

Raadsvoorstel

Status: Besluitvormend

Agendapunt:	14
Onderwerp:	Versterking dienstverlening sociaal domein
Datum:	7 februari 2023
Portefeuillehouder:	dhr. J.W. Uitslag
Decosnummer:	1538
Informant:	Marco van Schoonhoven en Angela Flier a.flier@dalfsen.nl (0529) 488 371

Voorstel:

1. Eenmalig een deel van de middelen Parlementaire Ondervragingscommissie Kinderopvangtoeslag (POK), ter hoogte van € 47.500, in te zetten als cofinanciering aan de bibliotheek voor het projectplan "Bibliotheek van de Toekomst";
2. In 2023 € 115.000, in 2024 € 90.000 en van 2025 tot en met 2027 € 60.000 uit de POK-middelen in te zetten voor het projectplan rondom het verbeteren van de bedrijfsprocessen van de gemeente, te beginnen in het sociaal domein.

Inleiding:

Tegenwoordig wordt er veel van onze inwoners gevraagd als het gaat om digitaal burgerschap: aanvragen voor voorzieningen; toeslagen, aangiftes. Allerlei zaken worden digitaal geregeld en vragen de nodige digitale vaardigheden. Naar aanleiding van de Parlementaire Onderzoekingscommissie Kinderopvangtoeslag (POK) heeft het kabinet voorstellen gedaan om de dienstverlening vanuit de overheid fundamenteel te verbeteren.

De bibliotheek Dalfsen-Nieuwleusen heeft gewerkt aan het projectplan "bibliotheek van de toekomst". In hun projectplan geven zij onder andere aan te willen werken aan het verstevigen van digitaal burgerschap. Ze willen inzetten op het ontwikkelen van een passend en aansprekend programma voor specifieke doelgroepen op het gebied van (digitaal) burgerschap en daarmee bijdragen aan de ontwikkeling van inwoners tot actieve, vaardige en weerbare deelnemers aan de (informatie) samenleving. Met dit programma verstevigen ze gelijktijdig het aanbod bij de infopunten, omdat inwoners daar komen met vragen over het regelen van digitale zaken en aanvragen.

Tegelijkertijd willen we als gemeente digitale toegankelijkheid van voorzieningen ook vergroten om hiermee aanvragen sneller en met een kleinere foutmarge te kunnen registreren. Dit kan door gebruik te maken van RPA technologie. RPA staat voor "Robotic Process Automation". Hiermee worden aanvragen die via de website binnen komen automatisch ingelezen. Hier vanuit kunnen de consultants of andere professionals de beoordeling verder motiveren. Dit zorgt ervoor dat ze meer tijd over hebben om zich op de inhoud van de vraag van de inwoner te richten.

Argumenten:

1.1. het versterken van digitaal burgerschap sluit aan bij het preventiebeleid

In het preventiebeleid hebben we opgenomen dat we willen dat inwoners de basisvaardigheden en informatie hebben om mee te kunnen doen in de samenleving. De plannen van de bibliotheek rondom het versterken van digitaal burgerschap en daarnaast ook het bevorderen van lezen en leesplezier, dragen hieraan bij.

1.2. Door cofinanciering van het project "bibliotheek van de toekomst" is het voor de bibliotheek mogelijk om bij de provincie subsidie aan te vragen.

Door als gemeente te investeren in het projectplan van de bibliotheek, heeft de bibliotheek de mogelijkheid om 50% van de totale kosten te financieren met subsidie van de provincie tot een bedrag van € 95.000,-. De subsidie van de provincie is bedoeld voor bibliotheekinnovatie: het ontwikkelen en invoeren van een nieuw of verbeterd product, proces of dienst bij een lokale bibliotheek en past hiermee nauwsluitend bij het projectvoorstel van de bibliotheek.

2.1. de voorgestelde werkwijze is klantvriendelijker voor de inwoner

RPA technologie (Robotic Process Automation) zorgt ervoor dat de inwoner sneller en gemakkelijker aanvragen kan doen. Door bijvoorbeeld een koppeling met Digi-D toe te voegen, worden gegevens die al bekend zijn aangevuld en hoeft de inwoner minder gegevens zelf op te zoeken.

2.2. investeren in RPA-technologie versnelt procedures

RPA-technologie zorgt ervoor dat aanvragen sneller verwerkt zijn en dat consultants en andere professionals van de gemeente meer tijd overhouden voor persoonlijk contact en de inhoudelijke hulpvraag van de inwoner.

2.3. meer duidelijkheid in de werkprocessen voor medewerkers

Momenteel zijn de werkprocessen en de gebruikte documenten intern ontstaan en opgezet door enkele (oud-) medewerkers. Kennis hierover gaat bij het verloop in personeel snel verloren. Door gebruik te maken van bestaande, eenduidige systemen is het voor zowel de huidige als nieuwe medewerkers makkelijker om in te werken en ook hierdoor blijft er meer tijd over voor de hulpvraag van de inwoner.

2.4. het zorgt voor meer en duidelijkere sturingsinformatie voor datagestuurde werken
Door meer digitaal te werken en met eenduidige systemen, ontstaan er steeds meer kansen om sturingsinformatie te verzamelen. Hierdoor wordt het vrij eenvoudig om bijvoorbeeld te achterhalen hoeveel uitkeringen we hebben afgegeven; hoeveel succesvolle re-integratietrajecten er waren en hoeveel WMO voorzieningen zijn aangevraagd. Dit wordt dan eenvoudig visueel gemaakt in een dashboard.

