoopfacturen die die we per post versturen, niet verstuurd. Onze partner Capgemini werkt aan de oplossing om de storing op te lossen. We verwachten dat de storing eind deze week opgelost is. Na de storing pakken we het versturen van de verkoopfacturen per post direct weer op. Alle verkoopfacturen niet verstuurd konden worden, versturen we opnieuw met een aangepaste vervaldatum.'**

48. Dit lijkt op een andere storing dan de storing met de 27.000 openstaande facturen. Zijn er naast de inmiddels bekende storing met 27.000 facturen nog andere materiele storingen bekend bij de wethouder, en wat is de financiële en organisatorische impact van deze eventuele storingen?

De 'post' gerelateerde storing staat inderdaad los van die van de openstaande facturen. Verder zijn er naast de op 10 februari reeds genoemde technische problemen geen materiële storingen bekend bij de wethouder. Wel is sprake van een tijd kritisch proces wat alle aandacht heeft, namelijk de prolongatie van erfpachtfacturen. Maandag 24 februari staat de acceptatietest tussen het aanleverende systeem Hermes en AFIS. Als de test maandag geen bevindingen oplevert, worden de facturen direct (in stappen) naar productie gebracht en daarmee verstuurd. Mochten er wel bevindingen optreden dan is er herstel van geautomatiseerde verwerking voor deze maand (en) mogelijk tot vrijdag 28 februari.

Momenteel zijn vrijwel alle functionaliteiten live. Op de volgende punten zijn de functionaliteiten nu nog niet volledig in gebruik, dan wel dienen zaken nog voor het eerst doorlopen te worden:

- Vanuit AFIS is nog geen Planning & Control product opgeleverd. De jaarrekening wordt nog opgesteld vanuit AFS en LIAS, de Voorjaarsnota is het eerste product uit AFIS. Dit proces is recent gestart.
- AFIS kent 59 koppelvlakken, waar 117 systemen van binnen en buiten de gemeente op aangesloten zijn. Momenteel zijn 94 van de 117 daadwerkelijk in productie, 13 staan gepland om binnenkort in productie te gaan (bijv. Hermes, zie hierboven). 10

aansluitingen gaan later in 2025 live i.v.m. andere systeemimplementaties binnen de gemeente.

- Het debiteurenportaal (via mijnamsterdam.nl) is live. Hierop kunnen burgers en ondernemers facturen in zien en betalen. Later dit jaar worden daar nieuwe functionaliteiten aan toegevoegd, zoals het online afgeven van een mandaat voor automatische incasso.

Hier valt niet uit te sluiten dat er nog enkele aanloopproblemen naar boven komen.

In de brief van 4 februari 2025 noemt de wethouder ook subsidies.

49. Zijn er ook subsidies te laat of niet betaald? Zo ja, om hoeveel verschillende organisaties en om welk bedrag gaat het in totaal?

In het begin van de livegang is er vertraging geweest in de subsidie workflow. Het invoeren van noodzakelijke gegevens van burgers die subsidies ontvangen was niet goed ingericht in AFIS. Hierdoor is er vertraging ontstaan in de afhandeling van ca. 600 subsidie aanvragen. In overleg met het Subsidiebureau is naar een oplossing gezocht en zijn op 11 februari de laatste gegevens van burgers verwerkt en kan het zijn dat de wettelijke afhandeltermijn van 8 weken is overschreden. Er is tevens gekeken naar een work around om tijdig te betalen, maar het subsidiebureau heeft hiervan geen gebruik gemaakt.

De impact zal naar verwachting beperkt zijn. Er zijn een relatief beperkt aantal telefoontjes ontvangen van aanvragers over de status van hun aanvraag.

Sinds het inrichtingsprobleem van burgers in AFIS is opgelost loopt het proces goed. Toegekende subsidies worden normaliter binnen 2-3 dagen betaald. Bij ca. 60 subsidiebetalingen is een vertraging van een paar dagen opgetreden, omdat de relatie in AFIS nog niet de juiste rol (crediteur) had en/of het IBAN nummer nog niet gekoppeld was.

Inmiddels zijn er sinds de live gang al ongeveer 900 subsidies uitgekeerd.

Op intranet staat op 16 januari:

- *'De technische bevindingen die de verwerking en betaling van inkoopfacturen verstoorden, zijn opgelost.'*

50. Klopt het dat de bottleneck vanaf dat moment een capaciteitsprobleem en niet een technisch probleem was?

Nee, niet uitsluitend. De technische problemen bleken na 16-01-2025 ook niet volledig opgelost te zijn. Op de 16e waren de issues rondom het inlezen migratie en tegengehouden facturen opgelost. Het inlezen van de tegengehouden facturen duurde nog t/m 19-01-2025. Daarna ontstonden nog problemen met de performance van het systeem en het grote aantal handmatig af te handelen facturen.

Daarnaast vergt het in een aantal gevallen extra tijd om de juiste goedkeurder aan de facturen toe te wijzen. Tenslotte vergt het tijd om bepaalde velden die het systeem nog niet automatisch herkend aan te vullen waardoor veel facturen nog moeten worden gekoppeld aan bestellingen en referenties vanuit AFS.

51. Waarom is gekozen voor een combinatie van tijdelijk ingehuurde krachten en interne ambtenaren? Had de gemeente niet meer interne ambtenaren kunnen inzetten om dure externe inhuur te vermijden?

De afweging is gemaakt om zo snel mogelijk mensen met financieel administratieve kennis en ervaring per direct beschikbaar te krijgen. En aansluitend de uitvraag te doen welke interne medewerkers hiervoor en in welke mate vrijgemaakt konden worden. Er worden zoveel mogelijk interne ambtenaren ingezet die de benodigde kennis hebben (bv van het Ingenieursbureau), maar aanvullend is nog extra capaciteit nodig gebleken.

In de brief van de wethouder van 10 februari staat:

- 'Tijdens het implementatietraject hebben er 5 proefmigraties plaatsgevonden'.

52. Welke risico's kwamen naar voren bij deze proefmigraties?

In de planningsfase was al voorzien dat er, zoals gebruikelijk bij dergelijke implementaties, meerdere proefmigraties zouden plaatsvinden. Risico's die hierbij naar voren komen hebben bijvoorbeeld betrekking op het feit dat het nieuwe systeem een hogere datakwaliteit afdwingt (datavelden die eerst niet verplicht ingevuld hoefden te worden zijn nu wel verplicht waardoor deze velden bij een migratie uitvallen en de data alsnog aangevuld moet worden).

Na proefmigratie 4 is een plan van aanpak opgesteld om de datakwaliteit te verhogen, en daarmee de uitval te verminderen. Dit is getoetst en akkoord bevonden bij proefmigratie 5. Daarnaast is door ACAM meegekeken op het plan van aanpak en de proefmigratie. Belangrijk advies daaruit wat is overgenomen is het opstellen en door de stuurgroep laten accorderen van acceptatiecriteria.

53. Er zijn testen gedaan bij de implementatie van AFIS. Is er ook getest op de punten waar het nu verkeerd gaat?

Er zijn meer dan 300 testcases opgesteld en doorlopen. Alle processtappen uit het proces van het betalen van facturen zijn daarbij doorlopen. Er wordt als onderdeel van de evaluatie nog een analyse uitgevoerd in hoeverre de issues die zich nu hebben voorgedaan, niet zijn geconstateerd tijdens de testen.

In de brief van de wethouder van 10 februari staat:

- 'Wat resteert is het trainen van het systeem in het herkennen van facturen'

54. Waarom is dit niet gedaan voordat het systeem live ging, bijvoorbeeld in een schaduw- of proefomgeving?

Het systeem wat in gebruik is voor het herkennen van de facturen is al ingezet in de testomgeving en heeft daarbij een herkenningsgraad van circa 90% bereikt. Het overzetten van deze herkenningsgraad vanuit de testomgeving naar de productieomgeving, was helaas niet mogelijk. Dit betreft met name de standaard factuurvelden.

In de productieomgeving is in de afgelopen weken de herkenningsgraad ook toegenomen tot de hierboven genoemde 90%. De verwachting is dat dit in de komende weken wordt afgerond. Wel kost het handmatig verwerken van facturen die gekoppeld moeten worden aan bestellingen en referenties uit het oude systeem nog extra handelingen. Dit zal de komende maanden uit faseren, als alle bestellingen via het nieuwe systeem plaatsvinden.

- 55. Een factuur zonder inkoopnummer wordt geweigerd door de gemeente. Worden aan alle leveranciers inkoopnummers aangeboden? Is voor ieder factuurbedrag, dus ook voor kleine facturen, een inkoopnummer nodig? Zijn er door de problemen in de livegang ook vertragingen met inkoopnummers opgelopen? Zo ja, wordt dit gecompenseerd met een snellere betalingstermijn bij die betreffende facturen?**

Facturen zonder inkoopordernummer of referentienummer worden op dit moment niet geweigerd.

Momenteel is een inkoopordernummer verplicht bij bestellingen boven de € 1.000 en waar een contract voor aanwezig is in het systeem. In de uiteindelijke situatie wordt voor elke bestelling een inkooporder aangemaakt. Tot en met maart mogen ook facturen zonder inkooporder worden goedgekeurd. Dat geeft medewerkers in de organisatie en onze leveranciers de tijd om te wennen aan de nieuwe werkwijze.

In 2024 is al rekening gehouden met deze overgangperiode. In 2024 het advies gegeven de inkooporder in het oude systeem alvast aan te maken of als deze al aanwezig was op te hogen, opdat facturen t/m februari daarmee een inkooporder hadden.

Oude inkooporders zijn gemigreerd naar AFIS. Aan de toename in het aantal nieuwe leveranciers, die eind 2024 nog zijn aangemaakt valt, op te maken dat hier ook gebruik van gemaakt is.

Om de aanmaak van nieuwe inkooporders in AFIS zo snel mogelijk vlot te trekken zijn Q&A sessies voor bestellers ingepland die t/m heden doorlopen, deze werden goed bezocht en het aantal vragen neemt dan ook af.

De initiële livegang datum voor AFIS was op 1-1-24. Echter, op 7 december 2023 heeft de wethouder financiën, middels een raadsinformatiebrief, de raad geïnformeerd dat er vertraging is oplopen in de livegang. In samenspraak met de implementatiepartner Capgemini is gekozen voor een livegang op 1 oktober 2024. In een raadsinformatiebrief d.d. 27 mei 2024 heeft de wethouder de raad geïnformeerd dat de livegang wederom vertraging is opgelopen en dat de livegang is uitgesteld naar 1-1-25.

- 56. Kan het College een chronologisch feitenrelaas aanleveren zodat inzichtelijk wordt wie/wanneer welke informatie had over de fouten en gevolgen in de implementatie van AFIS.**

Aan het begin van deze brief wordt ingegaan op de omstandigheden die spelen rond de ontstane achterstand van betalingen en hoe de informatievoorziening daarover heeft plaatsgevonden. Een breder feitenrelaas komt bij de evaluatie.

