

2e voortgangsrapportage 2024 en begrotingswijziging Duo+

MISSIE WAAR STAAN WE VOOR

Duo+ zorgt ervoor dat de gemeenten Ouder-Amstel, Diemen en Uithoorn hun lokale opgaven kunnen realiseren.

VISIE WAAR GAAN WE VOOR

Wij voegen waarde toe door advisering, uitvoering en uitwisseling.



Dit doen wij met de volgende kernwaarden:



duo+

Uitvoeringsorganisatie van en voor
Ouder-Amstel, Diemen en Uithoorn

Voortgang begroting



4.1 Programma Staf	12
4.2 Programma Bedrijfsvoering	12
4.3 Programma Burger	14
4.4 Programma Buurt	16

duc+

Uitvoeringsorganisatie van en voor
Ouder-Amstel, Diemen en Uithoorn

4.1 Programma Staf

4.1.1 Inkoopfunctie

Speerpunt	Kwetsbaarheid
Wat willen we bereiken?	Inrichting van de inkooporganisatie
Wat willen we ervoor doen?	In 2024 wordt de inkooporganisatie verder uitgewerkt en zo mogelijk uitgerold in de organisatie.
Wat is de stand van zaken?	In Q2 2024 is aan de management- en directieleden van de DUO-organisaties een presentatie gegeven over de inkooporganisatie. Hierin kwam aan bod wat de wensen en behoeften van de organisaties zijn, hoe de huidige inkooporganisatie eruitziet en welke scenario's er zijn om inkoop organisatorisch in te richten. Er zijn vier scenario's mogelijk voor de uitvoering van inkoop. Op dit moment worden deze scenario's nader uitgewerkt met onder andere de voor- en nadelen, randvoorwaarden en kosten. Na het zomerreces wordt deze uitwerking aangeboden ter besluitvorming met welk scenario gerealiseerd gaat worden.

4.1.2 Informatie veiligheidsorganisatie

Speerpunt	Kwetsbaarheid
Wat willen we bereiken?	Update van het informatieveiligheidsbeleid op basis van de nieuwe Europese wet
Wat willen we ervoor doen?	De verwachting is dat de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) een daadwerkelijk wettelijke aanscherping gaat krijgen en daarom zal het informatieveiligheidsbeleid opnieuw beschreven moeten worden.
Wat is de stand van zaken?	De nieuwe Europese wet, de Network and Information Systems Security Directive (NIS2) geldt nu voor de hele gemeente. Hoewel deze Europese wet vervolgens nog in detail voor de Nederlandse wet zal worden uitgewerkt kan nu op hoofdlijnen gewerkt worden aan de update van het beleid. De verwachting is dat deze er nu in Q4 2024 zal komen.

4.2 Programma Bedrijfsvoering

4.2.1 Implementeren van de uitvoeringsagenda voortvloeiende uit het informatiebeleidsplan

Speerpunt	Kwaliteit
Wat willen we bereiken?	Implementeren van de uitvoeringsagenda voortvloeiende uit het informatiebeleidsplan
Wat willen we ervoor doen?	In 2024 is gestart met het uitwerken en implementeren van een concrete uitvoeringsagenda met een doorlooptijd t/m de huidige bestuursperiode in 2026.
Wat is de stand van zaken?	De concrete uitvoeringsagenda met projecten is, met de in Q4 2023 en Q1 2024 gehouden workshops met alle opdrachtgevers geprioriteerd. De verdere uitwerking wordt in Q3 2024 met het OGON gedeeld.

4.2.2 Informatiehuishouding op Orde

Speerpunt	Kwaliteit
Wat willen we bereiken?	Voldoen aan de invoering, Wet Modernisering Elektronisch Bestuurlijk Verkeer (Wmebv) en Wet Open Overheid (Woo).
Wat willen we ervoor doen?	Door middel van het uitvoeren van het project Informatiehuishouding Op Orde de wetgeving borgen in de DUO-organisatie.
Wat is de stand van zaken?	Door verloop is er vertraging opgelopen, inmiddels bestaat de projectgroep van het programma nu uit een procesmanager en een projectmanager. Om het programma weer op snelheid te brengen vervullen zij samen de rol in van kwartiermaker. Inmiddels is er ook een (nieuwe) programmamanager aangesteld en is er een proces opgesteld en geïmplementeerd voor de passieve openbaarmaking. Daarnaast is een anonimiseringstool geïmplementeerd. Er wordt een programmaplan opgesteld met afzonderlijke projecten.