Kanttekeningen en risico's

n.v.t.

Alternatieven:

1.1. Bij de decembercirculaire van 2021 heeft de gemeente middelen ontvangen om culturele instellingen te ondersteunen in het kader van corona. We zouden ook een deel (bijvoorbeeld de helft) van de cofinanciering voor het projectplan "bibliotheek van de toekomst" hieruit kunnen bekostigen in het kader van het bevorderen van lezen en leesplezier.

Financiële consequenties:

Naar aanleiding van de Parlementaire Ondervragingscommissie Kinderopvangtoeslag (POK) heeft het kabinet voorstellen gedaan om de dienstverlening vanuit de overheid fundamenteel te verbeteren. Het kabinet stelt onder andere voor om de uitvoeringscapaciteit bij de overheid te versterken en extra ondersteuning te bieden aan mensen in kwetsbare posities. Dit is een gezamenlijke opdracht voor het rijk, de uitvoeringsorganisaties en de medeoverheden. Hiervoor heeft het rijk structureel aanvullende middelen vrijgemaakt. Jaarlijks is er voor de gemeente Dalfsen een bedrag van ongeveer €180.000,- beschikbaar. Voor de overgebleven middelen komen we op een later moment met een voorstel.

2023	Kosten
Cofinanciering Bibliotheek	€ 47.500,-
Inhuur externen applicatiebeheer	€ 40.000,-
Implementatie RPA Inlezen aanvragen	Tussen € 7.000,- en € 10.000,-
Implementatie RPA postverwerking	Tussen € 7.000,- en € 10.000,-
Implementatie RPA inrichting Jeugdprocessen	Tussen € 7.000,- en € 10.000,-
Serverkosten software (jaarlijks)	€ 15.000,-
Aanbod webformulieren uitbreiden	€ 30.000,-
Totaal (max)	€ 162.500,-

2024	Kosten
Inhuur externen applicatiebeheer	€ 25.000,-
Implementatie RPA WMO processen	Tussen € 7.000,- en € 10.000,-
Implementatie RPA Participatieprocessen	Tussen € 7.000,- en € 10.000,-
Serverkosten software (jaarlijks)	€ 15.000,-
Aanbod webformulieren uitbreiden	€ 30.000,-
Totaal (max)	€ 90.000,-

2025 t/m 2027	Jaarlijkse Kosten
Inhuur externen applicatiebeheer	€ 25.000,-
Implementatie nieuwe RPA	Tussen € 7.000,- en € 10.000,-
Implementatie nieuwe RPA	Tussen € 7.000,- en € 10.000,-
Serverkosten software (jaarlijks)	€ 15.000,-
Totaal (max)	€ 60.000,-

De verwachting van het rijk is dat de benodigde transitie in de dienstverlening niet in 2027 zal zijn voltooid. De VNG en het rijk hebben daarom afgesproken vroegtijdig met elkaar in gesprek te gaan over de financiering voor de periode na 2027.

Na 2027 blijven er jaarlijkse serverkosten voor de software over van € 15.000,-. De structurele kosten worden in de begroting opgenomen vanaf 2028.

Communicatie:

De betrokken partijen worden via de gebruikelijke kanalen geïnformeerd zodra de gemeenteraad een besluit heeft genomen. In afstemming met afdeling communicatie gaan we kijken hoe we de inwoners van Dalfsen meenemen in het nieuwe digitale aanbod dat voortvloeit uit het verbeteren van de bedrijfsprocessen.

Vervolg:

Na toekenning van de middelen, kunnen de projectplannen zoals in de bijlage zijn toegevoegd, worden uitgevoerd.

Bijlagen:

1. Projectplan “bibliotheek van de toekomst”
2. Projectplan verbetering bedrijfsprocessen afdeling MO

Burgemeester en wethouders van Dalfsen,

de burgemeester,
drs. E. van Lente

de gemeentesecretaris/alg. directeur,
H.J. van der Woude

Raadsbesluit

De raad van de gemeente Dalfsen;

gelezen het voorstel van burgemeester en wethouders d.d. 7 februari 2023, nummer 1538;

overwegende dat er financiële middelen vanuit het rijk beschikbaar worden gesteld die ingezet kunnen worden voor het verbeteren van de gemeentelijke dienstverlening en cofinanciering van het project "Bibliotheek van de toekomst" voor het verder digitaal vaardig maken van hun inwoners;

gelet op het belang om voorzieningen digitaal toegankelijk te maken en inwoners te ondersteunen in hun digitale vaardigheden.

b e s l u i t :

1. Eenmalig een deel van de middelen Parlementaire Ondervragingscommissie Kinderopvangtoeslag (POK), ter hoogte van € 47.500, in te zetten als cofinanciering aan de bibliotheek voor het projectplan "Bibliotheek van de Toekomst";
2. In 2023 € 115.000, in 2024 € 90.000 en van 2025 tot en met 2027 € 60.000 uit de POK-middelen in te zetten voor het projectplan rondom het verbeteren van de bedrijfsprocessen van de gemeente, te beginnen in het sociaal domein.

Aldus besloten door de raad van de gemeente Dalfsen in zijn openbare vergadering van 27 maart 2023

De raad voornoemd,

de voorzitter,
drs. E. van Lente

de griffier,
drs. J. Leegwater