

Jaarstukken 2020

(JAARVERSLAG EN JAARREKENING)

14-07-2021



Vastgesteld door het DB dd. 7 juli 2021

3.2 Programma Bedrijfsvoering

3.2.1 Wat hebben we bereikt en wat hebben wij ervoor gedaan?

Speerpunten

In de begroting 2020 zijn onderstaande subdoelen bij de speerpunten kwaliteit, kwetsbaarheid en kosten opgenomen en toegelicht.

Wat hebben we bereikt?	Wat wilden wij ervoor doen?	Bron:
Optimaliseren en digitaliseren van financiële administraties.	In 2020 worden de processen verder gedigitaliseerd en waar mogelijk gerobotiseerd*. Dit blijft een continue proces ook de komende jaren.	Begroting 2020 blz. 16
Rechtmatigheidsverantwoording	De wet wijzigt over rechtmatigheid bij jaarrekeningen van gemeenten. Het college van B en W geeft vanaf boekjaar 2021 zelf een verantwoording over de rechtmatigheid in de jaarstukken.	Begroting 2020 blz. 16
De ambitie van de Servicedesk is om in 2020 voor alle teams van Bedrijfsvoering de 0 en 1e lijns verzoeken te kunnen afhandelen, binnen de gestelde tijden.	Hierbij is het van belang om de samenwerking tussen verschillende teams verder vorm te geven en medewerkers op te leiden.	Begroting 2020 blz. 16

* Onder robotisering wordt verstaan het automatiseren van repeterende data uit verschillende bronnen. Daarbij wordt gekomen tot eenmalige gegevensinvoer voor meervoudig gebruik zonder dat databases behoeven te worden gekoppeld.

Personeel en Organisatie

Transitie

De belangrijkste ontwikkeling binnen ons taakveld is wel de transitie van ons team zelf. Die is eind 2019 in gang gezet en in 2020 bestuurlijk afgehecht, waarna er uitvoering is gegeven aan de opgaven uit het transitieplan. De transitie van P&O is een officiële reorganisatie gebleken, waarover wij met de vakbonden constructieve afspraken hebben gemaakt. Aan het eind van het boekjaar heeft elke medewerker van P&O zijn of haar voorgenomen plaatsing teruggekoppeld gekregen.

Qua dienstverlening is het team P&O er goed in geslaagd om alle taken en verantwoordelijkheden efficiënt te blijven uitvoeren onder de nieuwe omstandigheden. De dienstverlening heeft ongehinderd doorgang gevonden:

- De inrichting van een nieuwe HR-cyclus.
- De succesvolle implementatie van de WNRA en de daarmee samenhangende actualisatie van het personeelshandboek.
- De implementatie van Motion, in samenwerking met de teams Financiën en I&A.
- De omvangrijke afronding van het RI-&E-project.
- De start van het project Inclusief Werkgeverschap.
- De begeleiding van Diemen '22.
- De vaststelling van het transitieplan voor P&O.
- De start van het proces om te komen tot een gezamenlijke visie op werkgeverschap.
- De arrangementen die we met de vier partnerorganisaties zijn overeengekomen met betrekking tot de dienstverlening van P&O, zonder daarbij alle andere werkzaamheden en initiatieven te kort te willen doen.

Er zijn tot nu toe nauwelijks zaken blijven liggen. Wel hebben wij besloten de Arbo-aanbesteding een half jaar op te schuiven. Daarnaast vormen het onboarding-traject en de gezamenlijke introductiedag een belemmering door Corona. Ook vraagt het inwerken/opvangen van nieuwe collegae extra aandacht en zorg.

Naast de afspraken die we maakten m.b.t. de kalender 2020, is er ook werk bijgekomen. Dit richt zich met name op Corona-gerelateerde vraagstukken, zoals het sturen op verlof, vakantie in risicovolle gebieden, thuiswerkbeleid en extra alertheid op het ondertekenen van brieven en overeenkomsten, nu we niet meer fysiek bij elkaar zitten. Maar ook vernieuwing van de procedure in- en externe werving en de koppeling van Motion met Time-tell vroeg aandacht van ons.