4.2.3 Ontwikkeling en duurzame inzetbaarheid van medewerkers

Speerpunt	Kwaliteit
Wat willen we bereiken?	Duurzame inzetbaarheid van medewerkers, verminderen ziekteverzuim en bevorderen van privé/werkbalans en het werkplezier van medewerkers.
Wat gaan we ervoor doen?	In 2024 is de implementatie van een digitaal leerplatform gereed, de DUO-academie, en is vitaliteitsbeleid ontwikkeld om te ondersteunen bij de duurzame inzetbaarheid.
Wat is de stand van zaken?	De DUO-academie is gestart met de uitrol van een pilot binnen een aantal teams. Na evaluatie van deze pilot is de livegang voor alle DUO-organisaties gepland in Q3 2024. Vanaf Q3 2024 zal het leerplatform verder uitgebreid worden met eigen content en eigen leerlijnen. De leidinggevenden vanuit de organisatie zorgen zelf voor de eigen content, leerlijnen en het toewijzen van opleidingen aan medewerkers.

4.2.4 Integrale dienstverlening

Speerpunt	Kwaliteit
Wat willen we bereiken?	Integrale dienstverlening
Wat gaan we ervoor doen?	In 2024 zal het meer tactisch sturen op resultaat en de verbinding met de opdrachtgevers essentieel zijn.
Wat is de stand van zaken?	Er is inmiddels veel gerealiseerd, zo zijn de OGON's in positie gebracht, zijn er aan de voorkant sessies met de opdrachtgevers over de uit te voeren taken en is er een strategisch directiebeeraad ingevoerd.

4.2.5 Vervanging werken in het Westen

Speerpunt	Kwaliteit
Wat willen we bereiken?	Eén gezamenlijke werken-bij website
Wat gaan we ervoor doen?	Een eigen werken-bij website Applicant Tracking System (ATS) systeem opzetten en inrichten. Dit is een softwareprogramma dat wordt gebruikt om het gehele recruitmentproces van A tot Z te volgen.
Wat is de stand van zaken?	Het platform met eigen werken-bij website is inmiddels geïmplementeerd en wordt naar tevredenheid gebruikt. Het platform zal in 2024 en 2025 verder ontwikkeld worden, waarbij ingezet wordt op extra functionaliteiten die de werving en selectie nog meer ondersteunen en het gebruikersgemak optimaliseren. Het vinden van goed personeel blijft ook de komende periode een uitdaging een goed website en recruitment zijn hierin essentieel.

4.2.6 Verder optimaliseren workflows Motion

Speerpunt	Kwaliteit
Wat willen we bereiken?	Efficiënt(er) gebruik maken van Motion (salaris en hr pakket)
Wat gaan we ervoor doen?	Werkprocessen en archivering binnen Motion (salaris en hr pakket) op een efficiënte manier inrichten door middel van Workflows.
Wat is de stand van zaken?	Inmiddels zijn verschillende workflows (beter) ingericht, zodat de werkprocessen en het opslaan van personeelsinformatie in de personeelsdossiers op een efficiënte manier afgewikkeld kunnen worden. De archieffunctie op de personeelsdossiers is inmiddels in gebruik. De mogelijkheden van het digitaal ondertekenen en automatisch opslaan worden verder uitgebreid. De verzuim- en loopbaanfunctionaliteiten worden geëvalueerd en verbeterd. Daarna moet bezien worden welke processen nog verbeterd kunnen worden, gelet op de geplande conversie naar Motion 2.0. Een belangrijke functionaliteit die voor veel efficiency zal zorgen (vooral bij de salarisadministratie) komt pas beschikbaar in Motion 2.0. De verwachting is dat in Motion 2.0 ook de verwerking van allerlei verlofsoorten geautomatiseerd kan worden. Deze werkzaamheden nemen nu nog veel tijd in beslag.

4.3 Programma Burger

4.3.1 Digitalisering producten en diensten Burgerzaken

Speerpunten	Kwaliteit en Kwetsbaarheid
Wat willen we bereiken?	Digitalisering producten en diensten Burgerzaken
Wat willen we ervoor doen?	De doorontwikkeling van onze digitale dienstverlening.
Wat is de stand van zaken?	Inwoners vinden steeds beter de weg naar onze digitale dienstverlening. Steeds meer producten van (met name) Burgerzaken worden digitaal aangeboden via de website. Ruim een derde van de producten van Burgerzaken wordt door de inwoners via de website aangevraagd/aangegeven. Ongeveer 40% van deze (online) producten wordt zelfs zonder tussenkomst van een medewerker Burgerzaken verwerkt. Door de reisdocumentenpiek (in Q1 2024 ruim twee keer zoveel aanvragen als in dezelfde periode in 2023) is in het begin van 2024 het percentage producten aan de balie Burgerzaken weer gestegen. Dit komt vooral omdat het aanvragen van reisdocumenten niet digitaal kan. Hoewel vooral is ingezet op de digitale dienstverlening, blijft juist ook aandacht voor degenen die hier geen gebruik van willen of kunnen maken.

