

Presentatie Dienstverlening VTH – DUO+

Commissie Burger en Bestuur Ouder Amstel
Donderdag 12 juni 20.00 uur Duivendrecht



Duo+ een gemeenschappelijke regeling

“De regeling wordt getroffen ter uitvoering van beleid en van ondersteunende bedrijfsprocessen van de deelnemers, alsmede de sturing daarop en toetsing daarvan. Zulks om vanuit bestuurlijke autonomie en beleidsvrijheid van de deelnemers gestalte te geven aan een toekomstbestendige, kwalitatief hoogwaardige en doelmatige en efficiënte uitvoering van de door de deelnemers opgedragen taken, en de daaruit voortvloeiende werkzaamheden.

Namens de colleges draagt Duo+ zorg voor de adviserende, ondersteunende, voorbereidende en uitvoerende werkzaamheden ten aanzien van de volgende taken:

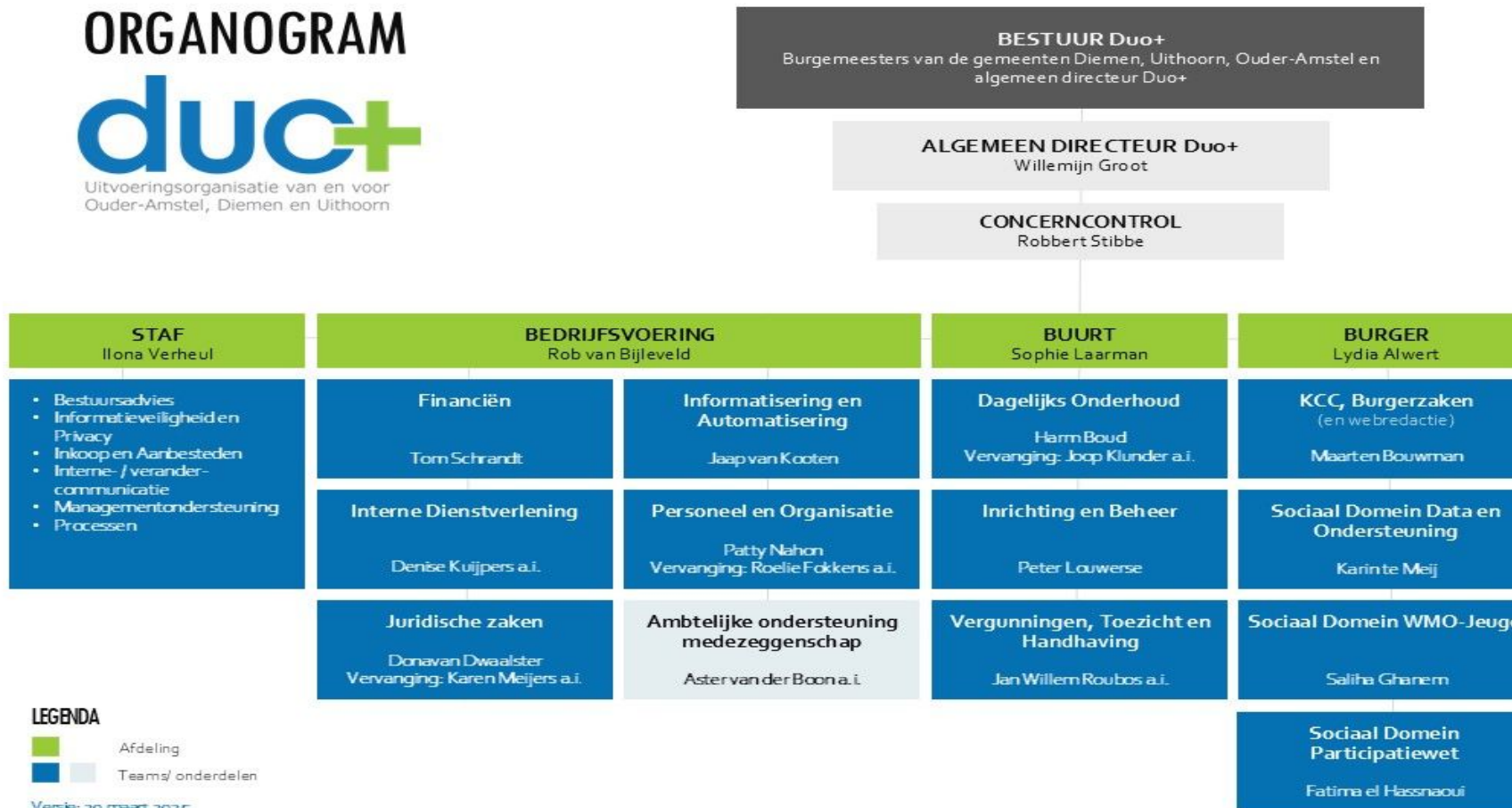
Taken behorende tot ‘Bedrijfsvoering’:

- a. ICT, informatisering en automatisering;*
- b. Personeel en Organisatie;*
- c. Staf (waaronder Inkoop);*
- d. Financiën;*
- e. Juridische zaken, en*
- f. Onderdelen van Interne Dienstverlening.*

Taken, behorende tot ‘Buurt & Burger’:

- g. Vergunningverlening, Toezicht en Handhaving;*
- h. Dienstverlening;*
- i. Beheer Openbare Ruimte;*
- j. Sociale Zaken;*
- k. Nieuwe uitvoeringstaken Sociaal Domein, en*
- l. Resterende Onderdelen van Interne Dienstverlening”*

De organisatie Duo+



Uitvoeringsorganisatie:

- 75.000 inwoners
- 400 medewerkers
- Sociaal Domein
- Fysiek Domein
- Bedrijfsvoering

Focus op uitvoering en advisering.

