

# OPLEGNOTITIE BESLUITVORMEND

<b>Onderwerp</b>	Investeringsvoorstel 'Contentintegratie'
<b>Voorstel ter behandeling in</b>	de vergadering van <b>het Algemeen bestuur</b>
<b>Status</b>	<input checked="" type="checkbox"/> Openbaar <input type="checkbox"/> Niet openbaar
<b>Portefeuillehouder</b>	J. Zoetendal
<b>Auteur</b>	M. de Graaf
<b>Bijlagen</b>	1. Investeringsvoorstel 'Contentintegratie'
<b>Vergaderdatum</b>	<b>11 maart 2021</b>
<b>Agendapunt</b>	<b>5c</b>

<b>Conceptbesluit</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. In te stemmen met het bijgevoegde investeringsvoorstel 'Contentintegratie'.</li> <li>2. De structurele kosten van € 217.000 op te nemen in de kaderbrief en beschikbaar te stellen in de begroting voor 2022 en verder.</li> <li>3. De incidentele kosten van € 227.000 beschikbaar te stellen in de begroting van 2022.</li> </ol>

<b>Inleiding</b>
<p>Zoals afgesproken in het proces rond de inrichting van een toekomstbestendige bedrijfsvoering (TBB), worden gewenste ontwikkelingen op het gebied van informatiemanagement middels investeringsvoorstellen voorgelegd aan het bestuur. In dit proces zijn bestuurlijke afspraken gemaakt rondom investeringen in bedrijfsvoering. De 'basis op orde' (structureel, in kader opgenomen), IM-plan ontwikkelen (incidenteel, opgenomen in begroting 2020) en 1,2 mln structureel, in te vullen via beleidsvoorstellen aan het bestuur. In onze Kaderbrief 2022 – 2025 zijn voor de Begroting van 2022 in dit kader voor het programma gezondheid de volgende onderwerpen aangekondigd:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zoeken en vinden (contentintegratie)</li> <li>• Slimmer werken door digitale transformatie</li> </ul> <p>Het bijgevoegde investeringsvoorstel is de uitwerking van het voorstel Zoeken en vinden (contentintegratie).</p> <p>Het werken in publieke gezondheid gaat voor een groot deel over adviezen en informatie. In de afgelopen tijd is dit uitvergroot duidelijk geworden in de corona-pandemie. De ggd als vindplaats van betrouwbare informatie en als vraagbaak in onzekere tijden. Onze gedachte naar de toekomst toe is dat de professionals steeds schaarser en de vraag naar betrouwbare informatie steeds groter gaat worden. Ook eenduidigheid en kwaliteit in adviezen en antwoorden wordt steeds belangrijker nu verschillen worden uitvergroet op social media. Snelheid is de norm geworden. Om deze toekomst aan te kunnen is nu investeren nodig. We focussen nu op het KCC/advieslijn, maar halen hiermee kennis en technieken in huis om langzaam aan meer teams aan te schakelen in de toekomst.</p>

In het KCC (resp. de Advieslijn Corona) is sprake van veel tijdrovend zoekwerk naar passende antwoorden in uiteenlopende bronnen. Oorzaken hiervoor zijn te vinden in:

- Een plotselinge toename van het telefoonverkeer
- Opschalingsproblemen (extra nieuw personeel)
- Beschikbaarheid van een beperkt aantal telefoonlijnen
- Een snel veranderend vraagkarakter gedurende een crisis of naar aanleiding van iets in de pers

Wanneer het passende antwoord niet (snel) gevonden kan worden, dan moet voor de beantwoording worden doorgeschakeld naar experts. Experts die door de veranderende arbeidsmarkt of tijdens een crisis juist extra schaars en daardoor ook moeilijk te bereiken zijn. Dat leidt tot moeten terugbellen van vragers en niet direct kunnen verstrekken van antwoorden. De werklast voor het KCC neemt hierdoor toe en het risico op ontevredenheid of onrust onder de bellers ook.

We zoeken daarom naar mogelijkheden om sneller:

- Vraag en antwoord bij elkaar te brengen
- Te leren van het veranderende karakter van de vragen (inspelen op actualiteit)
- Bijpassende antwoorden te vinden
- Vragen volledig digitaal af te kunnen handelen zonder inzet van (schaarse) professionals

Dit, om vragen direct te kunnen beantwoorden, kwaliteit van het antwoord te verhogen en het aantal terugbelacties te verlagen.

