

Jaarstukken 2020

20-07-2021



Definitief vastgesteld dd. 8 juli 2021

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 in 2019 vastgestelde dienstverleningsvisie worden uitvoeringsplannen opgesteld om de dienstverlening naar onze inwoners, bedrijven en instellingen te verbeteren. 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?	Ook in deze tijden van corona hebben we hard gewerkt aan de verbetering van de dienstverlening, waarbij we de dienstverlening van het KCC en de balie burgerzaken hebben moeten aanpassen om het voor iedereen zo coronaproof mogelijk te laten verlopen en burgers daar zo min mogelijk last van te laten hebben. Steeds meer producten worden digitaal aangeboden en bestaande digitale producten zijn verbeterd zoals verhuizingen. In 2020 is de gemeentelijke website vernieuwd en is de toegang tot de digitale producten verder verbeterd.
	Onderzoek naar passende huisvesting is in 2020 niet uitgevoerd. We kijken of we dit onderwerp bij het onderzoek naar de impact van groei op onze organisatie kunnen betrekken. Het onderzoek naar de impact van groei op onze organisatie is gestart eind 2020 en zal in 2021 worden opgeleverd.

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?	Er is geen actieplan opgesteld. In de P&C documenten Duo+ is hier wel aandacht voor. We betrekken de benchmark bij het onderzoek naar de impact van groei op onze organisatie. Dit onderzoek is gestart eind 2020 en zal in 2021 worden opgeleverd.

Doelstelling	Regeldruk verminderen voor inwoners en ondernemers
Wat wilden we bereiken?	Opstellen van een actieplan vermindering regeldruk.
Wat hebben we ervoor gedaan?	Het actieplan voor vermindering regeldruk is niet opgesteld. Het onderwerp heeft onze continue aandacht, bijvoorbeeld middels het verlenen van uitstel voor betaling van de gemeentelijke belastingen die gemeentebreed is ingeregeld.