

Tweede voortgangsrapportage 202



duc+

3.3.4 Communicatievisies

Corona legt nog steeds een groot beslag op de communicatie. In de aanvang was dat op te vangen doordat als gevolg van Corona de prioriteiten anders zijn komen te liggen. Nu Corona langer duurt dan is voorzien worden ook de reguliere werkzaamheden opgepakt. Dit laatste maakt dat de druk op communicatie alleen maar groter aan het worden is. Ook voor Corona was er sprake van een te grote en almaar groeiende vraag naar ondersteuning bij in- en externe communicatie.

De DUO-gemeenten zijn doende met het formuleren van een eigen communicatievisie. Beoogd is dat de vier verschillende visies (gemeenten en Duo+), die ieder een eigen besluitvormingsproces doorlopen, in het 4^e kwartaal 2021 gereed zijn. Ultimo 2021 wordt een transitieplan tot stand te gebracht om inrichting, kwantiteit en kwaliteit in overeenstemming te brengen. De uitwerking hiervan vindt plaats in het jaar 2022.

3.3.5 Slimmer Verbinden

Het programma Slimmer Verbinden heeft als doel zich te richten op de menselijke samenwerking. Bij de start richtte het karakter zich meer op het gebied van IT. Op dit moment is er een omslag gemaakt naar het oorspronkelijke doel, de menselijke samenwerking. Er wordt meer geïnvesteerd in menselijke verbindingen die de vier organisaties raken, dit heeft onder andere geresulteerd in het programma Integrale Dienstverlening.

Voortgang projecten in het programma

Het project actualiseren Websites is nagenoeg afgerond. De website is communicatiever ingericht, de vindbaarheid van gegevens zijn verbeterd, waardoor ook de dienstverlening is verbeterd.

Vanuit Slimmer Verbinden wordt via het programma Monitoring en Sturing het managementdashboard verder ontwikkeld. Vanuit SV wordt managementdashboard verder ontwikkeld.

Voor het project Inkoop is een projectleider aangesteld die zich bezig gaat houden met de toekomstige organisatie van de inkoopfunctie.

Met bovenstaande voorstellen is de reserve volledig benut.

3.4 Programma Burger

3.4.1 Team Burgerzaken / KCC

Het team heeft een tumultueus jaar achter de rug vanwege corona (o.a. verloop van de verkiezingen, niet of nauwelijks thuiswerken en omstandigheden op de werkplek) en personele instabiliteit. Zo is halverwege dit jaar met de teamleider tot overeenstemming gekomen voor een functie buiten Duo+. Desalniettemin is de dienstverlening op peil gebleven.

Zoals in eerdere rapportages is aangegeven is er door een externe partij een doelmatigheidsonderzoek uitgevoerd. De conclusie van dit onderzoek was dat er voldoende capaciteit beschikbaar is om een goede dienstverlening te garanderen. Daarnaast is er een aantal aanbevelingen gedaan om de effectiviteit te verhogen en de inrichting van het team beter vorm te geven. Deze aanbevelingen zijn deels doorgevoerd door onder andere een medewerker binnen het KCC een coördinerende rol te geven en binnen het team Burgerzaken een senior medewerker te benoemen. De vervolgstap om de dienstverlening verder te verbeteren wordt in de tweede helft van dit jaar opgepakt. Hiervoor volgen verbeteringsuggesties in het OGON op het gebied van sturing en personele stabiliteit. Tenslotte is de verwachting om per 1 januari 2022 een nieuwe teamleider te benoemen.

