

Eerste voortgangsrapportage 2021

20-07-2021



Definitief vastgesteld door DB dd. 10 juni 2021

Speerpunt	Kwaliteit
Wat is de stand van zaken?	Recent zijn de visie en ambities op dit onderwerp bij de verschillende DUO-werkgevers, het bestuur van Duo+ én de colleges opgehaald. Met deze opbrengst wordt een kader vormgegeven, waarmee het panel, onder leiding van de teamleider PenO, aan de slag gaat. De verwachting is, dat het panel in het derde kwartaal van 2021 een gedragen concept-visie ter besluitvorming kan aanbieden. Vanuit gemeente Diemen is daarnaast onlangs de nadrukkelijke wens uitgesproken om de inspanningen als inclusieve werkgevers ook te gaan 'meten'. Dit naar aanleiding van een motie die door de gemeenteraad Diemen is aangenomen en dit onderwerp betreft. Zowel gemeente Diemen als de projectgroep willen dit in gezamenlijkheid, dus voor de DUO-organisatie, gaan oppakken. Als startpunt zal een zogenaamde 'nulmeting' moeten plaatsvinden. Hierna zal deze meting zich frequent (bijvoorbeeld jaarlijks of tweejaarlijks) kunnen herhalen. Naar aanleiding van de eerder genoemde motie en de urgentie die daaruit voortkomt, is met Diemen inmiddels afgesproken dat zij, vooruitlopend op het voorstel, een pilot afneemt. Duo+ sluit hier op aan. Het aantal medewerkers van deze organisaties (meer dan 250) maakt het mogelijk om bij het CBS informatie op te vragen over de migratieachtergrond. Deze informatie wordt gecombineerd met de gegevens die vanuit de eigen administraties beschikbaar zijn en met informatie uit het medewerkerstevredenheidsonderzoek. De ervaringen die de projectgroep hierbij opdoet, kan zij vervolgens meenemen in het voorstel voor de DUO-organisatie. Onderdeel hiervan is een cultuurscan, waarbij niet alleen de migratieachtergrond van de grotere organisaties Diemen en Duo+ wordt onderzocht, maar ook die van Ouder-Amstel en Uithoorn. Daarnaast wordt ook andere diversiteitskenmerken en de cultuur onderzocht; in hoeverre bieden de DUO-werkgevers een inclusieve cultuur en -werkplek die voor iedereen toegankelijk is. Voor de cultuurscan wordt samengewerkt met een externe partij.

4.2.3 Integrale dienstverlening afdeling bedrijfsvoering

Speerpunt	Kwaliteit
Wat willen we bereiken?	Integrale dienstverlening afdeling Bedrijfsvoering
Wat willen we ervoor doen?	In 2020 heeft de afdeling Bedrijfsvoering zich gericht op het meer integraal vormgeven van haar dienstverlening. Hierdoor zijn aanpassingen doorgevoerd in het opdrachtgever- en opdrachtnemerschap. In 2021 wordt verder geïnvesteerd in het integraal werken van de medewerkers, het meer tactisch sturen op resultaat en de verbinding met de opdrachtgevers.
Wat is de stand van zaken?	Deze ontwikkeling loopt mee in het Programma Integrale Dienstverlening. Daarin is bepaald dat de bedrijfsvoering de basis is waarop alle dienstverlenende processen hun bodem vinden.

4.2.4 Borgen zaakgericht werken in de vier organisaties

Speerpunt	Kwaliteit
Wat willen we bereiken?	Borgen zaakgericht werken in de vier organisaties
Wat willen we ervoor doen?	In 2020 vielen alle vier de organisaties onder verzwaard toezicht in het kader van IBT. Zaakgericht werken dient in 2021 volledig geborgd te zijn in de vier organisaties. Duo+ heeft hier een grote verantwoordelijkheid in kennisdeling, herindeling taken en werkprocessen om de archieven op orde te krijgen. Digitaal werken ontwikkelt zich in hoog tempo en het is onze opdracht hier voldoende snel op in te spelen. In 2021 zorgen we dat het archiefbeheer steeds beter voldoet aan de eisen die daaraan vanuit toezicht worden gesteld.