- 57. Kan het college alle feiten verstrekken over de meermaals uitgestelde livegang, de onderliggende redenen waarom de uitstellingen werden doorgevoerd en hoe de uiteindelijke livegang evengoed heeft geresulteerd in betalingsachterstanden. Welke lessen zijn er geleerd uit voorgaande uitstellingen van livegangen en hoe hebben deze lessen de betalingsachterstand niet kunnen voorkomen?**

De vraag waarom ondanks de uitgestelde livegang er nu toch een te grote betalingsachterstand is, zal de kernvraag zijn voor de evaluatie. Daar kan en wil het college nu niet op vooruitlopen.

Bij de start van het implementatiefase eind 2022 werd het risico op niet tijdige betalingen als klein ingeschat om twee redenen:

- Vanwege het gebruik van de software van SAP die wereldwijd al bij veel grote organisaties is geïmplementeerd.
- Vanwege de gefaseerde opbouw. De processen worden ontwikkeld, getest, geaccepteerd en gaan pas daarna live. Livegang kan pas na een positief vrijgave advies van de testmanager aan de stuurgroep

Er was ingecalculeerd dat door de 'freeze' periode in december (om de data migratie uit te voeren) en de jaarafsluiting er een achterstand in de betalingen zou ontstaan. Om deze reden is een e-mail verstuurd naar de leveranciers van wie het mailadres bekend was. Dit was begin december.

Ook is er op de website aangegeven dat facturen waarschijnlijk vertraagd zouden worden uitbetaald. Eind januari hebben zijn zoveel mogelijk leveranciers gemaaild wiens factuur vertraagd was. Daarnaast zijn er brieven gestuurd naar ondernemers van wie er een adres maar geen email bekend was. Er zijn 2630 e-mails en 3389 brieven verstuurd.

Er is de inschatting gemaakt dat de achterstand met extra ingehuurde capaciteit binnen enkele weken ingelopen zou kunnen worden. Door de eerder beschreven problemen is dit niet gelukt.

Over de uitgestelde livegang:

In de 2e helft van 2023 is door het programmateam vastgesteld dat een livegang per 1/1/2024 niet haalbaar was. Vervolgens is door betrokken partijen een nieuwe planning opgesteld met als uitgangspunt om op 1/10/2024 live te gaan. Omdat de oplevering van de FOD's (Functioneel Ontwerp Documenten – mijlpaal 1) en de oplevering van de software (realisatiefase – mijlpaal 2) substantiële vertraging kende, is besloten tot een livegang per 1/1/2025.

De geleerde lessen van met name de uitgestelde livegang van 1/1/2024 zijn meegenomen in de herijkte planning voor de livegang van 1/10/2024, bijvoorbeeld door het opstellen van meetbare acceptatiecriteria per mijlpaal, zodat vertragingen tijdig gesignaleerd en waar mogelijk gemitigeerd konden worden.

Deel IV:

Vragen over de afhandeling van de factuurbetaling

De speciale spoedprocedure waarover op intranet melding gemaakt wordt kent de volgende werkwijze:

Spoedprocedure: versnelde betaling

- In uitzonderlijke gevallen kunnen tijdelijk versnelde betalingen uitgevoerd worden. De versnelde betaling wordt via een versnelde route buiten AFIS betaald en achteraf geregistreerd in AFIS. Deze tijdelijke werkwijze geldt tot 1 maart.***

- b. **Werkwijze versnelde betaling**
- i. **Een factuur komt alleen in aanmerking als het niet tijdig betalen leidt tot:**
 - ii. **Direct juridische consequenties met financiële en/of reputatieschade voor de gemeente**
 - iii. **Ernstige financiële problemen bij de ontvangende partij, die gezien de omvang van het te betalen bedrag niet redelijkerwijs door de ontvangende partij gedragen kunnen worden.**
 - iv. **Een ernstige verstoring van de bedrijfscontinuïteit bij de gemeente, doordat de ontvangende partij de dienst of het goed niet levert.**
- c. **Wettelijke verplichtingen, welke anders een boete of andere extra kosten opleveren. Voorbeeld Belastingdienst.**
Versnelde betalingen zijn alleen voor facturen die voldoen aan een van bovenstaande criteria. Wees je ervan bewust dat dit proces extra tijd vraagt en hierdoor andere facturen meer vertraging oplopen.

Als je aanvraag niet voldoet aan de criteria, wordt deze afgewezen. We kunnen niet garanderen dat de factuur dezelfde dag betaald wordt in verband met het grote aantal aanvragen. Aanvragen worden op datum van binnenkomst behandeld, aanvragen die na 12:00 uur binnen komen worden de dag erna opgepakt.

Let op! Staat de factuur al in AFIS, dan wordt de factuur verwijderd uit AFIS voordat de versnelde betaling wordt uitgevoerd. De betaalde factuur wordt later opnieuw in AFIS geregistreerd. De factuur is dus tijdelijk niet zichtbaar in AFIS.

58. Waarom zijn leveranciers pas eind 2024 op de hoogte gesteld van de freeze-periode, terwijl al langer bekend was dat deze eraan zat te komen en dat er na deze periode extra werkzaamheden werden verwacht?

Twee overwegingen hebben meegeteld in de overweging van dit moment:

- Op het moment van versturen moet de waarschijnlijkheid dat de live gang per 01-01-2025 zou plaatsvinden al een grote mate van zekerheid kennen. Het is zeer verwarrend als hierna weer correctie berichten moeten worden verstuurd.
- Ervaring leert dat dergelijke berichten weinig effect hebben als deze geruime tijd voor een dergelijke overgang worden verstuurd.

59. Hoe is de bereikbaarheid van de spoeddesk geweest in de afgelopen periode?

Op 22 januari is de organisatie geïnformeerd over de uitbreiding van de procedure voor spoedbetalingen en konden aanvragen van directies voor spoedbetalingen al in behandeling worden. Aansluitend is gestart met de voorbereiding van de inrichting van de Spoeddesk, heeft op 31 januari de Spoeddesk proefgedraaid en is deze op 3 februari live gegaan.

Aanvragen komen binnen via medewerkers van de organisatie. De spoeddesk is niet direct bereikbaar voor leveranciers. Leveranciers kunnen contact opnemen met hun contactpersoon binnen de gemeente of met het klantcontactcenter van de gemeente. In de gevallen waarin leveranciers geen contactpersonen kennen, worden leveranciers doorverwezen naar de Spoeddesk. De Spoeddesk zal dan alsnog contact opnemen met de juiste directie om de aanvraag te kunnen behandelen.

Alle medewerkers van de gemeente kunnen een aanvraag tot spoedbetaling indienen. De indiener van het verzoek krijgt een reactie op de aanvraag. Binnen 24 uur na binnenkomst. Aanvragen die voldoen aan de criteria voor de spoedbetaling worden betaalbaar gesteld en indieners ontvangen binnen 48 uur bericht dat de betaling heeft plaats gevonden.

60. Hoelang duurt het nu wanneer iemand zich meldt via de spoeddesk, voordat ze betaling krijgen? Hoeveel gebruik is hier tot nu toe van gemaakt?

Zie rapportage in de inleiding van de brief.

61. Hoe gaat het college garanderen dat alle leveranciers die in aanmerking komen voor de spoedregeling ook daadwerkelijk gebruik ervan maken? Is het college van plan om de communicatie inzet richting de gedupeerden aan te scherpen?

Het college vindt het belangrijk dat informatie over de spoedprocedure zo toegankelijk mogelijk is. Leveranciers kunnen op verschillende manieren de gemeente bereiken. In de eerste plaats via hun opdrachtgever daarnaast ook via de afdeling Financiën (telefoonnummer staat op de website) en ook via het klantcontactcentrum. De spoeddesk screent ook proactief de crediteurenmailboxes op incassoverzoeken/dwangbevelen en pakt meldingen op via de klachtencoördinatoren. Op die manier wordt geprobeerd te voorkomen dat mensen tussen wal en schip vallen. Deze week gaat er opnieuw een brief of e-mail uit naar leveranciers van wie facturen open staan waarvan de betaaltermijn inmiddels is verstreken.

62. Wat is de verwachting wat betreft de duur van het wegwerken van de achterstallige betalingen?

Sinds een week gaan er meer facturen uit dan dat er die dag zijn binnengekomen. Dit is een indicator voor de in te lopen achterstand. In deze brief staan de actuele standen en zal er een periodieke update komen.

63. Blijft het plan om te werken van kleine naar grote facturen? Waarom is hiervoor gekozen? Zijn er andere prioriteringen overwogen (bijv. non-profit eerst o.i.d.)?

De facturen worden betaald op volgorde van binnenkomst. Hierbij worden de oudste facturen als eerste behandeld. Dit geldt voor de groep facturen waar de vertraging op is ontstaan. Daarnaast worden nieuwe facturen afgehandeld. Sommige van deze facturen gaan automatisch door het systeem.

Daarnaast is er een spoedprocedure voor leveranciers die niet langer op de betaling kunnen wachten.

Ook is er gekozen voor het versneld betalen van facturen tot 250 euro. Zodat er meer tijd ontstaat voor de verwerking van andere facturen. Tot slot is er aandacht voor freelancers en MKB'ers in de prioritering van betaling.

64. In de brief d.d. 14 februari heeft de wethouder aangegeven dat de totale beoogde capaciteit uitkomt op 107 fte. De totale capaciteit bestaat uit reguliere en opgeschaalde met extra interne en externe capaciteit. Kan het totaal van 107 fte per categorie (intern – extern) uiteengezet worden?

Crediteurenadministratie	Intern	Extern	Totaal
Reguliere capaciteit	42		42
Uitbreiding capaciteit	15	50	65
Totale Capaciteit	57	50	107

Deel V: Vragen over de financiële gevolgen

In de brief van 10 februari staat (VOLT-2)

- een partij aanspraak maken op wettelijke (handels)rente en incassokosten bij te late betaling van een factuur. Deze posten gelden als vergoeding voor de schade die de schuldeiser lijdt door de vertraagde betaling.

Ondernemers kunnen dus wettelijke rente verhalen als gevolg van de late betaling.

65. Is het College voornemens om pro- actief een compensatie uit te betalen voor de te laat betaalde facturen? Zo nee, waarom niet?

Voor het college is het belangrijk dat leveranciers niet in de problemen komen door de betalingsachterstand. Daarom:

- is er de mogelijkheid van een spoedbetaling
- is extra capaciteit ingezet in de vorm van een spoeddesk
- monitoren we of het proces van de spoedbetalingen goed verloopt en zetten we extra capaciteit bij als dat nodig is.

Daarmee hebben we een vangnet voor de leveranciers waar dat nodig voor is. Het college ziet voor nu geen aanleiding om proactief compensatie uit te betalen. Alle inzet willen we richten op het goed verloop van de spoedprocedure en het inlopen van de betalingsachterstanden.

66. Zijn er al leveranciers die wettelijke rente vanwege betalingsachterstand hebben geëist (handelstransacties: 11,15%, niet-handelstransacties: 6%)? Zo ja, hoeveel en voor welk bedrag?

Momenteel zijn er 16 meldingen bekend, de hoogte daarvan wordt nog in kaart gebracht.

67. Uit welke middelen worden de extra kosten gedekt?

De kosten voor de crisisorganisatie zijn nog niet gedekt. Daar zal binnen de begroting van 2025 ruimte voor moeten worden gezocht. De extra kosten t.a.v. rente worden centraal geboekt bij directie Financiën & Inkoop. Er is een standaard budget beschikbaar voor dergelijke kosten. Het is nog niet bekend in hoeverre dit budget voldoet voor de huidige situatie.

