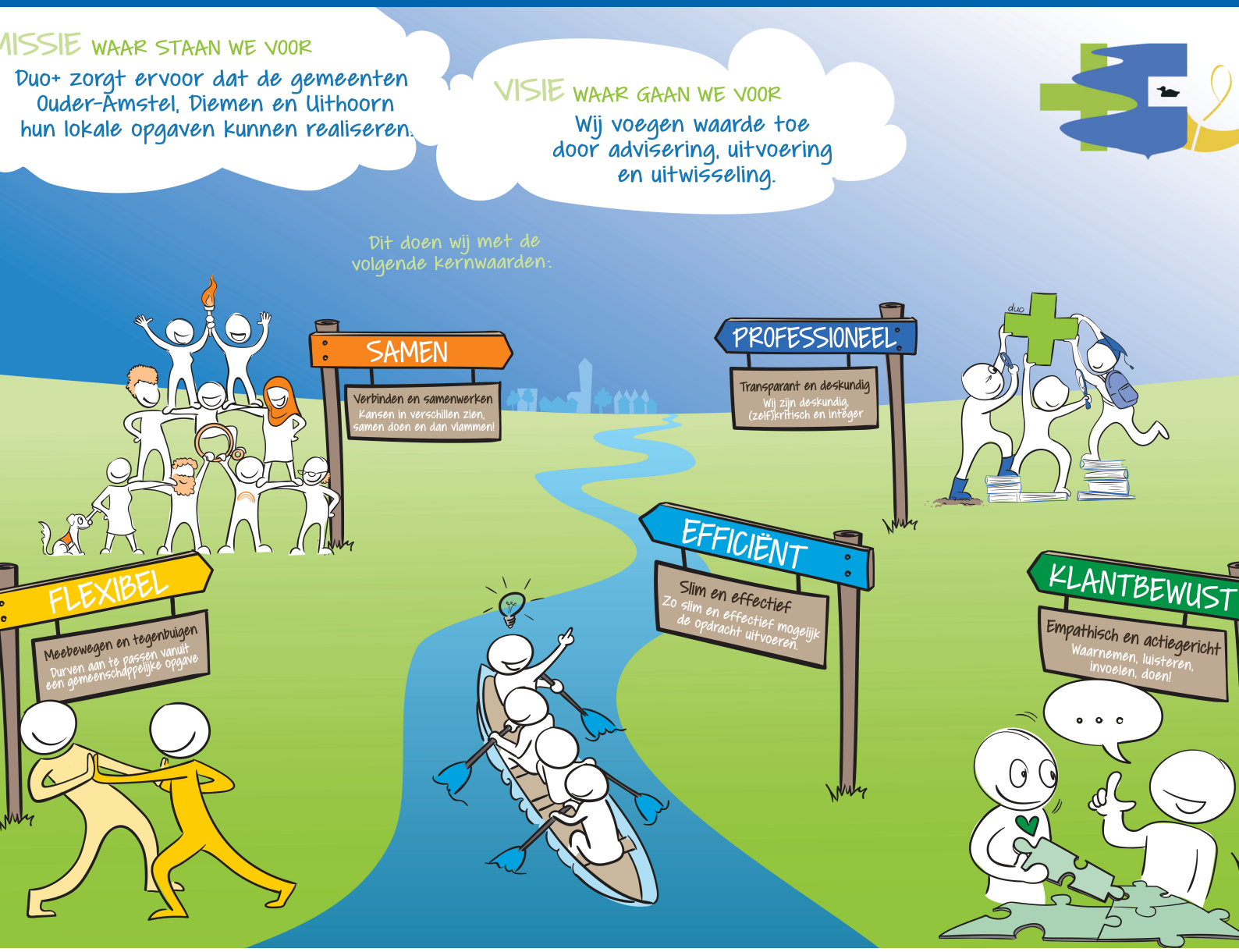
2e voortgangsrapportage 2024 en 3e begrotingswijziging Duo+



duo+

Uitvoeringsorganisatie van en voor
Ouder-Amstel, Diemen en Uithoorn

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+.