Analyse uitgevoerd eerste kwartaal 2025

Aanleiding

- Duo+ bestaat bijna 10 jaar: hoe staat de organisatie er
- Nieuwe directeur: behoefte aan inzicht en overzicht

Doel

- Identificeren wat er goed gaat
- Identificeren waar optimaliseren noodzakelijk is
- Verbetering van dienstverlening aan de opdrachtgevers en inwoners
- Verbetering van werkgeverschap naar onze collega's

Scope analyse

- Interne organisatie Duo+



Dienstverlening (1)

Telefonie 2024

Aangeboden oproepen	16515
Afgehandelde oproepen	14072
Gemiste oproepen	2004
Opgehangen (kort)	439
Doorverbonden	2065

Gemiddelde wachttijd



Gemiddelde gesprekstijd



Bron: gegevens uit Anywhere rapportages

Dienstverlening (2)

Overzicht klachten

	2020	2021	2022	2023	2024
Ouder-Amstel	58	74	89	91	70

Bron: Jaarverslag klachten Duo+2024

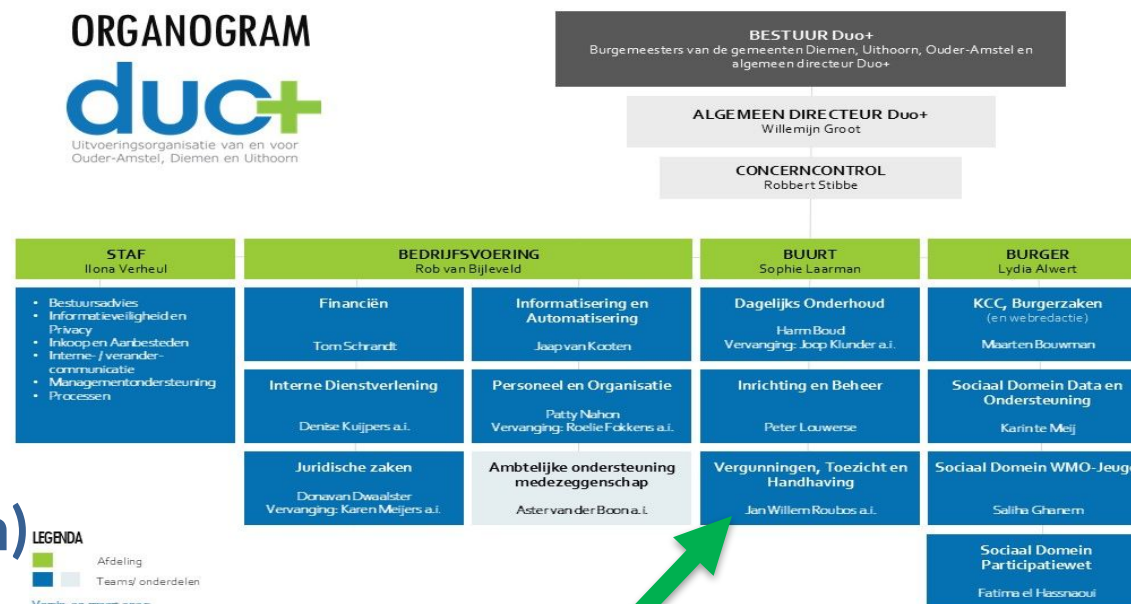
Dienstverlening (3)

Overzicht afgehandelde bezwaarschriften Ouder-Amstel 2024

Geground	10
Ongegrond	23
Niet ontvankelijk	23
Ingetrokken	21
TOTAAL	77

Bron: Jaarverslag 2024 commissie bezwaarschriften

Feiten en cijfers Team VTH (1)



Team VTH (Ouder-Amstel/Uithoorn) (circa 37 fte)

- Vergunningverleners omgevingsvergunningen
- Vergunningverleners APV en bijzondere wetten
- Handhavingsjuristen (incl. OOV)
- Toezichthouders bouw, milieu, brandveiligheid
- BOA's

Feiten en cijfers Team VTH (2)

2024*

	Aanvragen omgevings- vergunningen	APV	Dossiers Handhavingsjuristen
Ouder-Amstel	158 (101 verleend)	626 (625 verleend)	PM

De meeste cijfers zijn afkomstig uit het Jaarevaluatieverslag 2024 voor de provincie.

De cijfers uit 2024 zijn tevens indicatief voor het jaar 2025

Feiten en cijfers Team VTH (2)

2024

	Toezichthouders	BOA's Afval	BOA's Parkeren	Overig BOA's	Totaal BOA's
Ouder-Amstel	809	1419	985	120	3333

Overzicht Klachten 2024

	Ruimte (VTH)
Ouder-Amstel	7

Merendeel van klachten wordt informeel afgehandeld na (telefonisch) contact met betreffende inwoner.

Bron: Jaarverslag klachten Duo+2024

Overzicht afgehandelde bezwaarschriften VTH 2024

	Ruimte (VTH)
Geground	8
Ongegrond	11
Niet ontvankelijk	17
Ingetrokken	11
TOTAAL	47

Bron: Jaarverslag 2024 commissie bezwaarschriften