68. Voor hoeveel euro is AFIS destijds initieel ingeboekt en hoeveel euro heeft het totale programma, en de implementatie daarvan, (tot nu toe) gekost?

Zie vraag 25.

69. Is er inzicht hoeveel ondernemers in financiële problemen komen door de te late betalingen?

Eén van de criteria voor de spoedbetaling is het voorkomen dat een leverancier in de financiële problemen komt. Momenteel blijkt uit het dashboard spoedbetalingen dat 48,8% van de aanvragen voor spoedbetaling leveranciers met financiële problemen betreft.

70. Hoe voorkomen we dat we ondernemers met acute problemen niet in beeld hebben?

Dit wordt geprobeerd te voorkomen door goed te communiceren over de mogelijkheid van een spoedbetaling (zowel binnen de gemeente, als naar de leveranciers). Daarnaast is het mogelijk om gemeente via verschillende kanalen kan bereiken.

71. Wat is de prognose van de totale kosten voor de spoedoperatie en waar worden deze van betaald?

Zie vraag 68.

72. Hoe verhoudt deze 700.000 euro zich tot het budgetrecht van de Raad en tot interne procuratieregels? Kan er zonder dat de wethouder geïnformeerd is – want de wethouder werd pas in het weekend van 1 februari geïnformeerd – besloten worden om 700.000 extra kosten te maken? Hoe is deze besluitvorming gegaan?

Dit betreft het aangaan van een verplichting, niet het aanpassen van de begroting. Voor de kosten van de crisisorganisatie zullen we ruimte moeten zoeken binnen de begroting. Voor het aangaan van de verplichting is conform de procuratieregels akkoord gegeven door de stedelijk directeur bedrijfsvoering.

73. In de brief d.d. 10 februari is aangegeven dat de totale extra kosten (zoals wettelijke rente, incassokosten, juridische kosten en mogelijke schadevergoedingen) nog niet berekend kunnen worden. Kan het College zodra deze cijfers bekend zijn hier een overzicht van geven?

Zodra deze kosten bekend zijn, zal het college u hier een overzicht van geven.

74. Is het mogelijk om zodra de cijfers bekend zijn een overzicht te geven van alle extra kosten (zowel rentekosten, implementatiekosten, de totale kosten voor de externe inzet) die gemaakt zijn vanwege de mislukte implementatie? Zo nee waarom niet?

Een totaaloverzicht van de extra kosten is op dit moment nog niet te geven en zal op een later moment inzichtelijk moeten worden gemaakt.

75. Het college hanteert als streefcijfer maximaal 10% van de totale loonsom te spenderen aan externe inzet. Wat is de impact van de externe inhuur door de implementatieproblemen op dit streefcijfer? In hoeverre is de 10% een realistische uitgangspositie voor begrotingsjaar 2025?

Gezien de omvang van de organisatie, is de verwachting dat de extra inzet beperkte impact heeft op het totale percentage gemeente breed. Daarnaast ligt de focus momenteel op het inlopen van de achterstand.

Deel VI: Vragen over de toekomst

- 76. Zijn er ondernemers die hun opdrachten voor de gemeente, aan de hand van de betalingsachterstand, hebben opgezegd? Zo ja, hoeveel?**

Voor zover bekend niet.

- 77. De relatie met ondernemers en anderen waar de gemeente Amsterdam mee werkt is door deze situatie beschadigd, hoe gaat de Gemeente deze relatie (weer) verbeteren? Is er de intentie om bovenop de juridische en financieel correcte afhandeling van eventuele schade, nog aanvullende acties te ondernemen?**

Er wordt zowel ambtelijk als bestuurlijk contact gezocht met vertegenwoordiging van ondernemers om de relaties waar nodig te verstevigen.

- 78. Kan de wethouder concreet maken wanneer zij verwacht dat alle achterstallige facturen betaald zijn?**

In het begin van de brief wordt ingegaan op de verschillende opgestelde scenario's voor de prognose.

- 79. In hoeverre is het college bereid om een evaluatie te doen naar de oorzaken van dit probleem, de lessen te leren en welke (organisatorische) ingrepen er nodig zijn om dit in de toekomst te voorkomen? Wanneer kan de Raad deze uitgebreide evaluatie tegemoet zien?**

Het college is hier zeker toe bereid. Als de achterstanden zijn weggewerkt zal dit onderzoek starten. Het is nog te vroeg om prognoses te kunnen geven wanneer dit gereed zal zijn.

- 80. In hoeverre is het college bereid om een evaluatie te doen naar de gang van zaken bij inkoop/accounting, omdat er een patroon lijkt te zijn van fouten in de uitvoering (onrechtmatigheden inkoop, achterstand uitbetaling facturen).**

Deze vraag kan betrokken worden bij het onderzoek uit vraag 79.

- 81. Met hoeveel zekerheid kan momenteel gesteld worden dat AFIS niet opnieuw betalingsachterstanden doet oplopen?**

100% zekerheid kan nooit gegeven worden, maar het college heeft vertrouwen in de maatregelen die nu genomen worden om de aanwezige achterstanden in te lopen en de nieuwe werkwijze om facturen sneller te gaan afwickelen. De combinatie van een nieuw systeem en de gewenning bij haar gebruikers, alsmede onvoorziene calamiteiten betekenen dat een 100% garantie niet te geven is.

De rekeningcommissie schreef in haar jaarverslag over 2023:

- 'Vrijwel alle bevindingen van de commissie hebben een directe relatie met cultuur en gedrag. Daarbij zijn ons in algemene zin een aantal zaken opgevallen, zoals: te beperkte samenwerking tussen organisatieonderdelen, een gebrek aan transparantie c.q. medewerkers durven geen fouten te

maken en proberen problemen zelf op te lossen. In de prioritering legt het voeren van een ordentelijke administratie het naar de indruk van de rekeningencommissie stelselmatig af tegen andere werkzaamheden. De indruk bestaat dat administratie onterecht gezien wordt als weinig toegevoegde waarde creërend werk. Het is belangrijk om in control te komen ten aanzien van de verbinding tussen de administratieve processen, de inhoud en de informatievoorziening, intern en naar het college. Een groot deel van de problemen lijkt hun oorzaak te vinden in gedrag en niet slechts in systemen. Het gaat hier feitelijk om eigenaarschap, leiderschap en heldere communicatie over verantwoordelijkheden binnen de gehele lijn. Het overkoepelende thema cultuur wordt door het college weliswaar als aandachtsgebied onderkend, maar de commissie mist concrete acties en een langetermijnperspectief op dit gebied. Dit roept de vraag op of een fundamenteel andere aanpak niet op zijn plaats is. Immers "als je doet wat je deed krijg je wat je kreeg" en blijkt dat niet voldoende. ³ De Rekeningencommissie beveelt aan om: Steviger in te zetten op een cultuur- en gedragsverandering ten aanzien van eigenaarschap binnen de gehele organisatie gericht op de verbinding tussen administratieve plichten en inhoudelijke aspecten. Bij de gewenste cultuur- en gedragsverandering is het belangrijk dat breed gekeken wordt naar leiderschap van college, management team, directie tot teamleiders gericht op eigenaarschap. Stel daartoe een plan van aanpak op met concrete en navolgbare acties en gewenste resultaten.'

Het College reageert in haar brief van 25 juni 2024 als volgt:

- 'Het college deelt de mening van de Rekeningencommissie dat de oorzaken van de problemen niet alleen in de systemen, maar ook in gedrag en cultuur liggen, en dat hier meer focus op moet komen te liggen. Dit is echter een complex onderwerp, aangezien de aandacht vaak makkelijker naar de maatschappelijke kant van ons handelen gaat. Gedrag en cultuur zijn een belangrijke oorzaak van de ontstane onrechtmatigheid. We streven ernaar het bewustzijn te verhogen en verantwoordelijk eigenaarschap te bevorderen als kernpunten. Dit willen we bereiken door gerichte interventies op management- en directieniveau. Het vraagt ook om aandacht en sturing vanuit de ambtelijke top voor dit onderwerp. Hierover vindt ook het gesprek plaats met het Gemeentelijk Managementteam (GMT). Het is belangrijk om een werksfeer te creëren waarin medewerkers niet bang zijn om problemen en fouten aan te kaarten. We zien dat medewerkers problemen bij zich houden en het zelf proberen op te lossen. Door casusgerichte interviews op teamniveau willen we ervoor zorgen dat medewerkers het niet als negatief ervaren om problemen bij de juiste personen aan te kaarten. Dit betreft echter een langdurig traject waarbij geduld geboden is. We dienen voortdurend te streven naar blijvende verandering in gedrag en leiderschap op alle niveaus binnen de organisatie, wat tevens het management developmenttraject raakt.'

Er zijn diverse problemen in de ambtelijke organisatie. Eerder gaf de accountant een verklaring met beperkingen af vanwege onrechtmatigheden in de inkoop – waar meerdere jaren achtereenvolgens (inschattingen) fouten gemaakt en het de vraag is of de wethouder altijd over de juiste informatie beschikt. Ook zijn er problemen rondom sociale veiligheid en discriminatie, waar het moeilijk vat op krijgen is. Diverse Raadsleden maken zich grote zorgen in hoeverre er wel zinvolle stappen gezet zijn op het terrein van 'cultuurverandering' en in hoeverre het College voldoende grip heeft op het functioneren van de gemeente en het reilen en zeilen van de ambtelijke organisatie. Dat de wethouder pas omstreeks 1 februari geïnformeerd is over de ernstige problemen, past spijtig in een langer patroon van gebrekkige informatie en fouten in de uitvoering.

82. Hoe reflecteert de wethouder hierop?

Het is lastig om nu al conclusies te trekken, reflectie vraagt immers enige afstand en is daarom lastig als je nog midden in de situatie zit. Dus een uitgebreide reflectie volgt als de evaluatie is uitgevoerd.

Wat wel geconstateerd kan worden is dat de problemen zich opstapelden in de loop van de tijd en de informatie hierover ambtelijk eerder gedeeld had kunnen worden. Ook is er sprake geweest van te veel optimisme over het oplossen van de problemen. Er is een neiging van de organisatie om problemen eerst te willen oplossen en dan pas te informeren. Dat de organisatie de problemen wil aanpakken en oplossen is goed. Maar tijdig escaleren is ook van belang.

Ik zie het breder bij de organisatie, bijvoorbeeld ook bij onrechtmatigheid. Aan de ambtelijke kant moet er eerder worden geïnformeerd en geëscaleerd, ik moet er dichterbij zitten en meer door vragen of er knelpunten zijn, ook als het antwoord is dat het overall goed loopt. Ik ben ervan overtuigd dat er belangrijke lessen te halen zijn uit de evaluatie en bespreek deze te zijner tijd graag met de raad.

Wij verwachten u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,
Namens het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Amsterdam,

Hester van Buren
Wethouder Financiën

BIJLAGE: INTRANET LIVEBLOG

Dinsdag 11 februari

11-2 | 09:30 uur | Weekbericht AFIS staat klaar

Status: ter informatie

Via [deze link](#) lees je het nieuwe weekbericht. In dit weekbericht: een update over de betalingsachterstand van facturen van leveranciers inclusief de raadsbrief van gisteren en een oproep om facturen zo snel mogelijk goed te keuren, handleidingen voor projectadministratie en een werkinstructie voor het invullen van het juiste afleveradres als je een attentie bestelt.