Qua processen zijn we redelijk op orde, maar daarmee is het niet klaar. In 2021 zal vooral de inrichting van de workflows in Motion prioriteit zijn, te beginnen bij de Personeelsadministratie.

Steeds is van belang dat we kijken naar hoe we zaken efficiënter kunnen doen.

Als voorbeeld hier onze nieuwe spelregels met betrekking tot werving en selectie. We kijken steeds waar het beter kan. En bij elk nieuw beleidsonderwerp, hoort ook de afhechting in een sluitend proces (bijvoorbeeld de HR-cyclus nieuwe stijl).

Op hoofdlijnen verloopt de dienstverlening conform de afspraken in de arrangementen. De reguliere advisering lijkt steeds beter op orde te komen en we worden goed door onze partners betrokken. Dat is ook het uitgangspunt voor 2021.

Overige activiteiten

In dit kalenderjaar hebben we de uitvoering van de attentieregeling ondergebracht bij de Servicedesk. Vanuit integrale dienstverlening én efficiency-oogpunt bleek dat efficiënter.

Om kwetsbaarheid te reduceren zijn de functies van sr. Lean-adviseur en functioneel beheerder P&O, overgeplaatst naar respectievelijk de Staf en het team I&A. Ook is de salarisadministratie ondergebracht bij het team Financiën, omdat het werkproces beter aansluit bij de kernactiviteiten van de Financiële Administratie – en dit was bij de oprichting van Duo+ ook zo afgesproken.

We hebben de 'KPMG'-kwestie achter de rug m.b.t. informatieveiligheid. In een teamsessie onder leiding van KPMG is er gekeken naar diverse elementen die een relatie hadden met het fraude-incident, zoals het opvolgen van acties, het zelf organiserend vermogen van ieder individueel en het uitspreken van verwachtingen naar elkaar. Het is gebeurd en het is vooral van belang hoe we van fouten leren. Daar gaan we verder mee in onze teamsessies in het kader van de transitie, ook met de aanbevelingen uit het rapport van KPMG en hoe we die kunnen vertalen in concrete acties. In het MTBV is afgesproken dat het cultuurelement wordt opgepakt in een breder programma, dat nu gemakshalve 'bedrijfsvoering beter' wordt genoemd.

De huidige situatie vraagt van ons allen extra aandacht voor communicatie en afstemming: evt. misverstanden die je eerder oploste door even naar iemand toe te lopen, moet je nu via een andere route afhechten. Ook doet het vele 'scherm' werken en het niet-persoonlijk contact een beroep op onze omgang met elkaar en ons fysieke uithoudingsvermogen. We zijn ons daarvan bewust!

Financiën

Kansen die zich hebben voorgedaan in relatie tot de 3 K's Kwaliteit

P&C-tool Tangelo

In 2020 zijn de processen verder gedigitaliseerd. Deze digitalisatieslag was er vooral op gericht om voor de vier organisaties dezelfde P&C-tool in te richten en het proces zoveel als mogelijk te digitaliseren. De vier organisaties maken inmiddels gebruik van dezelfde P&C-tool Tangelo. Op basis van een evaluatie en een programma van eisen is het gelukt om voor de vier DUO-organisaties één P&C-tool in te richten. De tools zijn in de loop van 2020 verder geoptimaliseerd, dit zal in 2021 nog verder worden doorgezet.

Verbijzonderde Interne Controle

De verbijzonderde interne controle is vanuit Financiën overgebracht naar de Staf. Vanuit de Staf is in 2020 het proces opgestart om de controle in de lijn te brengen. In het programma Staf wordt hier verder op ingegaan.

Kansen die zich hebben voorgedaan in relatie tot de 3 K's Kwetsbaarheid

Project Motion

De salarisadministratie is in 2020 onder het team Financiën gebracht. Dit als uitvloeisel van het Project Motion waar Financiën als projectleider is opgetreden. Hiermee is een succesvolle samenwerking binnen het team Financiën gerealiseerd. De gehele inrichting van Motion is in gezamenlijkheid vorm gegeven wat een intensief project is geweest. Daarnaast zijn de processen binnen Motion opnieuw vormgegeven.

