

Jaarstukken 2020

(JAARVERSLAG EN JAARREKENING)

14-07-2021



Vastgesteld door het DB dd. 7 juli 2021

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.