**Contentintegratie** is een adequaat middel wat deze verbeteringen in efficiency, effectiviteit en wendbaarheid kan realiseren. Vraagstellers (burgers, overheden, zorg- & onderwijsprofessionals) krijgen daarmee sneller antwoord. Er ontstaan minder wachtrijen in het KCC. De doorlooptijd tussen de vraag stellen en het antwoord krijgen wordt verkort. Er zullen minder terugbelacties hoeven te worden uitgevoerd. Maatregelen kunnen effectiever worden, omdat zij eerder bekend zijn.

**Digitale dienstverlening** kan worden ingezet om aan de voorzijde al vragen te beantwoorden waardoor de druk op het KCC afneemt. Ook wordt daarmee de bereikbaarheid van dienstverlening qua tijdsvenster naar 24x7 gebracht.

**Kunstmatige intelligentie** kan worden ingezet om vraag en antwoord sneller bij elkaar te brengen, maar ook om bij de voorselectie van vragers deze direct een antwoord te geven op veel gestelde vragen.

Gerichte inzet van ICT kan namelijk herhalende werkzaamheden, zoals beantwoorden van veel gestelde vragen, verminderen en daarmee de kosten voor inzet van (extra) GGD-personeel verlagen dan wel voorkomen. Ook kan de kwaliteit van het antwoord worden verhoogd wanneer alle kennis doelgericht en samenhangend kan worden gevonden. Het gaat enerzijds om het snel ontsluiten van kennis in kennisbronnen (intern en extern). Anderzijds gaat het om het ontsluiten van de gezochte kennis bij kennisprofessionals (intern en extern). In alle gevallen gaat het tevens om het bewaken van de tijdigheid en volledigheid van het beantwoorden van vragen.

#### **Beoogd effect**

GGD is beter in staat om vragen van inwoners te beantwoorden en beter voorbereid op een volgende crisis/pandemie.

## Argumenten

1.1 *Door te investeren in content integratie, kunstmatige intelligentie en digitale dienstverlening vergroten we de kwaliteit van de dienstverlening door ons KCC en zijn we beter voorbereid op een volgende crisis.*

Het aantal telefoontjes is in het afgelopen (corona)jaar met zo'n 60% gestegen ten opzichte van het jaar daarvoor. Hierdoor konden in 2020 niet alle telefoontjes worden afgehandeld, waardoor niet alle vragen van inwoners konden worden beantwoord. Dit leidt mogelijk tot maatschappelijke onrust.

Deze voorgestelde investering moet ons beter voorbereiden op een eventuele volgende crisis/pandemie. Investeren in technologie levert daarbij meer efficiency en kwaliteit op dan uitbreiden van de formatie van het KCC.

2.1 *De structurele kosten bestaan uit licentie- en beheerkosten.*

3.1 *De incidentele kosten bestaan uit aanschaf- en implementatiekosten.*

## Kanttekeningen/risico's

1.1 *Onvoldoende draagvlak binnen de organisatie*

Het is zaak te investeren in draagvlak voor de digitalisering en duidelijk te maken dat deze investeringen niet leiden tot ontslagen, maar tot verbeterde dienstverlening, een hogere reactiesnelheid, betere bereikbaarheid, wendbaarheid en adequate hulpmiddelen voor het werk van de GGD-professional.

## Financiële consequenties

De incidentele lasten van dit voorstel bedragen € 227.000.

De structurele lasten van dit voorstel bedragen € 217.000.

## Vervolgaanpak/uitvoering

Indien de Bestuurscommissie Gezondheid instemt met dit investeringsvoorstel, dan worden de lasten verwerkt in de begroting voor 2022 en verder en worden de voorgestelde ontwikkelingen in 2022 geïmplementeerd.

## Communicatie

N.v.t.

## Besluit:

- niet vastgesteld
- ongewijzigd vastgesteld
- gewijzigd vastgesteld als volgt:

**Paraaf  
secretaris:**

Kopie naar auteur	