Communicatie en Juridische Zaken

Ontwikkelen van communicatievisie Duo+ en DUO gemeenten

In 2020 hebben Duo+ en de DUO-gemeenten een start gemaakt met het ontwikkelen van een communicatievisie.

De drie gemeenten Diemen, Uithoorn en Ouder-Amstel staan voor nieuwe ontwikkelopgaven die, in verbinding tot de samenleving, ook aanpassingen vraagt op het vlak van advisering, uitvoering en uitwisseling. Duo+ speelt daarin samen met de gemeentelijke organisaties een rol. De functionaliteit "Communicatie" speelt hierin een belangrijke rol. De functionaliteit "Communicatie" maakt immers dat we mensen, organisaties en doelstellingen aan elkaar kunnen verbinden om vervolgens keuzes te maken en prioriteiten te stellen. Op basis van die keuzes en prioriteiten zetten we onze resources in om doelen te bereiken.

Uithoorn is bezig met het afronden van een communicatie visie. Ouder-Amstel is voor het zomerreces gestart met het ontwikkelen van een communicatie visie. Diemen is eveneens een communicatievisie aan het ontwikkelen voor Diemen. Duo+ is zich ervan bewust dat ook voor de Duo organisatie een communicatievisie moet worden ontwikkeld.

Implementatie newsroom

In 2020 hebben we geëxperimenteerd met een newsroom. Een newsroom is een fysieke plek waar de nieuws uit verschillende bronnen samen wordt gebracht. In de newsroom betrekken we het KCC. Ook collega's vanuit de vakafdelingen kunnen gemakkelijk aansluiten en bespreken hoe we met opvattingen en sentimenten in de buitenwereld om moeten gaan. Een newsroom betekent korte lijnen en betere samenwerking. We kunnen snel schakelen en actie ondernemen.

Implementatie beeldbank

Communicatie maakt veel gebruik van beeldmateriaal. Dat beeldmateriaal moet veelal op maat worden gemaakt. We beschikten niet over een rechtenvrij archief. In 2020 hebben we een beeldbank geïmplementeerd waarin al onze beelden in ieder geval rechtenvrij worden opgeslagen en ook zodanig dat we in de toekomst beschikken over een historisch archief. Corona heeft overigens gemaakt dat we de beeldbank versneld hebben moeten implementeren.

Implementatie sjabloon uitgaande brieven

In 2020 is een sjabloon ontwikkeld voor alle uitgaande brieven van de 4 organisaties. De beheerlast is daarmee verlaagd (1 sjabloon ipv 4 sjablonen, 1 formaat envelop). Voor medewerkers is het duidelijker en eenvoudiger welk format moet worden gebruikt. Door gebruik te maken van standaard sjablonen en formats en door deze aan te bieden door middel van onze reguliere systemen realiseren we dat archivering van uitgaande brieven geen probleem meer is. Dat gebeurt dan immers geautomatiseerd. Er kan ook beter foutloos worden gewerkt doordat we adresgegevens uit onze eigen geactualiseerde systemen halen. Medewerkers zijn geïnformeerd en worden opgeleid in het werken met InProces en het nieuwe sjabloon.

Informatisering en Automatisering

Vernieuwen en opschalen thuiswerkomgeving

In 2020 is de oude thuiswerkomgeving van een applicatieportaal op basis van Remote Desktop Service vernieuwd tot een full-desktop op basis van Windows Virtual Desktop. Dit project was zo goed als afgerond toen op donderdag 12 maart 2020 de thuiswerkmaatregelen in het kader van Corona werden afgekondigd. Vervolgens hebben onze systeembeheerders in drie dagen niet alleen de vernieuwde thuiswerkomgeving productiegereed gemaakt maar deze ook direct opgeschaald naar een piekbelasting van circa 350 gelijktijdige gebruikers (was daarvoor ca. 50).