4.3.2 Kwaliteit van basisadministraties verbeteren

Speerpunten	Kwaliteit en Kwetsbaarheid
Wat willen we bereiken?	Kwaliteit van basisadministraties verbeteren
Wat willen we ervoor doen?	De Zelfevaluatie Basisregistratie Personen (BRP) en de Zelfevaluatie Reisdocumenten zijn wettelijk verplichte onderzoeken die jaarlijks uitgevoerd moeten worden en waarmee de inrichting, werking en beveiliging van de BRP en het Reisdocumentenproces wordt getoetst. De resultaten geven ons inzicht waar er verbeterd kan worden.
Wat is de stand van zaken?	De behaalde resultaten zijn door de colleges van de gemeenten vastgesteld en de acties en aanbevelingen worden indien van toepassing in de loop van 2024 opgepakt. In beide gemeenten is en wordt meer ingezet op de signalen die ontvangen worden via de LAA (Landelijke Aanpak Adreskwaliteit) en wordt steeds meer verbinding gezocht met interne afdelingen, teneinde de adreskwaliteit (nog) verder te verbeteren en een bijdrage te leveren aan het tegengaan van woonfraude en ondermijning. Belangrijke bijvangst kan zijn: meer inzicht krijgen in mogelijke strafbare – of ondermijnende activiteiten.

4.3.3 Verkiezingen organiseren volgens de wettelijke verplichtingen

Speerpunten	Kwaliteit en Kwetsbaarheid
Wat willen we bereiken?	Verkiezingen organiseren volgens de wettelijke verplichtingen
Wat willen we ervoor doen?	In juni 2024 zijn de Europese Parlementsverkiezingen georganiseerd. Onze taak is om deze soepel en rechtmatig verlopen. De voorbereiding en uitvoering vinden projectmatig plaats. Het wettelijk kader is daarbij bepalend.
Wat is de stand van zaken?	De verkiezingen zijn in beide DUO-gemeenten succesvol en zonder grote incidenten verlopen.

4.3.4 Doorontwikkeling Klant Contact Centrum (KCC)

Speerpunten	Kwaliteit en Kwetsbaarheid
Wat willen we bereiken?	Verbetering dienstverlening door doorontwikkeling KCC
Wat willen we ervoor doen?	Meting van de klanttevredenheid. In 2024 worden de gemeentelijke websites onder de loep genomen.
Wat is de stand van zaken?	In Q2 2024 zijn toegankelijkheidsaudits uitgevoerd voor de gemeentelijke websites. Websites en apps van de overheid moeten voldoen aan de (minimale) toegankelijkheidseisen. De uitkomsten van de audits moeten nog ontvangen worden. Daarnaast is in januari het 'Dashboard Dienstverlening' opgeleverd. Dit is een van de resultaten van het Programma Datagedreven Sturing en geeft inzicht in de telefonische dienstverlening door Duo+.

4.3.5 In 2024 wordt gemeente overstijgend gewerkt

Speerpunten	Kwaliteit en Kosten
Wat willen we bereiken?	In 2024 wordt gemeente overstijgend gewerkt. Dit om de kwetsbaarheid van personeel te verminderen en waar mogelijk efficiënter te werken.
Wat willen we ervoor doen?	De beleidsverschillen tussen de beide gemeenten zijn in kaart gebracht met als doel zoveel mogelijk beleidsharmonisatie te bereiken via het project Brede uitvraag.
Wat is de stand van zaken?	Beleidsharmonisatie is in voorgaande jaren nog niet op alle onderdelen haalbaar gebleken. Samenhangend met de Brede uitvraag is de opdracht om gemeente overstijgend te werken. Het project Brede uitvraag is gestart en zal verder begeleid worden door het Instituut voor Publieke Waarden (IPW). Sociaal Domein breed zal ingezet worden op de implementatie van de "Doorbraak Methode". De Doorbraak Methode geeft handvaten en richtlijnen om maatwerk toe te passen voor die inwoners die vastlopen in het systeem doordat er meerder problemen spelen. Ook is de methode er op gericht vanuit de denk- en leefwereld van de inwoner dienstverlening te bieden.

4.3.6 In 2024 is sprake van een goed lopende brede toegang Sociaal Domein

Speerpunt	Kwaliteit
Wat willen we bereiken?	In 2024 is sprake van een goed lopende brede toegang Sociaal Domein
Wat willen we ervoor doen?	DUO-gemeenten hebben een visie ontwikkeld op de digitalisering van de dienstverlening binnen het Sociaal Domein. Hierin is aandacht voor de digitalisering voor zowel de externe dienstverlening (digitalisering van de informatiedeling en -uitwisseling met burgers) als interne dienstverlening (digitalisering van bedrijfsprocessen). Denk aan e-dienstverlening/burgerportaal/snelbalie en ook aan betere afstemming en koppelingen tussen bedrijfsapplicaties. Dit plan zal in samenwerking met Sociaal Domein Duo+ definitief worden gemaakt inclusief een planning voor de uitvoering in 2024. Dit zal het meeste effect hebben op regelluw werken.
Wat is de stand van zaken?	De digitalisering van brieven is opgepakt, de verwachting is dat eind 2024 dit gereed is. Het ontwikkelen van webformulieren en mogelijkheden rondom een persoonlijk internet pagina (PIP) voor de inwoners wordt verkend.

