

# Eerste voortgangsrapportage 2021

20-07-2021



Definitief vastgesteld door DB dd. 10 juni 2021

### 3.3 Programma Bedrijfsvoering

#### 3.3.1 Programma Integrale Dienstverlening

De uitvoeringsorganisatie Duo+ is volop in ontwikkeling om over de gehele breedte de kwaliteit van de dienstverlening en de samenwerking te verbeteren. Zo heeft het bestuur van Duo+ begin 2020 de missie, visie en kernwaarden vastgesteld die momenteel door de teams geladen worden met werkwaarden om zodoende betekenis te krijgen. Daarnaast vinden binnen de teams van de afdelingen Bedrijfsvoering en Buurt en Burger verschillende transitieplaatsen plaats. Het is nu tijd om concreet onder leiding van een programmamanager stappen te zetten om de dienstverlening beter aan te laten sluiten op de verwachtingen van de gemeenten in de realisatie van hun dienstverlening aan burgers, bedrijven en bezoekers.

De doelstellingen van het programma zijn:

- Integraliteit bevorderen in de gehele dienstverleningsketen; er wordt gewerkt vanuit nevenschiktheid in het realiseren van de dienstverlening (richting opdrachtgevers en inwoners);
- Cultuur van samenwerken realiseren in en tussen alle schakels van de keten;
- Het doen ontstaan van een logische keten voor het geheel van de dienstverlening;
- Rollen, taken en verantwoordelijkheden zijn duidelijk;
- Houding en gedrag worden leidend voor de veranderkracht en vormen daarmee ook de basis voor toekomstige verandering.

Het programma is beoogd te starten voor de zomer met de komst van een programmamanager. Het programma is geborgd door een stuurgroep bestaande uit de vier algemeen directeuren van de DUO-organisatie.

#### 3.3.2 Gezamenlijk werkgeverschap

Eind 2020 heeft een bijeenkomst over gezamenlijk werkgeverschap plaatsgevonden met de directies van de vier organisaties. De input die opgehaald is, geeft voldoende beeld om verder mee aan de slag te gaan. Er wordt een bijeenkomst georganiseerd in het tweede kwartaal 2021 waarbij de vier MT's en (C)OR-en aanwezig zijn, waarin de beelden die opgehaald zijn, worden getoetst.

Vooruitlopend op het gezamenlijk werkgeverschap is bestuurlijk aangegeven dat het onderdeel inclusief werkgeverschap naar voren getrokken wordt.

#### 3.3.3 Inclusief werkgeverschap

Het project inclusief werkgeverschap gaat over invulling geven aan inclusief werkgeverschap in de breedste zin. Hierbij is het voldoen aan de wettelijke verplichtingen onder de Wet banenafpraak een belangrijk onderdeel. In de eerste fase is daarom primair gekeken naar de Wet banenafpraak. In de tweede fase is de focus gaan liggen op het maken van een inventarisatie voor wat betreft de Wet banenafpraak en een oriëntatie op inclusief werkgeverschap. De derde en laatste fase is inmiddels in gang gezet. Er is een plan van aanpak opgesteld om de gemaakte plannen uit te voeren en te implementeren. Een panel gaat aan de slag met een gezamenlijke visie op inclusief werkgeverschap. Hiervoor zijn recent de visie en ambities bij de verschillende DUO-werkgevers, het bestuur van Duo+ én de colleges opgehaald. De verwachting is, dat het panel hiermee in het derde kwartaal van 2021 een gedragen concept-visie ter besluitvorming kan aanbieden.

#### 3.3.4 Interbestuurlijk Toezicht en zaakgericht werken

De uitvoering van het "Plan van aanpak verbetering archieven 2021-2023" is van start gegaan. Medewerkers van een extern bedrijf zijn begonnen met het wegwerken van de archiefachterstanden in het zaakstelsel InProces. PiA brengt in kaart waar er nog meer 'gaten' in de archivering zitten (via zg. Blauwdrukken) en zijn al met verschillende teams in gesprek. De wijzigingen in het formatieplan, uitbreiding en interne verschuivingen, zijn doorgevoerd. Naast het reguliere post- en archiefwerk is er nu ook ruimte om met de klant in gesprek te gaan om het digitaal zaakgericht werken en archiveren te verbeteren (stroomlijnen werkprocessen, afspraken over verwerken documenten, gebruik zaaktypen, gebruik metadata, verbetering koppelingen backoffice applicaties met InProces). Zorgpunt is en blijft het achterblijven van bekendheid en nemen van verantwoordelijkheid in zaakgerichtwerken, hetgeen direct gevolgen heeft voor de archivering.