

Voorstel aan de gemeenteraad

Opsteller

Goot - Andela, Maaïke

Kenmerk

Z.22.385770 / D.22.1604810

Vertrouwelijkheid

Openbaar

Onderwerp

Budget voorstel upgrade software bezwaren applicatie

Onderwerp

Vervanging bezwaren en klachten applicatie door een SAAS-oplossing (Cloud applicatie).

Voorgesteld besluit

1. Voor het kalenderjaar 2023 een incidenteel budget beschikbaar te stellen ter hoogte van in totaal € 90.299 voor de optimalisering en verSAASen (naar de cloud brengen) van het huidige softwarepakket en de implementatie van het nieuwe softwarepakket.
2. Het incidentele budget beschikbaar te stellen vanuit de algemene reserve; dit heeft invloed op het beschikbare weerstandsvermogen.
3. De bijgevoegde begrotingswijziging vast te stellen

Inleiding

Het project optimalisering bezwarenprocedure en de daarmee samenhangende offerte voor de optimalisatie van de ICT-omgeving is een mooie kans om de processen voor de procedurele afhandeling van bezwaarschriften binnen onze gemeente beter in te richten, sjablonen te updaten, de autorisaties op orde te krijgen, informatieveiligheid te verbeteren (SSO) en iedereen goed te trainen in de vak applicatie. Dit is niet enkel een wens maar ook noodzaak aangezien de huidige versie van de ICT-omgeving "Octopus Desktop" uit faseert. Je zult steeds meer zien dat leverancier in de nieuwe web versie voortborduurde. Dit merken we nu al. We lopen achter de muziek aan, maar horen de muziek nog wel. Het verbeteren en upgraden van de ICT-omgeving is onderdeel van het project optimalisering bezwarenprocedure. Optimaliseren bezwarenprocedure sluit weer aan op het koersplan van JZ&I.

Beoogd effect

Het effect voor de inwoner is zorgvuldige besluitvorming, meer digitale en snellere communicatie en efficiency met behoud van de menselijke maat.

Argumenten

1.1 De bezwaren en klachten applicatie is verouderd en faseert uit.

Waar eerder ad hoc mondjesmaat verbeteringen zijn doorgevoerd in deze ICT omgeving, is er nu een offerte gevraagd voor een algehele update en upgrade. De huidige "on premise" versie van de software waarmee gewerkt wordt, faseert uit. Dit betekent dat deze ICT-omgeving niet meer ondersteund wordt en daarmee erg kwetsbaar is. Iets wat je ten alle tijd wilt voorkomen aangezien we met gevoelige gegevens werken in bezwaar/beroep werkprocessen.

1.2 In het kader van de dienstverlening richting onze inwoners kijken we kritisch naar de werkprocessen voor de procedurele afhandelingen van bezwaar binnen onze gemeente en optimaliseren wij deze processen daar waar wij kunnen.

Onze ICT-omgeving dient hier naadloos op aan te sluiten. We kijken naar verdergaande digitalisering en hebben hier veilige portals voor nodig om vertrouwelijke stukken digitaal te delen in plaats deze per aangetekende post te versturen. Verder is het van belang om de autorisaties goed in te richten. Het bezwaar/beroep werkproces sluit het niet naadloos aan op hoe wij (willen) werken in de ICT-omgeving. Op dit moment lopen we tegen veel foutmeldingen aan, wat het efficiënt werken in de weg staat. De ICT-omgeving heeft er vorig jaar zelfs tien dagen uit gelegen.

1.3 Een goed werkend software pakket waarschuwt tijdig voor overschrijdingen, biedt overzicht en inzicht in de doelmatigheid en voorkomt dat medewerkers schaduwregistraties gaan bijhouden.

In 2021 heeft het secretariaat van de bezwarencommissie 208 bezwaren afgehandeld. Klantgerichte afhandeling van bezwaren begint met het helder communiceren over de wijze waarop zij dit kunnen doen en wat de stappen in de procedure zijn. Een laagdrempelige manier om de grieven kenbaar te maken en een op voorhand duidelijk werkproces draagt bij aan de tevredenheid.

