Jaarstukken 2022

20-10-2023

2.3.1 Bevolkingszaken

In Ouder-Amstel streven we een eigentijdse dienstverlening na die past binnen de samenleving; met veranderingen in de landelijke en provinciale wet- en regelgeving, technologische innovaties en maatschappelijke trends en ontwikkelingen.

Wat wilden we bereiken en wat hebben we gedaan?

In het bovenstaande thema hebben we het volgende speerpunt:

Speerpunt: Dienstverlening

Doelstelling	**Passende moderne dienstverlening aanbieden, digitaal en flexibel**
Wat wilden we doen?	• Verbeteren van de dienstverlening is een continu proces; aan de hand van de Dienstverleningsvisie wordt de dienstverlening naar onze inwoners, bedrijven en instellingen verbeterd. Digitaal is hierbij het kernwoord, maar minstens zo belangrijk is dat er voldoende hulp beschikbaar is voor diegenen die hier geen gebruik van kunnen maken. • Doorontwikkelen gemeentelijke website als dienstverleningskanaal. • Onderzoek naar passende huisvesting gemeentelijke organisatie.
Wat hebben we gedaan?	• Verbeteren van de dienstverlening is een continu proces. In 2022 zijn weer meer producten van (met name) Burgerzaken digitaal aangeboden via de website. Waar in 2021 nog ruim 76% van de producten van Burgerzaken (fysiek) aan de balie Burgerzaken werd afgehandeld, is dit in 2022 nog 70%. Bijna 30% van de producten van Burgerzaken wordt door de inwoners via de website aangevraagd/aangegeven. Nieuw in 2022 was dat een aantal producten zelfs zonder tussenkomst van een medewerker burgerzaken verwerkt kon worden. Denk hierbij aan het doorgeven van vermissingen van reisdocumenten, het geven van toestemming van ouders bij het aanvragen van een paspoort of identiteitskaart voor kinderen en het verwerken van verhuizingen. Van de digitaal aangevraagde producten is ongeveer een derde automatisch verwerkt. • Hoewel vooral is ingezet op de digitale dienstverlening, blijft juist ook aandacht voor degenen die hier geen gebruik van willen of kunnen maken. Naar aanleiding van de evaluatie in 2022 over de beperktere openingstijden van het gemeentehuis per 2021 is, mede om de inwoners beter te kunnen bedienen, besloten om deze met ingang van 01-01-2023 uit te breiden van maandag tot en met donderdag tijdens kantooruren.

Doelstelling	**Doorontwikkelen van de organisatie Duo+.**
Wat wilden we doen?	• Actieplan opstellen vanuit evaluatie en herijking van de oorspronkelijke doelstellingen Duo+(3k's) • Onderzoeken of vergelijking met andere organisaties, middels benchmarken, mogelijk is.
Wat hebben we gedaan?	• In de doorontwikkeling is gestart de afdeling Buurt en Burger door te lichten en door te ontwikkelen. Ook is een nieuwe directie, deels tijdelijk, benoemd. Ook van de afdeling bedrijfsvoering wordt een doorlichting gemaakt.

Doelstelling	**Regeldruk verminderen voor inwoners en ondernemers.**
Wat wilden we doen?	• De vermindering van regeldruk heeft onze continue aandacht.
Wat hebben we gedaan?	• Door met "eigen verklaringen" te werken verminderen we de regeldruk en administratieve lasten bij inkoopprocessen.