

Jaarstukken 2020

(JAARVERSLAG EN JAARREKENING)

14-07-2021



Vastgesteld door het DB dd. 7 juli 2021

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).