Je leest het bericht hier:

Sinds 6 januari werken we met AFIS, ons nieuwe financiële en inkoopstelsel. In dit weekbericht: een update over de betalingsachterstand van facturen van leveranciers en een oproep om facturen zo snel mogelijk goed te keuren. Ook delen we handleidingen voor projectadministratie en een werkinstructie voor het invullen van het juiste afleveradres als je een attentie bestelt.

Vertraging betaling facturen

De betaling van facturen die na 5 december zijn binnengekomen, heeft vertraging door de jaarafsluiting en de overgang naar AFIS. Door een technische fout duurde het overzetten van facturen van het oude naar het nieuwe systeem langer dan verwacht en worden veel facturen nog niet automatisch herkend. We moeten deze facturen deels handmatig verwerken. Hierdoor is de vertraging groter dan voorzien.

Wij vinden het bijzonder vervelend dat onze leveranciers, ondernemers, instellingen en freelancers langer op hun geld moeten wachten dan normaal. En we begrijpen dat dit impact heeft op directies en onze bedrijfsvoering en wellicht jouw werk ook raakt. We hebben verschillende maatregelen genomen om de betalingsachterstand weg te werken.

Extra capaciteit

De crediteurenadministratie werkt met ruim 70 medewerkers aan de verwerking van de facturen, waaronder collega's uit verschillende directies en tijdelijk ingehuurde krachten. Half februari komt daar nog 10 FTE bij. Ook hebben we collega's ingezet om het hele proces te begeleiden en sturen en problemen op te lossen.

Spoeddesk voor spoedbetalingen

Voor dringende facturen is een spoeddesk en versnelde betalingsprocedure ingericht. De spoeddesk is te bereiken via spoeddesk@amsterdam.nl.

Iedereen kan een aanvraag voor een spoedbetaling indienen. Voor de aanvraag heb je akkoord nodig van de budgethouder. Als je een aanvraag indient, wordt gecontroleerd of deze voldoet aan

de gevraagde informatie en onderbouwing van de urgentie. Wanneer een directeur een spoedbetaling aanvraagt, controleren we alleen of de informatie compleet is. Er is dan geen onderbouwing nodig omdat wij vertrouwen op de urgentiebeoordeling van de directeur.

De spoeddesk kijkt ook naar meldingen die binnenkomen via het klantcontactcentrum A'dam (14020) of via de klachtencoördinatoren. Ook screenen we proactief de crediteurenmailboxes (op incassoverzoeken/dwangbevelen).

Contact met leveranciers

Het informeren van leveranciers over de overstap naar AFIS en de betalingsachterstand van facturen is centraal georganiseerd. Leveranciers met openstaande facturen zijn op verschillende momenten geïnformeerd per mail of brief, het overzicht vind je hier. Daarnaast informeren we leveranciers via de website en kunnen ze bellen met het contactcenter. We monitoren het aantal belletjes naar het contactcenter, de wachttijden en gespreksduur.

Krijg je zelf rechtstreeks vragen van leveranciers? In dit document staan enkele handvatten die je kunt gebruiken als je contact hebt met een leverancier. De status van een factuur kun je inzien via de tegel 'VIM Analytics' in AFIS. We hebben hiervoor een werkinstructie gemaakt. Iedereen die toegang heeft tot AFIS, kan VIM Analytics gebruiken.

Keur facturen zo snel mogelijk goed, ook zonder inkooporder

Om verdere vertraging te beperken is het belangrijk om factuurwerkzaamheden in AFIS zo snel mogelijk oppakken. Voor prestatieverklaarders hebben we een werkinstructie voor het goedkeuren van facturen. Tot en met maart mag je tijdelijk ook facturen goedkeuren zonder dat er een inkooporder aan gekoppeld is. Normaal gesproken moet er wel een inkooporder voor een factuur zijn. Dit geeft iedereen de tijd om te wennen aan de nieuwe werkwijze en waar nodig processen aan te passen.

Communicatie

Op 4 februari, 7 februari en 10 februari zijn raadsbrieven verzonden. Er staat een bericht op amsterdam.nl en dit is ook opgenomen in de nieuwsbrief. Aanvullend op berichtgeving van het Parool en AT5, zien we op sociale media (voornamelijk X, voorheen Twitter), berichtgeving.

Opleidingen

Vanwege de grote vraag vanuit directies, worden er in februari knoppentrainingen georganiseerd voor aanvraag tot bestelling, aanmaken zakenpartners, en budgethouders. Dit is een praktische training die meer uitleg geeft over welke knoppen te gebruiken. De AFIS-verander managers hebben contact met directies die hebben aangegeven dat er collega's zijn die graag de training willen volgen.

Zorg dat je attentie op het juiste adres wordt afgeleverd

In AFIS kun je attenties bestellen, zoals een bloemetje. We merken dat deze attenties soms niet op het juiste adres afgeleverd worden. Het juiste adres invullen of wijzigen doe je altijd in AFIS. Je rondt eerst de bestelling af in de PIMM cadeaushop. In AFIS (dus niet in het opmerkingenveld in

PIMM) vul je vervolgens het juiste afleveradres in. Controleer het afleveradres op de orderbevestiging. Met deze werkinstructies helpen we je op weg.

Handleidingen en demovideo's voor financiële projectbeheersing

Ben jij (binnenkort) bezig met projectadministratie in AFIS? We helpen je graag op weg in het proces. Per stap is er een handleiding voor het invullen van de juiste informatie in AFIS én waar je die informatie kunt vinden. Ook kun je demovideo's bekijken van een voorbeeld van een investeringsproject in AFIS. Je ziet van A tot Z hoe het project in AFIS komt te staan: van investeringsvoorstel tot het afsluiten van het project.

Bedankt voor je inzet

AFIS is een nieuw systeem met een nieuwe werkwijze. We begrijpen dat dit alles misschien best wat van je vraagt. Daarom willen we je bedanken voor je inzet. Via de AFIS liveblog houden we je op de hoogte van nieuwe ontwikkelingen en delen we handige informatie zoals werkinstructies.

Maandag 10 februari

10-02 | 17:20 uur | Keur facturen z.s.m. goed, ook zonder inkooporders

Status: ter informatie

Om verdere vertraging in de betaling van facturen te beperken is het belangrijk om factuurwerkzaamheden in AFIS zo snel mogelijk oppakken. Voor prestatieverklaarders hebben we een werkinstructie voor het goedkeuren van facturen.

Tot en met maart mag je tijdelijk ook facturen goedkeuren zonder dat er een inkooporder aan gekoppeld is. Normaal gesproken moet er wel een inkooporder voor een factuur zijn. Dit geeft iedereen de tijd om te wennen aan de nieuwe werkwijze en waar nodig processen aan te passen.

Vrijdag 7 februari

7-2 | 16:45 uur | Aanvraagformulier taakgerichte applicaties beschikbaar in Topdesk

Status: ter informatie

Er is een nieuw aanvraagformulier beschikbaar in Topdesk. Hiermee kun je, als je specifieke taakgerichte applicaties gebruikt, toegang aanvragen tot de servermap waarmee bestanden worden uitgewisseld met AFIS. Voorheen heette deze map de ftp-server, nu is het de AFTS-server. Je kunt de aanvraag indienen via Topdesk met behulp van het formulier dat je bij de tegel kunt downloaden. Je hebt toestemming nodig van je leidinggevende voor de aanvraag.

Ga naar Topdesk > tegel 'Autorisaties' > 'AFTS server' > 'Autorisatie AFTS server'

Donderdag 6 februari

6-2 | 10:55 uur | Storing bij versturen verkoopfacturen per post

Status: in behandeling

Door een storing zijn sommige verkoopfacturen die die we per post versturen, niet verstuurd. Onze partner Caggemini werkt aan de oplossing om de storing op te lossen. We verwachten dat de storing eind deze week opgelost is. Na de storing pakken we het versturen van de verkoopfacturen per post direct weer op. Alle verkoopfacturen niet verstuurd konden worden, versturen we opnieuw met een aangepaste vervaldatum. We houden je op de hoogte via de liveblog.

Dinsdag 4 februari

4-2 | 17:30 uur | Raadsinformatiebrief AFIS

Status: ter informatie

Vandaag is deze raadsinformatiebrief naar de leden van de gemeenteraad gestuurd. Hierin wordt uitleg gegeven over de vertraging in de betaling van facturen

4-2 | 12:20 uur | Nieuwe mogelijkheden inzien en betalen facturen voor Amsterdammers en ondernemers

Status: ter informatie

In dit nieuwsbericht lees je meer over de nieuwe mogelijkheden rondom verkoopfacturen: de facturen die Amsterdammers en ondernemers betalen *aan* de gemeente Amsterdam. De komst van AFIS brengt voor Amsterdammers en ondernemers nieuwe mogelijkheden voor het inzien en betalen van hun facturen aan de gemeente Amsterdam (verkoopfacturen). Een paar van deze nieuwe mogelijkheden zijn gisteren (3 februari) live gegaan.

4-2 | 10:30 uur | Berichtgeving Parool en AT5 over vertraging betaling facturen

Ter informatie

AT5 en het Parool hebben een bericht geplaatst over de vertraging in de betaling van facturen. We hebben verdere communicatie voorbereid om hiermee om te gaan. Het college wordt deze ochtend voorzien van de laatste updates en de wethouder ontvangt dagelijks een update van de stand van zaken. Via nieuwsbrieven, Sam en deze liveblog en de weekberichten houden we alle collega's op de hoogte.

4-2 | 09:50 uur | AFIS weekbericht 4: de stand van zaken

Status: ter informatie

In dit weekbericht lees je meer over de betaling van facturen, boekingscombinaties, aanvullende opleidingen, en een oproep om je werkinstructies te delen.

Maandag 3 februari

3-2 | 16:15 uur | Overzicht beschikbare werkinstructies & deel jouw instructies met ons!

Status: ter informatie

Er is veel vraag naar werkinstructies. Het overzicht van de beschikbare werkinstructies per onderwerp staat op deze pagina op Sam. Nieuwe werkinstructies delen we via de liveblog. Heb je zelf een werkinstructie gemaakt die handig is voor meer collega's? Deel deze met ons via afis@amsterdam.nl zodat we deze wellicht op Sam kunnen plaatsen.

3-2 | 13:00 uur | Raadsbrief over de vertraging in de betaling van facturen

Status: ter informatie

Bij de betaling van inkoopfacturen is een vertraging ontstaan die groter is dan waar aanvankelijk rekening mee gehouden werd. Morgen wordt een raadsbrief verstuurd over deze vertraging, de

oorzaak en de vervolgacties. Daarnaast informeren we de directeuren vandaag ook weer over dit onderwerp. Morgen kun je via de liveblog weer een nieuw weekbericht lezen, waarin we ook ingaan op de factuurbetaling. Ook delen we de raadsbrief via dit blog.