Hier betaalt de keuze voor de flexibele en schaalbare cloudtechnologie van Microsoft Azure, waar bij de oprichting van Duo+ radicaal voor is gekozen en sindsdien inmiddels vrijwel alle servers zijn ondergebracht, zich duidelijk uit! Wegens "thuiswerken tenzij" is de thuiswerkomgeving bovendien uitgebreid met een aantal zware grafische toepassingen die daar uit kostenoverwegingen aanvankelijk niet beschikbaar waren; deze vereisen namelijk enkele relatief zware (en dus dure) virtuele servers. Inmiddels kunnen vrijwel alle mensen die niet "fysiek" op locatie hoeven te zijn daadwerkelijk volledig thuiswerken.

Enkele andere maatregelen die in het kader van de thuiswerksituatie zijn getroffen (veelal in samenspraak met Interne Dienstverlening / Facilitaire Zaken):

- Uitgifte van meer dan 100 (leen)laptops, alsmede een groot aantal monitoren en aanverwante accessoires.
- Inrichten specifieke ontmoetingsruimte in Uithoorn voor (team)overleggen "op anderhalve meter".
- Uitbreiding werkplekken voor raadsleden en -ondersteuners tot een volledige Office 365-licentie met onder andere Teams (ten behoeve van videovergaderen).
- Inrichten specifieke (mobiele en vaste) opstellingen voor videovergaderen met deelnemers die deels op locatie en deels thuis werken. Dit betrof een pilot met als feedback dat een en ander zeer laagdrempelig en gebruiksvriendelijk werd ervaren.

Inventarisatie in het kader van het actualiseren informatiebeleidsplan

In 2020 is er een brede rondgang gemaakt langs een veelheid aan gremia en belanghebbenden, van alle vier de DUO-organisaties, om input op te halen (en daarna ook nog voor verificatie en draagvlak) voor het informatiebeleidsplan dat in 2021 moet worden opgeleverd. Hierin worden de fundamentele uitgangspunten onder het informatiebeleid neergezet (herijking cq. herbevestiging) en wordt de strategische richting dienaangaande voor de komende 3 - 5 jaar uitgezet, inclusief concrete uitvoeringsagenda.

Diverse maatregelen met betrekking tot informatiebeveiliging

Ook in 2020 is onverminderd ingezet op informatieveiligheid en zijn onder meer onderstaande maatregelen getroffen. Mede hierdoor is de jaarlijkse ENSIA-evaluatie (verantwoording informatieveiligheid) weer met goed gevolg afgerond.

- Uitvoeren Cloud Security Scan op onze Microsoft 365 omgeving.
- Invoering DKIM (anti-spam) en DMARC (anti-phishing en -spoofing) voor e-mail.
- Implementatie zgn. Privacy Monitor voor het Centric-systeem Suite 4 Sociaal Domein, ten behoeve van logging van toegang tot (persoons)gegevens.
- Invoering multi-factor authenticatie (MFA), wat een extra stap toevoegt aan de inlogprocedure (bijv. SMS-code).
- Verscherping wachtwoordbeleid (langere wachtwoorden met specifieke restricties).

Doorontwikkeling functioneel beheer

Belangrijk aandachtspunt in 2020 was de reductie van kwetsbaarheid op het gebied van functioneel applicatiebeheer. Middels gerichte werving, opleiding en inhuur van is de onderlinge vervangbaarheid toe- en daarmee afhankelijkheid van zgn. "eenpitters" afgenomen.