4.3.7 In 2024 wordt het Sociaal Domein data gedreven gestuurd

Speerpunt	Kwaliteit
Wat willen we bereiken?	In 2024 wordt het Sociaal Domein datagedreven gestuurd
Wat willen we ervoor doen?	Vanaf 2023 wordt het programma verbreed naar het veiligheidsdomein en dienstverlening. Binnen het sociaal domein vindt een verdieping plaats binnen het beleidsterrein bestaanszekerheid. De reeds behaalde resultaten worden geborgd en in 2024 verder doorontwikkeld. De activiteiten zijn beschreven in het jaarplan Datagedreven Sturing en is vastgesteld.
Wat is de stand van zaken?	Het onderdeel 'Specialistische jeugdhulp' (SJH) is opgepakt en afgerond. In 2024 is er aandacht voor de borging/doorontwikkeling onder andere in het werken met het dashboard en de samenwerking middels het multidisciplinair team. Samen met de opdrachtgevers is het multidisciplinair overleg (MDO) geëvalueerd om de overleggen nog beter aan te laten sluiten bij de behoefte vanuit de opdrachtgevers. Er wordt naast een dashboard voor jeugd ook een dashboard voor de Wmo ontwikkeld. Daarnaast heeft datagedreven werken op andere beleidsterreinen een vervolg gekregen onder andere op het onderwerp bestaanszekerheid.

4.4 Programma Buurt

4.4.1 Een efficiënter, effectiever, robuustere en kwalitatief beter uitvoering van de VTH-taken

Speerpunten	Kwaliteit, Kwetsbaarheid en Kosten
Wat willen we bereiken?	Een efficiënter, effectiever, robuustere en kwalitatief beter uitvoering van de VTH-taken
Wat willen we ervoor doen?	In 2024 wordt gewerkt aan: • Werkplan nieuwe stijl, • Continuïteit borgen op 1-pittersfuncties, • Management- en sturingsinformatie structureren, • Continuïteit realiseren voor de aansturing van VTH, • Herijking afspraken Omgevingsdienst, • Werken conform de nieuwe Omgevingswet.
Wat is de stand van zaken?	De nieuwe inzichten voor VTH na de doorontwikkeling zijn nog onderwerp van gesprek. VTH is inmiddels goed in staat door middel van de applicatie Timetell haar opdracht in uren te verantwoorden. De komende tijd zal worden ingezet om zicht te krijgen op de benodigde resterende sturingsinformatie. VTH oriënteert zich, na de doorontwikkeling in 2023 en 2024, op verdere professionalisering van haar dienstverlening en gaat in de kwaliteit van haar producten investeren. Ondanks het feit dat de nasleep van implementatie van de Omgevingswet nog een zware wissel trekt op de organisatie en de medewerkers, is de uitvoering van deze wet inmiddels goed op gang gekomen. Het oplossen van de kwetsbaarheid bij de zogenaamde 1-pitters functies is deels gerealiseerd. Oplossingen moeten nog worden gevonden voor de taken met betrekking tot kinderopvang, de bedrijfsadviseur en het accounthouderschap voor de Omgevingsdienst. Ook voor de taken ten aanzien van erfgoed, cultuur en monumentenzorg is een oplossing in de maak.

4.4.2 Doorontwikkeling Inrichting en Beheer en Dagelijks Onderhoud

Speerpunten	Kwaliteit en Kwetsbaarheid
Wat willen we bereiken?	Doorontwikkeling Inrichting en Beheer en Dagelijks Onderhoud
Wat willen we ervoor doen?	Om ook in 2024 de teams Dagelijks Onderhoud en Inrichting en Beheer effectief aan te kunnen sturen in relatie tot de toekomstige groei van de DUO-gemeenten en de span of control van de teamleiders, voorgesteld wordt om een andere invulling te geven aan de bestaande functies van de operationeel leidinggevende.
Wat is de stand van zaken?	In de begroting van beide DUO-gemeenten zijn de ontwikkelingen opgenomen. De invulling van de betreffende functies zal worden opgepakt in de loop van 2024.

Paragraaf Bedrijfsvoering Duo+

5.1 Algemeen	18
5.2 Stuurinformatie	19

