

# BEGROTING 2025 (EN MEERJARENPERSPECTIEF 2026-2028)



**duc+**

Definitief

Uitvoeringsorganisatie van en voor  
Ouder-Amstel, Diemen en Uithoorn

## 3.2 Programma Burger

### 3.2.1 Speerpunten

In de volgende tabel worden de subdoelen bij de speerpunten kwaliteit, kwetsbaarheid en kosten opgenomen en toegelicht.

Speerpunten	
<b>Wat willen wij bereiken?</b>	<b>Digitalisering producten en diensten Burgerzaken</b>
<b>Wat willen wij ervoor doen?</b>	<p>De doorontwikkeling van onze digitale dienstverlening continueren we in 2025. Inwoners vinden steeds beter de weg naar onze digitale dienstverlening en dit gaan we optimaliseren. Een steeds groter percentage van de producten van Burgerzaken wordt door de inwoners via de website aangevraagd/ aangegeven en daarvan wordt een steeds groter deel zelfs zonder tussenkomst van een medewerker Burgerzaken verwerkt.</p> <p>Terwijl vooral wordt ingezet op de digitale dienstverlening, blijft juist ook aandacht voor degenen die hier geen gebruik van willen of kunnen maken.</p> <p>Verdere doorontwikkeling van de digitale dienstverlening helpt ook bij het -binnen de beschikbare capaciteit bij Burgerzaken- kunnen opvangen van de reisdocumentenpiek waar we vanaf 2024 mee te maken hebben.</p> <p>Basis voor onze dienstverlening in de volle breedte van producten en diensten die wij leveren, is de visie op dienstverlening van de gemeenten Ouder-Amstel en Uithoorn.</p>
<b>Wat willen wij bereiken?</b>	<b>Kwaliteit van de basisregistratie verbeteren</b>
<b>Wat willen wij ervoor doen?</b>	<p>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. Na de pilot die we in 2024 draaien op het gebied van interne samenwerking op adreskwaliteit, wordt deze samenwerking geëvalueerd op de resultaten hiervan: verbetering van de adreskwaliteit en meer inzicht krijgen in mogelijke strafbare- of ondermijnende activiteiten.</p>
<b>Wat willen wij bereiken?</b>	<b>Verkiezingen organiseren volgens de wettelijke verplichtingen</b>
<b>Wat willen wij ervoor doen?</b>	<p>In verband met de (vervroegde) verkiezingen voor de Tweede Kamer in november 2023, zijn er in 2025 normaal gesproken geen verkiezingen. De volgende verkiezingen zijn de Gemeenteraadsverkiezingen in 2026. De volgende Tweede Kamerverkiezingen zijn in maart 2028.</p>
<b>Wat willen wij bereiken?</b>	<b>Doorontwikkeling van het KCC</b>
<b>Wat willen wij ervoor doen?</b>	<p>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 1<sup>e</sup> 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.</p>

<b>Speerpunten</b>	
<b>Wat willen wij bereiken?</b>	<b>In 2025 wordt binnen het Sociaal Domein breed gemeente overstijgend gewerkt</b>
<b>Wat willen wij ervoor doen?</b>	In 2025 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.
<b>Speerpunt</b>	<b>Kwaliteit</b>
<b>Wat willen wij bereiken?</b>	<b>In 2025 is er sprake van een goedlopende Brede Toegang Sociaal Domein</b>
<b>Wat willen wij ervoor doen?</b>	<p>In 2024 wordt er een start gemaakt met het implementeren van 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 moet leiden tot een verbetering van de toegang, waarin gemeenten, cliënten en maatschappelijke partners samenwerken. Sociaal Domein breed 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 vastgesteld in een projectplan. De doorontwikkeling van deze werkwijze wordt gemonitord.</p> <p>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 2024/2025. Dit zal het meeste effect hebben op regelluw werken.</p>
<b>Wat willen wij bereiken?</b>	<b>In 2025 wordt het Sociaal Domein data gedreven gestuurd.</b>
<b>Wat willen wij ervoor doen?</b>	Het programma Datagedreven Sturen & Werken heeft in 2023 een aantal experimenten afgerond zoals: Bestaanszekerheid onderzoek, inrichtingsdocument Nieuwe wet Inburgering, promotie voor het gebruik van het WMO-voorspelmodel en de doorontwikkeling Specialistische Jeugdhulp (SJH). Daarnaast is met groot succes de opleiding "Data in je bedrijfsproces gebruiken" aan de beleidsadviseurs van het Sociaal Domein gegeven. In 2024 lopen de experimenten Veiligheid, Bestaanszekerheid en kosten inzicht SJH door vanuit 2023. Ook de opleiding gaat weer gegeven worden maar nu aan adviseurs van het Ruimtelijk domein. Daarnaast loopt de inventarisatie voor de nieuwe experimenten in 2024 nog. Hier zullen 2-3 nieuwe experimenten gekozen worden na de inventarisatie voor de thema's: Dienstverlening, Bedrijfsvoering, Veiligheid en Ruimte. De activiteiten zullen in dezelfde lijn en grote worden doorgetrokken naar 2025.