Diverse aanbestedingen

In 2020 heeft I&A een aantal aanbestedingen afgerond die per saldo niet alleen resulteren in een beperkte kostenreductie maar zeker ook in een toename van de kwaliteit:

- BAG-applicatie: was Neuron Stelselregistratie van Vicrea, nu Vertex Objecten van Processfive.
- Enterprise Service Bus (ESB): dit is weliswaar Neuron Integratie Platform van Vicrea gebleven maar deze ondergaat in 2021 een grootschalige update met diverse verbeteringen.
- GEO-viewer: was Stroomlijn van Vicrea, wordt Kaartviewer van Geonovation (afrondering implementatie 1Q2021).
- Incidentmanagementsysteem: was ZENdesk van gelijknamig bedrijf, nu TOPdesk van eveneens gelijknamig bedrijf. Hierbij is bovendien een aantal modules rond assetmanagement en facilitair beheer afgenomen, waar met name ook Interne Dienstverlening baat bij heeft.

Tevens is in 2020 een begin gemaakt met de ingebruikname van het GGI Netwerk, een landelijk beveiligd datanetwerk voor en door gemeenten onder auspiciën van de VNG (gelieerd aan een gezamenlijke aanbesteding waarin Duo+ heeft deelgenomen) dat een alternatief vormt voor het commerciële GemNet van KPN.

Harmonisatie briefsjablonen InProces

In samenwerking met verschillende andere teams (onder andere. Communicatie) is er in 2020 hard gewerkt aan de harmonisatie van brief- en andere documentsjablonen voor ons zaak- en archiefsysteem (InProces). In dat kader is er bovendien een bewustwordingscampagne inclusief trainingen opgezet om het gebruik daarvan te stimuleren. Aldus wordt bespaard op briefpapier en enveloppen, applicatiebeheer ontlast, de kans op foutieve adressering (potentieel datalek) beperkt en correcte archivering bevorderd.

Interne Dienstverlening

Kansen die zich hebben voorgedaan in relatie tot de 3 K's Kwaliteit

Nieuwe Servicedeskapplicatie

De applicatie Zendesk is in 2020 vervangen door Topdesk. Met deze wijziging is het de totale dienstverlening professioneler ingericht. Klanten kunnen zelf meldingen aanmaken, meteen de juiste informatie vinden die zij nodig hebben en het systeem zelf biedt meer mogelijkheden op het gebied van praktische inrichting van de backoffice. Bovendien is het in Topdesk wel mogelijk geworden een centrale CMDDB te beheren, panden in beeld te krijgen en rapportages te genereren die tevens voor het dashboard werk kunnen worden ingezet.

Kansen die zich hebben voorgedaan in relatie tot de 3 K's Kwetsbaarheid

Start IBT

In 2020 kwam de provincie met een niet heel positief rapport over het zaakgericht werken in onze vier organisaties en het daardoor niet op orde zijnde digitale archief. In het kader van Interbestuurlijk toezicht is in 2020 een rapport en plan van aanpak gemaakt, hetgeen kansen biedt om deze kwetsbare situatie op te kunnen vangen. De uitvoering vindt plaats in 2021 en verder, en zal elke afdeling en medewerker raken, dit rapport en de voorbereiding van het project hebben echter wel een deur geopend naar minder kwetsbaarheid.

Versteving archief en uitbreiding postintake

Eén van de belangrijke aanbevelingen van de provincie in het kader van het IBT op archief was dat het cluster Postintake en Archief uitgebreid en verstevigd moest worden. Dit ter voorkoming van verdere achterstanden en ter ondersteuning van het professionaliseren van beide vakgebieden. Deze uitbreiding en versteviging van het cluster hebben inmiddels plaatsgevonden en geeft het team de nodige boost om in de komende jaren alle werkzaamheden te kunnen opvangen.

Kansen die zich hebben voorgedaan in relatie tot de 3 K's Kosten

Bezuiniging kantoorartikelen versus Coronakosten

In 2019 en 2020 is actief gestart met het bezuinigen op de inkoop van kantoorartikelen. Door deze grotendeels te centraliseren en een beperktere basisvoorraad als standaard te hanteren, is een behoorlijke bezuiniging gerealiseerd. Mede uiteraard door de digitalisering van onze werkprocessen. Deze bezuiniging is bewust in 2020 niet als bezuiniging opgevoerd maar ingezet om de enorme toename van corona-inkoopkosten voor desinfectiemateriaal op te kunnen vangen.

