

Eerste voortgangsrapportage 2024



duc+

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 kwaliteit van persoons- en adresgegevens is én wordt steeds belangrijker, mede door de uitbreiding van mogelijkheden van regie op eigen gegevens door inwoners. Waar mogelijk zoekt Burgerzaken aansluiting bij landelijke initiatieven en breiden we de mogelijkheden van de huidige applicatie uit. Burgerzaken zorgt er ook in 2024 voor dat ze over zoveel mogelijk middelen beschikt om op deze nieuwe situatie in te spelen en het hoge niveau van dienstverlening te handhaven. In samenwerking met interne afdelingen en landelijke partijen wordt de aandacht voor adreskwaliteit geïntensiveerd. We gaan meer onderzoeken uitvoeren naar de juiste adressen. Belangrijke bijvangst kan zijn: meer inzicht krijgen in mogelijke strafbare – of ondermijnende activiteiten.
Wat is de stand van zaken?	De Zelfevaluatie 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. De behaalde resultaten zijn door de colleges van de gemeentes vastgesteld en de acties en aanbevelingen die uit de zelfevaluaties van 2023 zijn gekomen worden beoordeeld op effectiviteit en uitvoerbaarheid en -indien van toepassing- in de loop van 2024 opgepakt. In beide gemeentes is en wordt meer ingezet op de signalen die we ontvangen 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.

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 mei 2024 organiseren wij de Europese Parlementsverkiezingen. Het doel 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 Europees Parlementsverkiezing is op donderdag 6 juni 2024. Zoals gebruikelijk bij voorgaande verkiezingen wordt de verkiezingsuitslag vastgesteld door middel van een Centrale Stemopneming (CSO). Dit betekent dat de stembureaus op de avond van de stemming alleen tellen hoeveel stemmen er op elke partij zijn uitgebracht. De stemmen op de kandidaten worden nog niet geteld. Dat gebeurt de volgende dag in het openbaar en op een centrale locatie met een nieuwe ploeg tellers.

4.3.4 Doorontwikkeling KCC

Speerpunten	Kwaliteit en Kwetsbaarheid
Wat willen we bereiken?	Doorontwikkeling KCC
Wat willen we ervoor doen?	De doorontwikkeling van het KCC, als eerste aanspreekpunt van de organisaties, vindt haar doorgang. Het KCC wordt steeds meer het voorportaal voor alle klantcontacten via de verschillende kanalen. Het KCC levert producten en diensten, en beantwoordt vragen in het 1e lijn klantcontact. Ze ontwikkelt de online dienstverlening steeds verder onder meer op basis van de gemeentelijke visies op dienstverlening. Met de digitalisering blijft het KCC oog houden voor de integraliteit van de dienstverlening, waar heldere informatievoorziening en volledige vraagbeantwoording de norm zijn. Het KCC wil borgen dat de investeringen in digitale dienstverlening zorgen voor een éénduidige voorkant voor de gemeentelijke dienstverlening en tegelijkertijd ruimte behouden voor passend maatwerk. Meting van de klanttevredenheid wordt waar mogelijk ingezet om een continue verbetering van de dienstverlening te kunnen blijven monitoren.

Speerpunten	Kwaliteit en Kwetsbaarheid
Wat is de stand van zaken?	De doorontwikkeling bij het KCC staat vooral in het teken van de doorontwikkeling van de digitale dienstverlening. De digitale dienstverlening is en wordt steeds verder uitgebreid. Daarnaast is steeds meer aandacht voor (de wettelijke eisen voor) digitale toegankelijkheid op de gemeentelijke websites. In het tweede kwartaal van 2024 worden toegankelijkheidsaudits uitgevoerd voor de gemeentelijke websites. Websites en apps van de overheid moeten voldoen aan de (minimale) toegankelijkheidseisen. Hoewel vooral is ingezet op de digitale dienstverlening, blijft juist ook aandacht voor degenen die hier geen gebruik van willen of kunnen maken. In januari is het 'Dashboard Dienstverlening' opgeleverd. Dit is een van de resultaten van het Programma Datagedreven Sturing en geeft inzicht in de telefonische dienstverlening door Duo+. In 2024 wordt wederom een experiment gericht op de dienstverlening opgepakt. Dit keer worden de gemeentelijke websites onder de loep genomen.

4.3.5 In 2024 wordt binnen het Sociaal Domein breed gemeente overstijgend gewerkt

Speerpunten	Kwaliteit en Kosten
Wat willen we bereiken?	In 2024 wordt binnen het Sociaal Domein breed gemeente overstijgend gewerkt
Wat willen we ervoor doen?	In 2024 wordt in nagenoeg het gehele Sociale Domein gemeente overstijgend gewerkt. Er is een overzicht van de beleidsverschillen tussen de beide gemeenten in kaart gebracht. De beleidsharmonisatie is in voorgaande jaren nog niet op alle onderdelen haalbaar gebleken. De consequenties hiervan en mogelijke vervolgspraken volgen via het Ogon.
Wat is de stand van zaken?	Samenhangend met de brede uitvraag is de opdracht om gemeente overstijgend te werken. Dit om de kwetsbaarheid van personeel te verminderen en waar mogelijk efficiënter te werken. Binnen de Jeugdwet en de Wmo zijn inmiddels grote stappen gezet met het gemeente overstijgend werken. Voor de doorontwikkeling van de brede uitvraag is in het najaar een projectleider gestart. Het projectplan is inmiddels in het OGON van december vastgesteld.

4.3.6 In 2024 is er sprake van een goedlopende Brede Toegang Sociaal Domein

Speerpunt	Kwaliteit
Wat willen we bereiken?	In 2024 is er sprake van een goedlopende Brede Toegang Sociaal Domein
Wat willen we ervoor doen?	Door de opdrachtgevers is inmiddels besloten om geen specifieke brede toegang voor hulp en ondersteuningsvragen in te richten, maar te gaan werken met de Brede Uitvraag. Door de juiste vragen te stellen en signalen op te pakken wordt de hulp/ondersteuningsvraag van de inwoner achterhaald en wordt besloten welke deskundigheid ingezet wordt. Het resultaat van dit traject leidt tot een merkbaar verbeterde toegang, waarin gemeenten, cliënten en maatschappelijke partners samenwerken. Bij de Wmo en de Jeugdwet wordt ingezet op de doorontwikkeling van de methodiek brede uitvraag. Voor (een groot deel van) de PW groep is het een nieuw instrument. De uitgangspunten van de brede uitvraag (dienstverleningsvisie) zijn uitgewerkt in een projectplan waarin wordt beoordeeld welke implementatie inzet en capaciteit noodzakelijk is om de doelstellingen van de brede uitvraag te behalen. 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.