

Projectplan verbetering dienstverlening door inzet op de bedrijfsprocessen.

Gemeente Dalfsen

Marco Schoonhoven (teamleider uitvoering MO)

Datum 13-12-2022

Versie 1.0

Achtergrond

Binnen de verschillende afdelingen is er veel contact met inwoners. Kijkend naar het sociaal domein zijn er huisbezoeken, intakes, en mail- en telefoonverkeer via Samen Doen. Alle contacten worden geregistreerd in het registratiesysteem: de Suite. Juist nu we meer willen gaan doen met datagestuurde werken, is het belangrijk te zorgen dat wat we registreren ook het juiste is. Om goede sturingsinformatie uit de Suite te halen, wordt er momenteel gebruik gemaakt van een door oud-collega's eigen gemaakte database. Door vertrek van medewerkers kan deze niet meer goed worden onderhouden. Daarom wordt er momenteel hard gewerkt aan een nieuwe gestandaardiseerde database.

Goed inhoudelijk contact met de inwoners staat voor Dalfsen nog altijd op de eerste plaats. Door de vele administratieve handelingen die door zowel inwoners zelf, als de consultants en andere collega's worden gedaan, blijft er minder tijd over voor de inhoudelijke hulpvraag. Door meer focus te leggen op de bedrijfsprocessen en het automatiseren hiervan, kan het persoonlijk contact met de inwoner op de voorgrond blijven staan.

Verbetermogelijkheden

We zien binnen het sociaal domein mogelijkheden om beter aan te sluiten bij de werkwijze van de uitvoerende medewerkers (de consultants) en daardoor efficiënter te werken.

We willen de focus leggen op drie aandachtspunten:

1. Verbetering digitale aanvraag proces

Op dit moment werken we nog maar weinig met digitale aanvragen van de producten die we bieden. Het moet voor de inwoner eenvoudig zijn om zijn (hulp-)vraag ergens neer te kunnen leggen. Met het voorveld zijn hier al afspraken over gemaakt. Zo bieden bijvoorbeeld de infopunten in de Bibliotheek hulp bij het doen van aanvragen. Daarnaast is het ook zaak dat de gemeente haar diensten beter en vooral completer via de website aanbiedt. We willen het aantal digitale aanvraagmogelijkheden gaan uitbreiden en deze gegevens ook direct digitaal laten doorzetten in het registratiesysteem. 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 in de suite verder motiveren. Dit zorgt ervoor dat ze meer tijd over hebben om zich op de menselijke kant van de zaken te focussen.

2. Verbetering inrichting registratiesysteem

Er komen continu wijzigingen in de wet- en regelgeving richting de gemeente. Dit vraagt om het aanpassen van onze bedrijfsprocessen. Deze moeten duidelijk beschreven worden en vervolgens ook in de systemen goed worden doorgevoerd. Op dit moment werken onze systemen niet optimaal en kan er niet snel bijgestuurd worden in de processen. Zo is er bijvoorbeeld niet duidelijk beschreven wat de medewerkers precies moeten doen. Op dit moment wordt gewerkt aan duidelijke werkinstructies. Daarnaast willen we zorgen voor een goede inrichting van de software en het implementeren van nieuwe systemen. Als dit geregeld is, zijn de digitale werkprocessen beter afgestemd op de werkwijzen van de consulenten.

3. Digitale afhandeling aanvragen vanuit het registratiesysteem (de Suite) naar het postsysteem (Join).

Op dit moment vinden er veel handmatige acties plaats bij het verzenden van poststukken. Dit vraagt veel meer tijd, vergroot de foutmarge en vraagt om veel administratieve handelingen door de consulenten. Door dit proces te automatiseren kunnen fouten voorkomen worden en blijft er voor de consulent meer tijd over om daadwerkelijk te investeren in de inwoner zelf.

Waarom doen we dit?

Door inwoners zelf digitaal bijvoorbeeld met een digi-D koppeling hun aanvraag te laten doen, neemt de foutmarge af. Door zaken te automatiseren verkorten we het verwerkingsproces ook aanzienlijk waardoor de inwoner sneller uitsluitel krijgt over zijn/haar aanvraag. Door de administratieve lasten te verlichten kunnen we onze tijd beter in zetten om de inwoners te ondersteunen.

Wat is hiervoor nodig?

Het is zaak dat de suite goed is ingericht en dat er juiste beschrijvingen zijn. Als de werkprocessen goed zijn beschreven en voorzien van de juiste procesgang door de kwaliteitsmedewerker kunnen de medewerkers via een eenduidige werkwijzen werken. Daarna kan de RPA technologie worden toegepast.

Wij willen dat onze eigen (vaste) medewerkers de nieuwe werkwijze zelf gaan implementeren. Dit heeft als voordeel dat ze meteen wegwijs zijn in de systemen en het zelf naar eigen gebruik kunnen inrichten. Dit zal vooral tijd en ruimte vragen van team applicatiebeheer die hierin moet assisteren. Daarom stellen wij voor om te werken in scrum-sessies waarin de medewerkers die hierbij betrokken zijn vrij gepland zijn om hieraan te werken. In deze periodes willen we kortdurend externe medewerkers inzetten om de dagelijkse zaken rondom applicatiebeheer op te pakken. We hebben al eens eerder tijdelijk externen ingehuurd op deze manier. Dit is succesvol verlopen.

Kosten

Naar aanleiding van de Parlementaire Onderzoekingscommissie Kinderopvangtoeslag (POK) heeft het kabinet middelen beschikbaar gesteld om de dienstverlening vanuit de overheid fundamenteel te verbeteren. Voor de gemeente Dalfsen komt dit neer op een bedrag bij de decembercirculaire van € 180.000,- per jaar tot en met 2027. Wij stellen voor om de kosten voor dit project hieruit te bekostigen. We starten in het sociaal domein en kunnen eventueel dezelfde systemen ook binnen andere domeinen gaan toepassen.

2023	Kosten
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)	€ 115.000,-

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,-