Investerings ICT

Incesteringen ICT (bedrag x € 1.000)	begroot 2020	wijziging 2020	begroot na wijzigingen 2020	rekening 2020	resultaat 2020
I&A - aanschaf computerapparatuur	-	232	232	256	-24
I&A - aanschaf netwerkapparatuur	-	80	80	68	12
I&A - aanschaf serverapparatuur	-	180	180	58	122
I&A - aanschaf randapparatuur	-	55	55	65	-10
I&A - aanschaf telefoons	-	20	20	19	1
Voorfinanciering fiets	-	-	-	-	-
Saldo	-	567	567	465	102

Toelichting op de investeringen

De overschrijding binnen de investeringen ICT wordt voornamelijk veroorzaakt door de lagere lasten aanschaf serverapparatuur. Doordat de applicaties naar de cloud zijn gebracht is de aanschaf van de benodigde serverruimte beperkt. De overschrijding met betrekking tot de aanschaf computerapparatuur wordt veroorzaakt door Corona, door het thuiswerken zijn er meerdere laptops aangeschaft waar geen rekening mee was gehouden. In 2021 worden de meerjarige investeringen in relatie tot het ideaalcomplex opnieuw beoordeeld.

Slimmer Verbinden

Het programma Slimmer Verbinden verandert langzamerhand van sturing naar rapportage. Het Directiebestuur heeft dan ook in december jongstleden besloten om de kwartaalrapportages voortaan alleen te behandelen in het "Directie management team overleg" van Duo+. Alleen bij grotere knelpunten wordt het Directiebestuur betrokken. Een aantal projecten lopen af, een aantal ondervinden vertraging door de Covid-maatregelen zoals het "Testen en plannen van de uitwijk" van de servers en nog wat "Harmony restpunten", ontmanteling datacenters. Ook zijn er nog wel wat technische problemen met koppelingen (Bag met iBurgerzaken), door een nieuwe release van InProcess wordt verwacht dat andere koppelingsproblemen zijn opgelost.

De reserve van Slimmer Verbinden staat per 1-1-2021 op € 432K, als we daar de restant budgetten vanaf trekken resteert er een reserve van € 275K. Het Directiebestuur heeft op 9 december 2020 besloten het saldo van de reserve Slimmer Verbinden beschikbaar te houden voor het project "Interventies gericht op het bevorderen van integraliteit in dienstverlening en de samenwerking". De gewijzigde aanwending zal tevens bij de 1e voortgangsrapportage van 2021 aan het bestuur worden voorgelegd.

Kansen die zich hebben voorgedaan in relatie tot de 3 K's Kwaliteit

Koppelingen met i-Burgerzaken

Naast de eerder genoemde koppeling die nog niet werkt, zijn er diverse koppelingen met externe systemen die inmiddels wel werken en zorgen voor adequate data uitwisseling. De Suite voor Sociaal domein is volop in gebruik en (werk)processen zijn en worden nog steeds ingericht. Het project Monitoring en Sturing vordert gestaag en levert steeds meer informatie voor de managers op. De websites van de gemeenten zijn het afgelopen jaar eenduidig en verbeterd ingericht naar de nieuwe richtlijnen, er vindt nog een laatste kwaliteitstoets plaats.

Kansen die zich hebben voorgedaan in relatie tot de 3 K's Kwetsbaarheid

Nu steeds meer (software)systemen voor de Duo organisaties zijn of worden ingericht neemt de kwetsbaarheid af. Er is meer gedeelde kennis en er zijn minder systemen te onderhouden.

Kansen die zich hebben voorgedaan in relatie tot de 3 K's Kosten

De projecten blijven vrijwel binnen het budget. Als er extra kosten zijn heeft dat betrekking op nadere eisen of zaken die bij nader inzien toch nodig zijn. Die kosten worden inmiddels door de Duo gemeenten gedragen. Door het gebruik van steeds minder applicaties en betere applicaties nemen de kosten voor het beheer af.