Speerpunt	Kwaliteit
Wat is de stand van zaken?	Medio 2021 is in samenspraak met de gemeenten Diemen en Uithoorn een gezamenlijke programma manager werkzaam. Deze heeft de opdracht om vier projecten aan te sturen dan wel te monitoren: 1. Wegwerken achterstanden archieven 2. De overgang van het huidige ZGW-systeem naar een nieuwe omgeving met andere look and feel 3. Het overbrengen van kennis en kunde om zaakgericht te kunnen werken 4. Het binnen de ambtelijke organisaties van Diemen en Uithoorn intensief begeleiden op de werkplek in het zaakgericht doen werken opdat er geen nieuwe achterstanden ontstaan.

4.2.5 Professionalisering ondersteuning Personeel en Organisatie

Speerpunt	Kwaliteit
Wat willen we bereiken?	Professionalisering ondersteuning personeel en organisatie
Wat willen we ervoor doen?	Het team P&O heeft in 2020 een transitie ondergaan van ondersteuner naar dienstverlener voor integraal management. Dit door de vorming van adviesteams en een nadrukkelijke focus op vraagstukken gelet werkgeverschap en interne/externe arbeidsmarkt. De transitie leidt tot professionalisering gedurende 2021 en 2022.
Wat is de stand van zaken?	De medewerkers van het team zijn formeel geplaatst in de nieuwe teamstructuur. In het tweede kwartaal van 2021 vindt een kick-off plaats waarin de behoeften van het team om de transitie vorm en inhoud te kunnen geven centraal staan. Voor PenO is een transitieplan opgesteld om enerzijds de basis op orde te krijgen en anderzijds een doorontwikkeling te maken zodat de kwaliteit van de dienstverlening op het gewenste niveau komt. Onderdeel van dit plan betreft ook de aansturing van team PenO. Hiertoe heeft de interim teamleider die de transitie heeft begeleid voor het traject tot en met de plaatsing van de medewerkers een verlenging van de tijdelijke aanstelling gekregen tot medio augustus 2022.

4.2.6 Doorontwikkeling Servicedesk voor interne vragen over bedrijfsvoering en monitoren interne dienstverlening

Speerpunt	Kwaliteit
Wat willen we bereiken?	Doorontwikkeling Servicedesk voor interne vragen over bedrijfsvoering en monitoren interne dienstverlening.
Wat gaan we ervoor doen?	Doel is één centrale plek voor afhandeling van alle vragen en een snellere doorlooptijd. De teams Financiën, Communicatie en JZ worden in 2021 aangesloten. Ook wordt een vernieuwd applicatiesysteem ingevoerd. I&A zal in dit proces doorlopend taken overdragen aan de Servicedesk. Monitoren van werkvoorraad en doorlooptijden wordt vergemakkelijkt voor alle interne dienstverleningsprocessen.
Wat is de stand van zaken?	Sinds 2020 is de Servicedesk gestart met verbreding van de dienstverlening door uitbreiding van de dienstverlening op het gebied van telecommunicatie (mobiel), inkoop voor PenO en Financiën (personele representatie) en wordt momenteel gewerkt aan de inrichting van de backoffice van PenO (Personeelsadministratie) en Salarisadministratie zodat ook dit team een interne ingang heeft voor vragen en uitvoering – in relatie tot de backoffice van PenO. Dit traject volgt op de eerdere transitie van PenO en maakt rapportage en efficiënter werken makkelijker. In 2021 vinden gesprekken plaats met Communicatie en Juridische Zaken. Later verwachten we ook Vastgoed Uithoorn uit te breiden dan verkennende gesprekken te voeren. Indien naast verbreding door overheveling taken ook delen formatie worden overgeheveld naar de Servicedesk zal naast verbreding van taken, ook verbreding van openingstijden mogelijk worden.