

Eerste voortgangsrapportage 2024



duc+

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.