3-2 | 15:30 uur | Verwerking van aanvragen voor inkoopworkflows

Status: in behandeling

De doorlooptijd voor het verwerken van wijzigingen in inkoopworkflows en het toevoegen van ontbrekende inkoopworkflows is iets langer dan gebruikelijk. Dit komt door het grote aantal aanvragen en de nieuwe werkwijze (via de COA tabel voor de kenners onder ons). Binnen deze werkwijze hebben we momenteel te maken met een aantal issues. We zijn bezig met de oplossing. Wanneer de issues zijn verholpen, voegen we de komende dagen de ontbrekende inkoopworkflows per directie toe. Wijzigingen in de structuur van de inkoopworkflows die directies in december en januari hebben doorgevoerd, verwerken we de komende twee weken zo goed mogelijk. Bedankt voor je geduld en we houden je op de hoogte.

3-2 | 15:00 uur | Verbeterde rapporten vanuit VIM Analytics (voor inzien status facturen)

Status: in behandeling

Via de tegel 'VIM Analytics' kun je de status van facturen in AFIS inzien. Afgelopen week hebben we te maken gehad met enkele storingen in VIM. Dit kwam o.a. door de grote hoeveelheid informatie over facturen die collega's via VIM Analytics opvroegen. Daarom ontwikkelen we nu een aantal standaard rapporten voor facturen die je via VIM Analytics kunt opvragen. Met deze standaard rapporten belasten we VIM Analytics minder zwaar. Deze standaard rapporten zijn later deze week beschikbaar voor iedereen die in VIM Analytics in AFIS kan.

3-2 | 17:30 uur | Documenten (werkinstructies e.d.) op Sam tijdelijk niet beschikbaar

Status: opgelost

Vanwege een storing op Sharepoint kon je sommige documenten die we op Sam hebben gedeeld, wellicht niet openen. De oorzaak is bekend en de storing is inmiddels opgelost.

Dit was geen AFIS storing. We melden deze Sharepoint storing op deze liveblog omdat veel documenten met bijvoorbeeld werkinstructies voor AFIS, tijdelijk niet beschikbaar waren door de Sharepoint storing.

Donderdag 30 januari

30-1 | 17:15 uur | Update overgezette inkooporders

Status: ter informatie

Van de 1722 uitgevallen migratie inkooporders is gisteren een extra herstelactie gedaan. In totaal hebben we nu 25.000 inkooporders overgezet in AFIS. Er blijven 180 inkooporders over die we niet hebben kunnen overzetten vanwege het ontbrekende of onjuiste gegevens in de inkooporder. Het overzicht van de niet-overgezette inkooporders is gedeeld met de AFIS-projectleiders in hun eigen teamskanaal zodat directies deze inkooporders opnieuw handmatig aan kunnen maken in AFIS.

30-1 | 13:44 uur | Wijziging werkwijze Q&A sessies inkoop

Status: ter informatie

Vanwege een storing in de AFIS-mailbox kunnen we op dit moment geen wijzigingen doorvoeren in de uitnodigingen van de Q&A sessies. Daarom annuleren we de huidige reeks Q&A-sessies en

plannen we vanaf volgende week nieuwe sessies in. Op SAM vind je een overzicht van alle wekelijkse Q&A-sessies. De sessies komen niet meer automatisch in je agenda te staan. Deze nieuwe werkwijze geldt vanaf 3 februari.

30-1 | 11:59 uur | Wijziging in aanvraagproces boven €50.000

Status: ter informatie

Aanvragen boven €50.000 zonder contractkoppeling konden niet via AFIS worden ingediend. Deze beperking is verwijderd. Aanvragen boven €50.000 zonder contractkoppeling kunnen nu gewoon worden ingediend. De aanvraag volgt daarna het standaard proces en gaat eerst ter goedkeuring naar de Lead Buyer.

30-1 | 07:53 uur | Inzien vervanger in AFIS

Status: in behandeling

We werken eraan dat je in AFIS kunt zien wie jouw vervanger is. Daarnaast onderzoeken we de mogelijkheid om een overzicht of rapport beschikbaar te stellen, zodat je dit eenvoudig kunt inzien voor jouw directie. We houden je op de hoogte en komen binnenkort met een update.

30-1 | 07:47 uur | Overzicht prestatieverklaarder en budgethouder gekoppeld aan WBS

Status: in behandeling

Een inkoopworkflow wordt aangemaakt op basis van een combinatie van WBS en kostenplaats. Aan elke WBS zijn een prestatieverklaarder en budgethouder gekoppeld voor het goedkeuringsproces. We werken aan een overzicht en rapportage waarin je kunt zien welke prestatieverklaarder en budgethouder gekoppeld zijn aan een WBS. Dit overzicht verwachten we begin februari beschikbaar te hebben. Tot die tijd kun je voor een specifieke WBS de status van de inkoopworkflow opvragen bij je financieel adviseur, accounthouder of collega's met een raadpleegrol. De inkoopworkflows zijn te raadplegen in de COA-tabel in AFIS.

Woensdag 29 januari

29-1 | 17:53 uur | Inzien boekingscombinaties door aanvragers

Status: ter informatie

Boekingscombinaties zijn nu ook in te zien door aanvragers. In deze werkinstructie wordt stap voor stap uitgelegd hoe je boekingscombinaties kunt inzien. Door deze combinaties weet AFIS bij welke rekening of welk budget bepaalde uitgaven of inkomsten horen.

29-1 | 17:44 uur | Meldingsvoorkeuren aanpassen

Status: ter informatie

Wil je de meldingen die je vanuit AFIS ontvangt aanpassen? Contractmanagers, budgethouders en professionele of catalogusaanvragers kunnen dit zelf instellen via deze instructie.

29-1 | 13:15 uur | Directies hoeven geen contact op te nemen met leveranciers over de vertraging betaling inkoopfacturen

Status: ter informatie

Directies hoeven niet actief leveranciers te benaderen over de vertraging in de betaling van facturen. We zijn de ontbrekende emailadressen aan het aanvullen en sturen daarna opnieuw een

mailing uit. De voorbeeld email die is gedeeld kun je gebruiken als een leverancier contact met jou opneemt hierover.

Dinsdag 28 januari

28-1 | 14:50 uur | Aangepaste bezetting teamskanaal, Q&A-sessies en informatiepunten

Status: ter informatie

Om je te ondersteunen bij AFIS, zijn er verschillende plekken waar je terecht kunt met vragen. Veel van deze mogelijkheden blijven in februari beschikbaar, zoals het Teamskanaal en de Q&A-sessies. Wel zien we dat het aantal vragen afneemt en dat het rustiger wordt. Hier passen we onze ondersteuning op aan:

- Het teamskanaal is vanaf 3 februari maandag t/m donderdag bezet en niet meer op vrijdag. Wel kun je vrijdag je vraag insturen, maar die wordt maandag opgepakt.
- Vanaf 3 februari sluiten we een aantal informatiepunten. De informatiepunten op de Weesperstraat 430 en Jan van Galenstraat blijven open op dinsdagen en donderdagen.
- De Q&A-sessies blijven we voortzetten. Lees meer over de wijzigingen in het nieuwsbericht. Vanaf donderdag 30 januari kun je het nieuwe overzicht van de Q&A-sessies vinden op deze pagina.

28-1 | 14:45 uur | Samenvatting week 3 met AFIS

Status: ter informatie

De samenvatting van week 3 met AFIS is te lezen via deze link. In deze samenvatting:

- De voortgang van de inkoopfacturen
- Veel Topdesk-meldingen over AFIS autorisaties (toegang) afgehandeld
- Bezetting teamskanaal, Q&A-sessies en informatiepunten aangepast vanaf volgende week.

28-1 | 14:30 uur | Ontvangen facturen na 13 januari staan in VIM analytics in AFIS

Status: ter informatie

Vorige week deelden we een overzicht van de openstaande inkoopfacturen met directies via de AFIS-projectleiders, financieel adviseurs en accounthouders. Dit overzicht betreft alleen de inkoopfacturen die vóór 13 januari zijn binnengekomen. Dit gaat dus om de inkoopfacturen die tijdens de overgangperiode van AFS naar AFIS en de afsluiting van het financieel boekjaar zijn binnengekomen. Nieuwe facturen die we na 13 januari hebben ontvangen, staan wel goed in AFIS. Je kunt dan de status van een factuur bekijken via de tegel 'VIM Analytics' in AFIS. We hebben hiervoor een werkinstructie gemaakt. Iedereen die toegang heeft tot AFIS, kan VIM Analytics gebruiken.

Maandag 27 januari

27-1 | 16:40 uur | Extra herstelactie voor uitgevallen inkooporders

Status: ter informatie

Tijdens het overzetten van inkooporders van AFS naar AFIS is een deel van de gegevens niet goed overgekomen. Dit noemen we uitval. De uitval voor facturen is al hersteld. Voor inkooporders zouden we afgelopen vrijdag een extra herstelactie doen om de ontbrekende gegevens van de

inkooporders te uploaden naar AFIS. Deze herstelactie is iets vertraagd en wordt nu uiterlijk woensdag 29-1 gedaan.

Vrijdag 24 januari

24-1 | 11:00 uur | Updates inkooporders die zijn overgezet naar AFIS

Status: ter informatie

1. De bedragen op de gemigreerde inkooporder naar AFIS zijn waarschijnlijk anders dan je verwacht had. Tijdens de migratie zijn de bedragen omgezet naar een stuksprijs van 1 euro. Dit heeft geen invloed op het verdere betaalproces en je hoeft niets aan te passen. De inkooporders kunnen nog steeds gekoppeld worden aan de factuur die binnenkomt en het juiste bedrag wordt betaald.
2. Tijdens het overzetten van inkooporders van AFS naar AFIS is een deel van de gegevens niet goed overgekomen. Dit noemen we uitval. De uitval voor facturen is al hersteld. Voor inkooporders doen we vandaag nog een extra herstelactie, waarbij we ontbrekende gegevens van inkooporders uploaden naar AFIS.

Donderdag 23 januari

23-1 | 12:00 uur | Status facturen opvragen: niet teveel in één keer i.v.m. overbelasting AFIS

Status: ter informatie

Via VIM Analytics kun je de status van een factuur inzien. Belangrijk: gebruik VIM analytics om individuele facturen of bijvoorbeeld de facturen per afdeling op te vragen. Als je te veel facturen (bijvoorbeeld duizenden) in één keer opvraagt, raakt AFIS overbelast.

21-1 | 14.05 uur | Inzien status inkoopfacturen in AFIS en werkinstructie

Status: ter informatie

Alle facturen zijn overgezet naar AFIS. De facturen worden nu gecontroleerd op volledigheid en correctheid en zijn daarom nog niet zichtbaar in AFIS. Zodra een factuur is gevalideerd is de deze zichtbaar in VIM (Vendor Invoice Management) Analytics en kun je de status van de factuur inzien. Je kunt dan de status van een factuur bekijken via de tegel 'VIM Analytics' in AFIS. We hebben hiervoor een werkinstructie gemaakt. Iedereen die toegang heeft tot AFIS, kan VIM Analytics gebruiken.