1.4 Dit project is onderdeel van een algemene verbeterslag.

Naast het aanpassen van de ICT omgeving staat in dit project het aanpassen van onze standaardjablonen in B1 op de rol. Een nieuwe bezwarencommissieverordening meer gericht op informele behandeling staat ook op de planning. Ook is er vraag naar meer gedetailleerde rapportage over bezwaren zodat de organisatie de stap van bezwaar naar kwaliteit eerder kan zetten.

1.5 De besparing van dit project zit in het meer digitaal werken met behoud van de menselijke maat en de kostenbesparing van papierloos werken en besparen van verzendkosten.

Waar bij de start van het project geïnvesteerd dient te worden zowel in de ICT-omgeving als in ontwikkeltijd van de medewerkers, volgt vlot daarna een tijdsbesparing door een efficiënte manier van werken zodat er meer tijd is voor professionalisering en continue ontwikkeling. Meer digitaal werken betekent, minder print werk bij repro, minder papier, minder inkt, minder verzendkosten (De kosten van postzegels en aangetekende post stijgen ieder jaar tweemaal). Er zal geen sprake zijn van een kostendaling doordat de vrijgekomen capaciteit voor andere werkzaamheden wordt ingezet en voor werkdrukverlaging zorgt. De besparing die gerealiseerd wordt door papierloos werken en het besparen op verzendkosten laat zich lastig kwantificeren. Als je uitgaat van 208 bezwaren per jaar en een gemiddelde vergaderbundel van 130 pagina's en alle bijbehorende correspondentie - zeker als in een bezwaarzaak meerdere belanghebbenden zijn - en het feit dat er gebruik wordt gemaakt van aangetekende post is wel duidelijk dat dit een besparing is.

Risico's of kanttekeningen

1.1 De zorgvuldigheid van het bezwarenproces komt in het gedrang als wij onze processen en software niet goed op elkaar aan laten sluiten.

De bezwaarschriftprocedure van de Algemene wet bestuursrecht vormt een belangrijk moment in de gedachtewisseling tussen burgers en bestuursorganen over door het bestuur genomen besluiten. De procedure geeft de burger de gelegenheid om de juistheid van een besluit aan de orde te stellen. Het bestuursorgaan kan vervolgens op basis van het bezwaar van de burger mogelijke fouten herstellen, zonder dat daar een rechter aan te pas hoeft te komen. Als daarna toch de rechter wordt ingeschakeld, vormt de uitkomst van de bezwaarprocedure een belangrijk uitgangspunt voor de beroepsprocedure. De zorgvuldigheid van het bezwarenproces komt in het gedrang als wij onze processen en software niet goed op elkaar aan laten sluiten.

1.2 Een aanbestedingstraject is niet nodig zodat na het toekennen van het budget direct gestart kan

worden met de implementatie.

In dit geval spelen het gewenste eindresultaat (migratie) en de transactiekosten een rol. Het betreft het eenvoudig migreren van de data en documenten van Octopus Desktop naar Web. Logischerwijs zullen de transactiekosten bij een andere leverancier (dan de huidige) hoger zijn, hogere transactiekosten en hoge kosten voor een inschrijving 't.o.v. het bedrag is niet proportioneel.

1.3 Het college zal de raad een voorstel doen over een werkwijze waarin de raad niet over afzonderlijke applicaties een besluit hoeft te nemen.

Communicatie en participatie

In het kader de implementatie van de SaaS-oplossing wordt de interne organisatie meegenomen. Zodra externe processen veranderen wordt hiervoor ook communicatie georganiseerd. Er is een communicatieplan in het projectplan opgenomen.

Financiën

Voor de implementatie van de software is een eenmalig bedrag van €85.299 ,= nodig, hierbij zijn opleidingskosten €4.840,= en een vernieuwing van de koppeling met Decos Join €12.584,= in meegenomen. Voor de dekking van de implementatiekosten wordt er in 2023 incidenteel een beroep gedaan op de algemene reserve, wat een effect heeft op ons beschikbare weerstandsvermogen. Om in het eerste jaar de tijdelijke dubbele kosten voor de licentie-, onderhouds- en beheerskosten te kunnen dekken vragen we (€85.299,= + € 5.000,- voor koppelingen EnableU) = €90.299,= uit de algemene reserve. Licenties, onderhoud en het beheer van het huidige softwarepakket kost jaarlijks € 12.750,= dit zijn structurele kosten die niet afwijken van de huidige kosten.

Bijlagen