3.4.2 Doorontwikkeling Sociaal Domein

Per 1 april 2021 is er een andere indeling van de teams binnen het Sociaal Domein van Duo+. Deze nieuwe indeling was randvoorwaardelijk om de volgende stap te zetten in het vormgeven van een brede toegang. De besluitvorming over de brede toegang wordt voorbereid binnen het OGON en gaat in het najaar 2021 richting de colleges van Uithoorn en Ouder-Amstel. Tevens worden er andere thema's onder de loep genomen om de dienstverlening te verbeteren. Maatwerk en regelluw worden hierbij de norm, met als uitgangspunt dat inwoners meer zelfstandig digitaal terecht kunnen bij Duo+. Er wordt onderzocht hoe regelluw werken geïmplementeerd kan worden. Ook worden er trainingen georganiseerd voor de toepassing van een

omgekeerde toets. Dit is een werkwijze waarin de vraag van de klant meer centraal staat en de wetgeving deze vraag volgt.

De budgetten, waaronder jeugd, staan onder druk. Het tijdig signaleren van mogelijke overschrijdingen was nog niet goed ingericht. Hier maken we een stap naar voren door vanaf augustus maandelijks rapportages te leveren. In overleg met het OGON worden in het derde kwartaal de nodige verbeterlagen gemaakt in de rapportages door meer kwalitatieve duiding van de platte cijfers. Dit moet ertoe leiden dat door middel van maandelijks rapportages inzicht wordt gegeven in de kwantitatieve en kwalitatieve (budgettaire) ontwikkelingen binnen het sociaal domein, zodat de gemeenten een reële vertaling kunnen maken voor hun eigen begroting.

3.5 Programma Buurt

3.5.1 BOR

Binnen de teams I&B en DO is er op dit moment een aantal openstaande vacatures die cruciaal zijn binnen de gevraagde dienstverlening. De vacatures hebben thans betrekking op een tweetal beleidsmedewerkers Openbare Ruimte (team I&B) en een toezichthouder (team DO). Op dit moment is de arbeidsmarkt zo "overspannen" dat er geen of ongeschikte kandidaten worden aangeboden danwel solliciteren. Dit betekent dat er in de gevraagde dienstverlening vertraging optreedt binnen de vastgestelde DVO. In gezamenlijkheid met de opdrachtgevers wordt naar een oplossing gezocht.

Ondanks deze arbeidsmarktperikelen zijn we er toch nog in geslaagd om diverse areaaluitbreidingen op te vangen zonder dat dit heeft geleid tot negatieve consequenties voor de dienstverlening. Verdere areaaluitbreiding door groei of anderszins heeft mogelijk wel gevolgen. Hiervoor wordt een voorstel voor het OGON voorbereid over welke keuzes gemaakt moeten worden. Hierbij moet in ogenschouw worden genomen dat deze gevolgen verder reiken dan de teams Dagelijks Onderhoud en Inrichting en beheer.

3.5.2 VTH

Het team VTH heeft, ondanks de nieuwe opgave op het gebied van handhaving en corona, de basis dienstverlening geleverd. Echter kan het team stabiel worden ingericht. Hiervoor wordt in het derde kwartaal een plan van aanpak uitgewerkt, waarbij gekeken wordt hoe het team op een professionele manier ingericht kan worden. De eerdere input vanuit een onderzoek van een extern bureau wordt hierbij betrokken, evenals de verbetering van de dienstverlening. De opdrachtgevers hebben aangegeven dat er een verbeterlag gemaakt kan worden op het gebied van de dienstverlening. Er is aangegeven dat het lastig is om informatie te verkrijgen van het team VTH. Ook blijven vragen nog wel eens onbeantwoord (met name vanuit de hoek van de WABO-vergunningen). Verder is de wens geuit dat er meer meegedacht wordt in relatie tot nieuwe ontwikkelingen. Dit heeft met name te maken met de (werk)-cultuur en de mate waarin de opdrachtgevers ondersteund worden. Dit wordt in het najaar opgepakt in het OGON, waarbij gekeken wordt hoe de dienstverleningsvisies vanuit de gemeenten gekoppeld kunnen worden aan de dienstverlening vanuit Duo+. Na bespreking en vaststelling in het OGON zal ook het bestuur van Duo+ geïnformeerd worden.