23-1 | 10:30 uur | Prestatieverklaarder: keur facturen z.s.m. goed + uitleg

Status: ter informatie

Inkoopfacturen komen nu stapsgewijs beschikbaar in AFIS. Als je verantwoordelijk bent voor het goedkeuren van facturen (bijv. als je prestatieverklaarder bent), is het belangrijk dat je deze facturen zo snel mogelijk goedkeurt. We kunnen ons goed voorstellen dat het even wennen is om facturen goed te keuren in een nieuw systeem. Om je op weg te helpen, kun je deze uitleg gebruiken:

- AFIS Prestatieverklaring (korte E-Learning) - Mijn Leren en Ontwikkelen
- De rol van de prestatieverklaarder in het bestelproces
- Instructie in AFIS over het goedkeuren van facturen (beschikbaar in AFIS in SEN: de hulpfunctie van AFIS)

Woensdag 22 januari

22-1 | 12:22 uur | Versnelde- en spoedbetalingen

Status: ter informatie

We begrijpen dat het overschrijden van de betalingstermijn van facturen een vervelende situatie kan veroorzaken. Bij uitzonderlijke gevallen is het mogelijk om een versnelde- of spoedbetaling uit te voeren. Meer hierover lees je op deze pagina.

Versnelde- en spoedbetalingen

In uitzonderlijke gevallen kunnen tijdelijk versnelde betalingen uitgevoerd worden. De versnelde betaling wordt achteraf geregistreerd in AFIS en wordt via een versnelde route buiten AFIS betaald. Deze tijdelijke werkwijze geldt tot 1 maart.

Werkwijze versnelde betaling

Een factuur komt alleen in aanmerking als het niet tijdig betalen leidt tot:

Direct juridische consequenties met financiële en/of reputatieschade voor de gemeente.

Ernstige financiële problemen bij de ontvangende partij, die gezien de omvang van het te betalen bedrag niet redelijkerwijs door de ontvangende partij gedragen kunnen worden.

Een ernstige verstoring van de bedrijfscontinuïteit bij de gemeente, doordat de ontvangende partij de dienst of het goed niet levert.

Wettelijke verplichtingen, welke anders een boete of andere extra kosten opleveren. Voorbeeld Belastingdienst.

Versnelde betalingen zijn alleen voor facturen die voldoen aan een van bovenstaande criteria. Wees je ervan bewust dat dit proces extra tijd vraagt en hierdoor andere facturen meer vertraging oplopen.

Hoe vraag je een versnelde betaling aan?

Stuur een mail naar Spoeddesk@amsterdam.nl, met onderstaande gegevens:

Leveranciersnummer (Zakenpartner ID in AFIS)

Doc ID (als de factuur in AFIS staat)

Leveranciersnaam

Bedrag

Referentie (factuurnummer)

WBS-element

Verklaring dat de budgethouder akkoord is

Duidelijke uitleg waarom de versnelde aanvraag nodig is

Bijlage van de factuur

Vermeld bij het onderwerp: versnelde betaling + jouw directie

Als je aanvraag niet voldoet aan de criteria, wordt deze afgewezen. We kunnen niet garanderen dat de factuur dezelfde dag betaald wordt in verband met het grote aantal aanvragen. Aanvragen worden op datum van binnenkomst behandeld, aanvragen die na 12:00 uur binnen komen worden de dag erna opgepakt.

Let op! Staat de factuur al in AFIS, dan wordt de factuur verwijderd uit AFIS voordat de versnelde betaling wordt uitgevoerd. De betaalde factuur wordt later opnieuw in AFIS geregistreerd. De factuur is dus tijdelijk niet zichtbaar in AFIS.

22-1 | 09:00 uur | Inloggen vanaf je mobiele telefoon

Status: ter informatie

Wist je dat AFIS ook een app heeft? Deze is vooral handig als je verantwoordelijk bent voor het goedkeuren van aanvragen. Dit zijn vooral budgethouders, lead buyers en prestatieverklaarders. Download hiervoor de app 'SAP Ariba Procurement' via de Apple app store of Google play store op je telefoon en log in met je eigen gegevens. Je kunt zo eenvoudig aanvragen goedkeuren.

22-1 | 10:18 uur | Update: Leveranciers als 'natuurlijk persoon' zichtbaar

Status: opgelost

Leveranciers die in AFS geregistreerd stonden als 'natuurlijk persoon' (bijv. huisarts, advocaat of zzp-er) waren niet zichtbaar in AFIS. Dit is opgelost en ze zijn nu zichtbaar in AFIS.

Dinsdag 21 januari

21-1 | 17.29 uur | Update vertraging betaling inkoopfacturen

Status: ter informatie

Een update over het betalingsproces van inkoopfacturen is nu te lezen via deze link.

Update:

Door de jaarafsluiting en de overstap naar AFIS konden facturen die na 5 december zijn binnengekomen tijdelijk niet worden verwerkt. Alle binnengekomen facturen staan inmiddels in AFIS en we doen er alles aan om deze zo snel mogelijk te verwerken. Helaas loopt de betaling van een deel van deze facturen vertraging op.

Betalingsproces inkoopfacturen

De facturen worden nu in AFIS gecontroleerd op volledigheid en correctheid. Zodra de factuur is gevalideerd en gecodeerd, is de deze zichtbaar in VIM (Vendor Invoice Management) Analytics. Dan kun je de status van de factuur inzien via de tegel 'VIM Analytics' in AFIS. We hebben hiervoor een werkinstructie gemaakt. Iedereen die toegang heeft tot AFIS, kan VIM Analytics gebruiken. Let op als je de status van facturen opvraagt: teveel in één keer opvragen zorgt voor storing AFIS. Gebruik VIM analytics om individuele facturen of bijvoorbeeld de facturen per afdeling op te vragen. Als je te veel facturen (bijvoorbeeld duizenden) in één keer opvraagt, raakt AFIS overbelast. We werken aan een oplossing hiervoor en vragen je in de tussentijd om niet teveel facturen in één keer op te vragen.

Goedkeuringsproces

Na de validatie van de factuur wordt gecontroleerd of de prestatie ook daadwerkelijk is geleverd. Ook worden de boekingsgegevens gecontroleerd op juistheid, zoals kostenplaats, grootboekrekening en categoriëcodes. Indien er geen inkooporder is wordt de factuur ter goedkeuring naar de budgethouder gestuurd.

Let op: keur facturen zo snel mogelijk goed

Het is belangrijk dat directies zorgen voor het zo snel mogelijk goedkeuren van de facturen die beschikbaar komen, zodat we hier geen extra vertraging oplopen.

Betaling

Na succesvolle validatie en goedkeuring wordt de factuur meegenomen in de eerstvolgende geplande betalingscyclus. Wanneer een factuur volledig is verwerkt en opgenomen in de betalingsrun, wordt deze automatisch naar de bank doorgestuurd en uitgevoerd.

Prognose betalen inkoopfacturen

We doen er alles aan om de vertragingen in de betalingen te beperken. Desondanks wordt de betaaltermijn van facturen helaas overschreden. Facturen worden behandeld op volgorde van indiening, waardoor de vertraging kan variëren afhankelijk van de datum waarop de factuur is ingediend. We verwachten de volledige achterstand over circa 6 weken te hebben verwerkt. Leveranciers, waarvan de contactgegevens bekend zijn, ontvangen een overzicht van hun openstaande facturen. Directies ontvangen een standaardbericht die ze ook kunnen gebruiken om leveranciers te informeren.

Versnelde- en spoedbetaling

We begrijpen dat het overschrijden van de betalingstermijn van facturen een vervelende situatie kan veroorzaken. Bij uitzonderlijke gevallen is het mogelijk om een versnelde- of spoedbetaling uit te voeren. Meer hierover lees je op deze pagina.

Volg de liveblog

Via de AFIS liveblog houden we je op de hoogte van nieuwe ontwikkelingen over de inkoopfacturen.

21-1 | 14.05 uur | Inzien status inkoopfacturen in AFIS en werkinstructie

Status: ter informatie

Alle facturen zijn overgezet naar AFIS. De facturen worden nu gecontroleerd op volledigheid en correctheid en zijn daarom nog niet zichtbaar in AFIS. Zodra een factuur is gevalideerd is de deze zichtbaar in VIM (Vendor Invoice Management) Analytics en kun je de status van de factuur inzien. Je kunt dan de status van een factuur bekijken via de tegel 'VIM Analytics' in AFIS. We hebben hiervoor een werkinstructie gemaakt. Iedereen die toegang heeft tot AFIS, kan VIM Analytics gebruiken.

21-1 | 14:36 uur | Storing in AFIS

Status: opgelost

De storing in AFIS is opgelost.

Maandag 20 januari

20-1 | 17:15 uur | Terugblik week 2 met AFIS

Status: ter informatie

In deze uitgebreidere update praten we je bij over recent AFIS-nieuws en aan welke aandachtspunten we werken. Lees de laatste update over de factuurverwerking, autorisatieverzoeken en meer.

Uitgebreide update hier:

Sinds 6 januari werken we met AFIS, ons nieuwe financiële en inkoopstelsel. AFIS gaat ons veel brengen. Maar zoals bij elke grote verandering, zijn er de nodige uitdagingen. In dit weekbericht praten we je bij over recent AFIS-nieuws en aan welke aandachtspunten we werken.

Huidige status en voortgang

AFIS werkt functioneel gezien, maar de datamigratie heeft meer uitval opgeleverd dan verwacht. We begrijpen dat dit je werk kan beïnvloeden en dat dit soms lastig is. We werken hard aan oplossingen en delen de vooruitgang via de liveblog. Enkele recente updates:

Facturen en inkooporders

Alle facturen staan nu in AFIS. Op 16 januari hebben we een update gegeven. Nieuwe aanvullingen hierop:

We streven ernaar de achterstand in factuurbetalingen binnen zes weken in te lopen. Leveranciers worden hierover geïnformeerd.

We streven ernaar om de factuurverwerking zoveel mogelijk dit kwartaal weer op orde te hebben. De teams van de administratie zijn versterkt met extra collega's.

Nieuwe facturen stromen binnen bij AFIS en hier zien we geen bevindingen.

Boekingscombinaties

Er zijn meldingen over ontbrekende of onjuiste boekingscombinaties. Deze zijn nodig voor aanvragen van bestellingen. Afgelopen week hebben we 33.000 boekingscombinaties toegevoegd. We verwachten dat we eind deze week alle of bijna alle ontbrekende boekingscombinaties toegevoegd hebben. Bekijk ook de werkinstructies voor boekingscombinaties.

Zakenpartners

De functie 'Business Partner beheren' is nu beschikbaar voor alle collega's die professioneel aanvrager zijn. Als je professioneel aanvrager bent, vind je deze optie via de startpagina in AFIS.

Autorisaties

Door de vele verzoeken is de doorlooptijd voor autorisaties momenteel ongeveer een week. We hebben het team versterkt met extra collega's en we doen ons best de autorisatieverzoeken zo snel mogelijk te verwerken.

SAC-module

De SAC-module (SAP Analytics Cloud), die onder andere gebruikt wordt voor de voorjaarsnota, is nu live. Dit was nog niet mogelijk op 6 januari vanwege enkele opstartproblemen. Voornamelijk programmacoördinatoren, financieel adviseurs en controllers gebruiken de SAC-module in hun werk. Collega's die hiermee werken, zijn hierover geïnformeerd.

