

Eerste voortgangsrapportage 2024



duc+

4.2.6 Ontwikkeling en duurzame inzetbaarheid van medewerkers

Speerpunt	Kwaliteit
Wat willen we bereiken?	Ontwikkeling en duurzame inzetbaarheid van medewerkers
Wat gaan we ervoor doen?	De wereld om ons heen verandert snel. Het is belangrijk om onze organisatie daar goed op voor te bereiden. Dit betekent dat er andere competenties nodig zijn. Medewerkers moeten daarop getraind en opgeleid worden. Binden en boeien en duurzame inzetbaarheid zijn belangrijk: hoe behouden wij onze medewerkers en hoe kunnen zij het werk langer op een gezonde en plezierige manier blijven doen. Soms betekent dit dat maatwerk- dan wel mobiliteitsoplossingen nodig zijn. In 2022 zijn de eerste lijnen uitgezet op deze thema's uitgezet en hier zal in 2023 en 2024 verder invulling aan gegeven worden. Onderdeel daarvan is de implementatie van een digitaal leerplatform, de DUO-academie. In 2023 zal dit leerplatform geïmplementeerd en uitgebouwd worden.
Wat is de stand van zaken?	Er is gestart met een pilot voor de DUO-academie. Gedurende de pilotfase wordt de omgeving doorontwikkeld en voorzien van onze eigen opleidingen. De verwachting is in het derde kwartaal live te gaan met alle organisaties. De werkgevers hebben echter aangegeven nog niet te willen investeren in extra capaciteit voor inzet en onderhoud die nodig zijn om alle voordelen of mogelijkheden uit het leerplatform te halen. Met het DBR is daarom afgesproken dat er nu wordt gestart met de basis en dat als er meer gewenst is, inzet vanuit de organisaties zelf nodig is. P&O ontwikkelt in 2024 een vitaliteitsbeleid om te ondersteunen bij de duurzame inzetbaarheid, verminderen ziekteverzuim en bevorderen van privé/werkbalans en het werkplezier van medewerkers. De basis zal bestaan uit een aantal gezamenlijke uitgangspunten, waarbij de DUO-organisaties op onderdelen zelf een eigen invulling kunnen geven.

4.2.7 Integrale dienstverlening

Speerpunt	Kwaliteit
Wat willen we bereiken?	Integrale dienstverlening
Wat gaan we ervoor doen?	Het jaar 2023 stond in het teken van volledig integraal werken. In 2024 zal verder uitrol en borging nodig zijn. Dit als uitvloeisel van de investeringen die gedaan zijn in 2023 met betrekking tot het opdrachtgever- en opdrachtnemerschap en het integraal werken van de medewerkers. Essentieel hierin is het meer tactisch sturen op resultaat en de verbinding met de opdrachtgevers.
Wat is de stand van zaken?	Er is tijdelijk een pas op de plaats gemaakt in afwachting van een takendiscussie. De uitkomst daarvan bepaalt waar welke taken worden belegd. Daarmee ook de wijze waarop de inzet tot het komen van integraliteit zich dient te richten.

4.2.8 Vervanging werken in het Westen

Speerpunt	Kwaliteit
Wat willen we bereiken?	Vervanging werken in het Westen
Wat gaan we ervoor doen?	De samenwerking Werken in het Westen stopt met ingang van 1 januari 2024. Dit betekent dat de DUO-organisaties met ingang van die datum een eigen werving en selectieplatform moeten hebben (ATS systeem). Dit platform moet gekoppeld worden aan een eigen werken-voor-website. In 2023 vindt de verkenning, ontwikkeling en implementatie hiervan plaats. Binnen dit project gaat uiteraard ook veel aandacht uit naar het profileren van de DUO-werkgevers (arbeidsmarkt-communicatie) en zal er daarom nauw samengewerkt worden met team communicatie. Vanaf 2024 komt de bijdrage aan Werken in het Westen te vervallen, dit budget zal ingezet worden voor een eigen ATS systeem en website.

Speerpunt	Kwaliteit
Wat is de stand van zaken?	Een eigen ATS en werken-bij website zijn inmiddels geïmplementeerd. Er wordt nu gewerkt met één gezamenlijke werken-bij website, maar waarbij er vier aparte organisatieonderdelen zijn. Hiermee heeft elke DUO-werkgever de mogelijkheid heeft op de eigen profilering en arbeidscommunicatie in te zetten. Met de DUO-organisaties is afgesproken dat er een mogelijkheid is om naar eigen behoefte (en ook met eigen middelen) door te ontwikkelen naar een eigen werken-bij website. Voorwaarde blijft daarbij dat elke individuele website wel aan één ATS gekoppeld moet blijven.

4.2.9 Verder optimaliseren workflows Motion

Speerpunt	Kwaliteit
Wat willen we bereiken?	Verder optimaliseren workflows Motion
Wat gaan we ervoor doen?	Motion het salarispakket dat gebruikt wordt voor de vier DUO-organisaties blijft in ontwikkeling. Er zijn inmiddels stappen gemaakt om workflows (beter) in te richten zodat de werkprocessen en archivering op een efficiënte manier afgewikkeld kunnen worden. In 2023 en 2024 zal veel aandacht uitgaan naar het verder optimaliseren van workflows en werkprocessen.
Wat is de stand van zaken?	Er is gestart met verdere automatisering, waaronder het eenvoudiger opslaan van de stukken in het personeelsdossier en implementatie van de archief functie. De mogelijkheden van het digitaal ondertekenen worden verder uitgebreid. Er moet wel worden gezien welke processen nu verbeterd kunnen worden gelet op de geplande conversie naar Motion 2.0.

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 continueren we in 2024. Inwoners vinden steeds beter de weg naar onze digitale dienstverlening en dit gaan we optimaliseren. Een steeds groter percentage van de producten van Burgerzaken wordt door de inwoners via de website aangevraagd/ aangegeven. Terwijl vooral wordt ingezet op de digitale dienstverlening, blijft juist ook aandacht voor degenen die hier geen gebruik van willen of kunnen maken. Verdere doorontwikkeling van de digitale dienstverlening helpt ook bij het kunnen opvangen van de reisdocumentenpiek (vanaf 2024) binnen de beschikbare capaciteit bij Burgerzaken. Basis voor onze dienstverlening in de volle breedte van producten en diensten die wij leveren, is de visie op dienstverlening van de gemeenten Ouder-Amstel en Uithoorn.
Wat is de stand van zaken?	Verbeteren van de dienstverlening is een continu proces. 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 het eerste kwartaal van 2024 ruim 2 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.