Een ervaring vanuit het programma vergunningen Dienstverlening

Een collega van het programma vergunningen Dienstverlening, deelde een mooi voorbeeld van zijn ervaring met AFIS. Hij vertelde dat het voorheen soms weken of maanden duurde voordat een factuur na het verlenen van een vergunning werd verzonden. Met AFIS is nu een factuur al binnen twee dagen verzonden. Dit helpt ons om de dienstverlening te bieden die we willen voor de stad. Heb jij ook een mooi voorbeeld om te delen? We zouden het leuk vinden als je dit met ons wilt delen via het Teamskanaal of via de chat van de Q&A-sessies.

Ondersteuning en informatievoorziening

Liveblog

De status van gemelde bevindingen wordt dagelijks bijgewerkt in een liveblog, toegankelijk voor iedereen. Ook delen we nuttige informatie zoals nieuwe werkinstructies, demo's, etc.

Q&A-sessies en Teamskanaal

De Q&A-sessies worden goed bezocht. Hier kun je snel je vragen stellen of je scherm delen. Ook via het Teamskanaal worden veel vragen gesteld. We monitoren de gestelde vragen en reactietijd.

Opleidingen

In de tweede helft van januari zijn er nog opleidingen in de vorm van een livestream beschikbaar. Dit is voor collega's die extra hulp nodig hebben of nog geen opleiding hebben gevolgd.

Rapportages

Deze week ontvangen directies de eerste rapportages over het gebruik van AFIS binnen hun directie.

Tot slot

Een nieuw systeem vraagt tijd en gewenning. Met ondersteuning en informatievoorziening helpen we je met AFIS op weg. Ondertussen werken we aan oplossingen voor de aandachtspunten en delen we de vooruitgang hierop via de liveblog. Bedankt voor je inzet, geduld en feedback!

20-1 | 11:00 uur | SAC-module van AFIS live

Status: ter informatie

De AFIS-module (SAP Analytics Cloud (SAC)) waarin onder andere een gedeelte van de voorjaarsnota wordt voorbereid, is vanochtend live gegaan. Dit was nog niet mogelijk op 6 januari vanwege enkele opstartproblemen. Dit hebben we met spoed opgepakt. Voornamelijk programmacoördinatoren, financieel adviseurs en controllers gebruiken de SAC-module in hun werk. Als je met deze module werkt, hebben we je via de mail geïnformeerd over de latere livegang van SAC. En heb je bericht ontvangen dat je nu aan de slag kunt in deze module. Bedankt voor je geduld.

20-1 | 16:30 uur | ICT-bestellingen niet op contract zijn weer mogelijk

Status: opgelost

Een ICT-bestelling zonder contract kon niet worden goedgekeurd door de Lead Buyer. Dit kwam door een foutmelding. Dit probleem is nu opgelost, en deze bestellingen kunnen weer worden goedgekeurd.

20-1 | 16:30 | Email-notificaties van goedkeuringen doen het weer

Status: opgelost

Als jij verantwoordelijk bent voor het goedkeuren van aanvragen, ontvang je geen email-notificaties van goedkeuringen die voor je klaarstonden. Dit issue is nu opgelost. Je ontvangt dus per mail een melding wanneer er een goedkeuring voor je klaarstaat.

20-1 | 16:30 uur | Verwerkingsverslag bij upload CSV-bestanden wordt weer verstuurd bij debiteurenfacturen

Status: opgelost

Bij het uploaden van een CSV-bestand wordt een verwerkingsverslag gedeeld met de Taakgerichte Applicatie (TGA). Dit verslag werd bij debiteurenfacturen eerst niet verstuurd. Dit issue is nu opgelost.

Donderdag 16 januari

16-1 | 17:35 uur | Ontbrekende / onjuiste boekingscombinaties stapsgewijs aangevuld

Status: in behandeling (sinds 8-1)

We ontvingen meldingen dat bepaalde boekingscombinaties ontbreken in AFIS of onjuist zijn. Deze boekingscombinaties heb je nodig als je een aanvraag tot bestelling doet want door deze combinaties weet AFIS bij welke rekening of welk budget bepaalde uitgaven of inkomsten horen. Deze week hebben we stapsgewijs 33.000 boekingscombinaties geüpload. We werken hard door om de nog ontbrekende boekingscombinaties zo snel mogelijk in AFIS toe te voegen.

Totdat alle ontbrekende/onjuiste boekingscombinaties zijn hersteld, kun je het volgende doen:

- Ontbrekende combinaties individueel blijven melden via Topdesk
- Raadpleeg de was-wordt lijst
- Bekijk de werkinstructies voor de boekingscombinaties
- Let op: kies de juiste categoriecode (ook wel PIA-code genoemd). We horen soms dat de verkeerde categoriecode/PIA-codes gekozen worden waardoor het lijkt alsof er grootboekrekeningen ontbreken. Het document met alle categoriecodes/PIA-codes vind je op deze pagina. We hebben aan elke categoriecode/PIA-code een kolom met grootboeknummers toegevoegd. Zo kan je precies zien welk grootboekopties je hebt op de door jou gekozen code.

Donderdag 16 januari

16-1 | 17:50 uur | Update verwerking inkoopfacturen en inkooporders

Status: ter informatie

Een uitgebreidere update over de verwerking van inkoopfacturen en inkooporders is nu te lezen via deze link.

De technische bevindingen die de verwerking en betaling van inkoopfacturen verstoorden, zijn opgelost. De inkoopfacturen van december 2024 laden we nu stapsgewijs in AFIS in VIM (Vendor Invoice Management). Dit duurt nog tot en met dit weekend. De bezetting van de crediteurenadministratie en team betalen is uitgebreid en verwerken alle inkoopfacturen zo snel mogelijk. We verwachten begin volgende week een update over de benodigde tijd om de achterstanden in te halen. Houd hiervoor de liveblog in de gaten.

Leveranciers informeren

We houden leveranciers die bij ons bekend zijn, op de hoogte:

In december 2024 ontvingen zij al een oproep om hun facturen tijdig in te sturen vanwege de overstap naar AFIS en hebben we al aangekondigd dat betaling van hun facturen mogelijk langer kon duren.

In de week van 6 januari 2025 ontvingen zij nogmaals bericht dat de betaling van hun facturen mogelijk langer gaat duren vanwege de overstap naar AFIS en zijn zij geïnformeerd over onze nieuwe werkwijze (bijv. Hoe onze inkooporders worden aangeboden)

In de week van 20 januari ontvangen zij nogmaals bericht over de verwachte betaling van hun openstaande facturen.

Het CCA is geïnformeerd en kan eventuele vragen van leveranciers beantwoorden. Vanaf volgende week kan het CCA leveranciers ook informeren over de status van hun facturen.

Inkooporders

Het overzicht van gemigreerde inkooporders is nu beschikbaar en is gedeeld met directies. Ook is de PO-tegel voor gemigreerde inkooporders in AFIS via Startpagina -> Purchase Order.

Let op: keur facturen zo snel mogelijk goed

Het is belangrijk dat directies zorgen voor het zo snel mogelijk goedkeuren van de facturen die nu in AFIS geladen worden.

16-1 | 17:45 uur | Q&A-sessie bijwonen? Toegangslink te vinden op Sam.

Status: ter informatie

Alle Q&A-sessies zijn ingepland vanuit onze AFIS mailbox in Outlook. We ontvangen regelmatig vragen van collega's of we de agendaafspraak van de Q&A-sessies in hun agenda willen zetten door hen uit te nodigen voor de Q&A-sessie. Dit is helaas niet mogelijk omdat je in Outlook een maximum aantal genodigden kunt toevoegen aan een agenda-afspraak. Daarom hebben we de linkjes die direct naar de Q&A-sessies in Teams leiden, toegevoegd aan deze pagina op Sam. We vragen je om zelf dit overzicht te bekijken en via de beschikbare linkjes direct in te bellen wanneer er een Q&A-sessie plaatsvindt.

16-1 | 14:00 uur | Reactietijd in standaardmails Topdesk niet altijd juist: belangrijke verstoringen direct opgepakt

Status: ter informatie

Als je een melding van een verstoring bij AFIS meldt bij Topdesk, ontvang je een standaardreactie waarin een (soms wat langere) reactietijd staat. Goed om te weten: verstoringen die de bedrijfsvoering (het werk) van een directie kunnen versturen, zetten we direct door naar onze partner Capgemini. Zulke meldingen worden dus direct opgepakt en blijven niet 'liggen' bij Topdesk.

16-1 | 13:20 uur | Een succes: factuur verleende vergunning veel sneller verstuurd door AFIS

Status: ter informatie

Naast de issues, zijn er gelukkig ook successen die we graag met je delen. Sommigen van onze 100.000 vergunningsaanvragers ontvingen pas weken of maanden na het afgeven van een vergunning en het uitvoeren van een project een factuur. In ons oude systeem lukte het niet om dit te versnellen. Met AFIS hebben we nu de eerste factuur slechts twee dagen (!) na het verlenen van de vergunning kunnen versturen. Zo zijn wij de 'winkel' die we willen zijn voor onze stad.

16-1 | 13:15 uur | Volgende week demo voor het maken van boekingscombinaties

Status: ter informatie

Om iedereen te helpen bij het maken van de juiste boekingscombinaties, nemen we een demo op. Deze stellen we begin volgende week beschikbaar. Houd de liveblog in de gaten.

Woensdag 15 januari

15-1 | 16:07 uur | Functioneel beheer in inkoopworkflow

Status: opgelost

Sommige collega's zien functioneel beheer in de inkoopworkflow staan. Hier zijn meerdere redenen voor. Voorbeelden van redenen: de gebruiker is niet bekend of de gebruiker heeft geen Ariba autorisatie of de inkoopworkflow bestaat nog niet. Advies is om de aanvraag niet in te dienen, maar eerst de workflow te corrigeren via Topdesk. Is de aanvraag al ingediend? Maak dan een melding via Topdesk.

Dinsdag 14 januari

14-1 | 16:30 uur | De eerste week met AFIS: een blik op de stand van zaken

Status: ter informatie

Sinds 6 januari werken we met AFIS, ons nieuwe financiële en inkoopstelsel. In deze terugblik op week 1 met AFIS nemen we je mee in de eerste ervaringen en aandachtspunten, waaronder de inkoopfacturen.

Terugblik brief: Sinds 6 januari werken we met AFIS, ons nieuwe financiële en inkoopstelsel. AFIS gaat ons veel brengen. Maar zoals bij elke grote verandering, zijn er de nodige uitdagingen. In dit bericht nemen we je mee in de eerste ervaringen en aandachtspunten, waaronder de inkoopfacturen.

Het begin: de eerste cijfers en ervaringen

De eerste 2.500 collega's zijn inmiddels actief in AFIS! De technische performance is tot nu toe goed en we hebben genoeg capaciteit om meer gebruikers aan te sluiten. We zien op dit moment weinig technische bevindingen. De bevindingen die er zijn, worden snel opgepakt. Het teamskanaal wordt druk bezocht en de Q&A-sessies zijn populair. Ook de livestreams van de opleidingen die deze en volgende week gepland staan, worden goed bezocht. Dit laat zien dat veel van jullie actief met AFIS bezig zijn en ermee willen (leren) werken.

Migratie van inkoopfacturen en uitbetaling hiervan: aandachtspunten en voortgang

Vanwege de overstap naar AFIS hebben we alle inkoopfacturen overgezet (gemigreerd) van AFS naar AFIS. Hierdoor konden we tijdelijk geen facturen betalen. De verwerking en betaling van deze facturen is nu weer op gang gekomen en de eerste betalingen zijn uitgevoerd: 2.122 betalingen met een totaalbedrag van € 557.214,61 zijn succesvol verstuurd (stand: dinsdag 14 januari). Wel hebben we te maken met enkele uitdagingen:

Vertragingen in verwerking van inkoopfacturen in AFIS: Enkele technische problemen en ontbrekende datavelden hebben in de eerste week voor vertraging gezorgd. Dit heeft ook als gevolg dat het inzicht in de status van ontvangen inkoopfacturen nu nog ontbreekt. We werken aan een oplossing, deze wordt komende donderdag verwacht. Daarnaast hebben we natuurlijk te maken met een nieuwe werkwijze in AFIS. Dit is voor iedereen even wennen.

Meer inkoopfacturen te verwerken: Door de migratie van facturen van AFS naar AFIS, hebben de crediteurenadministratie en team Betalen nu meer inkoopfacturen te verwerken. De teams werken zo snel mogelijk om de achterstand weg te werken. Er is extra capaciteit ingezet. Houd er dus rekening mee dat de betaling van sommige facturen van onze leveranciers nog enkele weken zal duren. Leveranciers zijn in december en vorige week nogmaals geïnformeerd over mogelijke vertragingen. We blijven hen informeren. Het CCA is op de hoogte en kan vragen van leveranciers hierover beantwoorden. En natuurlijk houden we jullie op de hoogte van de voortgang.

Aandachtspunten

Zoals verwacht, zijn er aandachtspunten. Een greep uit de belangrijkste:

Ontbrekende of onjuiste boekingscombinaties in AFIS: per directie brengen we in kaart welke boekingscombinaties beschikbaar moeten zijn, zodat we die de komende dagen beschikbaar kunnen maken. Daarnaast zien we veel vragen over het kiezen van de juiste boekingscombinatie, zie deze pagina op Sam voor meer informatie.

Startscherm en overzicht: we hebben veel vragen ontvangen van collega's die het startscherm onduidelijk vinden. We onderzoeken hoe we dit gebruiksvriendelijker kunnen maken.

Toegang: De doorlooptijd van het aanvragen van toegang (ook wel autorisaties genoemd) tot AFIS is langer dan gewenst. Vanaf deze week worden verzoeken sneller opgepakt omdat we extra bezetting hebben geregeld. Voor specifieke problemen, zoals het inlogprobleem bij de GGD, werken we nu met tijdelijke oplossingen. Ondertussen zijn we met een structurele oplossing bezig.

Dagelijks sturen we op de belangrijkste knelpunten en oplossingen. Zo blijven we stap voor stap vooruitgaan. Op de liveblog kun je de huidige en opgeloste issues terugvinden.

14-1 | 14:55 uur | Overzicht gemigreerde inkooporders beschikbaar

Status: opgelost

Het overzicht van de inkooporders die gemigreerd zijn, is nu beschikbaar. Deze hebben we gedeeld met de AFIS-projectleider van jouw directie. Mocht je dit overzicht willen inzien, kun je dan bij de projectleider van je directie terecht.

14-1 | 14:30 uur | Functionaliteit zakenpartner aanmaken voor professionele aanvrager nu beschikbaar

Status: opgelost

Vorige week ontvingen we meldingen dat professionele aanvragers geen zakenpartner konden aanmaken in AFIS. Dit is nu opgelost: de functionaliteit 'business partner' beheren is voor alle professionele aanvragers beschikbaar. Deze kun je vinden via Startpagina -> business partner beheren. Indien gewenst kun je deze ook zelf toevoegen aan MyHome.

14-1 | 14:30 uur | Bestelling beheren-tegel gemigreerde inkooporders beschikbaar

Status: opgelost

De Bestelling beheren-tegel voor gemigreerde inkooporders kan weer geopend worden. Deze is in AFIS te vinden via Startpagina -> Purchase Order.

14-1 | 13:00 uur | Foutmelding bij aanvraag tot bestelling op raamcontract

Status: opgelost

Bij een aanvraag tot bestelling op een raamcontract werd een foutmelding gegeven waardoor je de bestelling niet kon afmaken. Dit probleem is opgelost en bestellingen kunnen weer afgemaakt worden.

Maandag 13 januari**13-1 | 16:20 uur | Q&A-sessies: bereid je voor | wijziging weekplanning**

Status: ter informatie

De Q&A-sessies worden goed bezocht en we hebben al veel vragen ontvangen en beantwoord.

Om je snel en effectief te kunnen helpen is het handig als je, vóóordat je naar een Q&A-sessie gaat:

- De benodigde opleiding voor jouw rol hebt afgerond, zie de beschikbare webinars en e-learning's hier.
- De werkinstructies voor jouw rol hebt doorgenomen (indien beschikbaar)
- Weet hoe je de hulpfunctie (SEN) in AFIS gebruikt door de korte e-learning te volgen

We hebben een aantal wijzigingen gedaan in de weekplanning van alle Q&A-sessies, onder andere de sessies voor professionele aanvrager. Deze zijn voortaan 45 minuten i.p.v. 30.

Door een storing van onze AFIS-mailbox komen deze wijzigingen momenteel niet goed door en kan het zijn dat je een Q&A-sessie niet juist in je agenda hebt staan. Het actuele overzicht van alle Q&A-sessies vind je op deze pagina ([link](#)).

13-1 | 11:30 uur | Extra reeks opleidingen start deze week

Status: ter informatie

Voor wie nog geen opleiding voor AFIS heeft kunnen volgen, bieden we deze en volgende week voor een aantal rollen extra opleidingen aan. Deze opleidingen zijn in de vorm van een livestream. Je kunt dan ook vragen stellen via de chat. Bekijk het opleidingsaanbod of neem een kijkje bij alle beschikbare webinars en e-learnings per rol.

13-1 | 09:15 uur | AFIS-pagina op Sam: veel nieuwe werkinstructies

Status: ter informatie

De AFIS-pagina op Sam wordt dagelijks geüpdatet. Via de pagina 'Werken in AFIS en veelgestelde vragen' hebben we nieuwe informatie en werkinstructies beschikbaar gemaakt waar deze week veel vraag naar was in het Teamskanaal en bij de Q&A-sessies.

Donderdag 9 januari

9-1 | 17:20 | Sluiting informatiepunt Klaprozenweg v.a. 13 januari

Status: ter informatie

Vanaf maandag 13 januari sluit het informatiepunt op de Klaprozenweg. We merken dat het informatiepunt daar overbodig is geworden, omdat collega's elkaar op eigen initiatief goed vinden bij vragen. Het actuele overzicht van alle informatiepunten vind je hier.

9-1 | 14:00 uur | Vervanger doorgeven professionele en catalogusaanvrager kan nog t/m 10-1

Status: ter informatie

Een vervanger kan tijdens afwezigheid de bestel- of goedkeuringstaken overnemen. Er is een bestand voor catalogus aanvragers en professionele aanvragers. In kolom E kun je de namen opzoeken en in kolom F invullen wie de vervanger wordt. Breng zelf de aangewezen vervanger op de hoogte. Let op: de vervanger moet dezelfde rol hebben als degene die hij/zij vervangt. Je hebt nog t/m 10 januari om vervangers door te geven via de bestanden. Na 10 januari wijs je vervangers aan via Topdesk. *Dit is eerder gecommuniceerd via de nieuwsbrief veranderingmanagement, managementnieuws en TamTam voor leidinggevenden.*

9-1 | 09:00 uur | Onze collega's zitten weer voor je klaar op de informatiepunten

Status: ter informatie

9-1 | 17:50 uur | Niet-relevante tegels op de startpagina

Status: in behandeling sinds 8-1

Op de startpagina nadat je inlogt in AFIS zijn voor iedereen acht tegels te zien, terwijl niet iedereen deze tegels gebruikt in diens werk. Daarnaast hebben veel collega's hulp gevraagd bij het kiezen van de juiste tegels voor hun rol op hun persoonlijke pagina 'My Home' die je zelf kunt inrichten met tegels. Beide issues zijn opgepakt en hebben meer uitwerkingstijd nodig. Bedankt voor je geduld.

Woensdag 8 januari

8-1 | 15:00 uur | Gebruik groeps-mailadressen voor notificaties niet mogelijk in Ariba

Status: in behandeling

Er kunnen geen groeps-emailadressen gebruikt worden in het systeem. Notificaties zijn dus altijd persoonsgeboden. We onderzoeken of dit aangepast kan worden.

8-1 | 12:20 uur | Goed te keuren facturen tegel onder verkoop t/m ontvangst wordt verplaatst

Status: in behandeling

De tegel 'goed te keuren facturen' staat in AFIS onder 'verkoop tot en met ontvangst', Niet een logische plek, daarom zijn we aan het onderzoeken om de tegel te verplaatsen.

8-1 | 16:30 uur | Issue adres en kostenplaats PIMM Solutions

Status: opgelost

We ontvingen meldingen dat bij PIMM solutions bij bestellingen het adres niet aangepast kan worden en dat de juiste kostenplaats niet gevonden wordt. Inmiddels is het voor de kostenplaats opgelost. Voor het adres is de terugkoppeling/oplossing: je kunt het adres wel invullen in PIMM. Dit doe je via het AFIS guided buying scherm.

8-1 | 09:00 uur | Q&A-sessie Zakenpartners voortaan elke dinsdag en donderdag om 11:30 uur

Status: afgerond

De Q&A-sessie Zakenpartners is verplaatst van maandagochtend naar elke dinsdag en donderdag van 11:30 tot 12:00 uur. Klik hier voor het overzicht van alle Q&A's en de toegangslinks.

Dinsdag 7 januari

7-1 | 16:00 uur | Error met inloggen: Pageld "SAP_BASIS_PG_UI_MYHOME":

Status: opgelost

We hebben enkele meldingen ontvangen dat medewerkers een error-melding met inloggen ontvangen: Pageld "SAP_BASIS_PG_UI_MYHOME". De snelste manier om dit op te lossen is om dit aan te geven in het vragen kanaal. We lossen de meldingen individueel op. We werken aan een oplossing voor alle meldingen. Bedankt voor je geduld.

7-1 | 14:30 uur | (nieuwe update) Ontvangen onterechte mails uit AFIS (Ariba)

Status: opgelost

Sommige medewerkers ontvangen onterechte mails uit Ariba. Bijvoorbeeld van een bestelling die zij niet zelf hebben geplaatst: "Actie vereist: deze Aanvraag is niet geëxporteerd naar het ERP-systeem". Dit issue is opgelost. Heb je op 7 januari na 14:30 uur toch nog zo'n mail ontvangen? Maak dan een melding bij Topdesk en neem de mail op in de bijlage.

Maandag 6 januari

6-1 | 17:00 uur | Leeg scherm na inloggen

Status: opgelost

Krijg je een leeg scherm na het inloggen? Dat klopt, dit is namelijk je persoonlijke pagina. Je richt deze pagina zelf in door tegels toe te voegen. Daarvoor kun je deze korte e-learning volgen.

Wij verwachten u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,
Namens het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Amsterdam,

Hester van Buren
Wethouder Financiën