

Jaarstukken 2020

(JAARVERSLAG EN JAARREKENING)

14-07-2021



Vastgesteld door het DB dd. 7 juli 2021

4.3 Paragraaf Bedrijfsvoering

De paragraaf bedrijfsvoering geeft inzicht in de stand van zaken en de beleidsvoornemens rond de bedrijfsvoering van Duo+.

Ontwikkelingen Duo+

Het jaar 2020 stond in het teken van Corona pandemie. Vanaf 16 maart 2020 zijn de gemeentehuizen nagenoeg geheel gesloten en werd het thuiswerken het adagium. Binnen korte tijd is een professionele thuiswerksituatie voor de medewerkers ingericht en is iedereen zo nodig voorzien van de nodige middelen voor het thuiswerken. Hier is veel capaciteit op in gezet. In 2020 zijn verder de opdrachtnemer/opdrachtgever overleggen (de OGON's) versterkt. Steeds meer voorstellen worden in deze overleggen behandeld en voorbereid voor de bestuurlijke besluitvorming. In 2020 is ook fors geïnvesteerd in de organisatie ontwikkeling en de samenwerking. Duo+ wordt aangestuurd vanuit een collegiaal directiemodel en vandaaruit wordt met de DUO-gemeenten gewerkt aan een verdere professionalisering van de samenwerking. In 2020 was wel sprake van een toename van het aantal maatwerkaanvragen. Dit betekent dat Duo+ zich organisatorisch daarop moet aanpassen ook voor het afleggen van verantwoording over de maatwerkaanvragen. In 2020 is er vooralsnog voor gekozen om de maatwerk aanvragen te verantwoorden als lumpsum financiering.

Integrale advisering

Vragen van burgers, bedrijven, bezoekers dienen beter vertaald binnen dienstverleningsvisies en naar te leveren producten en diensten. De integraliteit dient te worden versterkt tussen enerzijds diensten en producten die extern geleverd worden (aan burgers, bedrijven, bezoekers) en anderzijds diensten en producten die binnen de Duo-organisaties geleverd worden. Belangrijk hiertoe is te investeren in een cultuur van samenwerken. Dit wordt enerzijds gevoed vanuit houding en gedrag en anderzijds vanuit de organisatiestructuur (zoals helderheid in rollen, verantwoordelijkheden, werkafspraken).

Concreet levert dit op:

- Integraliteit in de gehele dienstverleningsketen; we werken vanuit nevenschiktheid in het realiseren van de dienstverlening;
- Cultuur van samenwerken in en tussen alle schakels van de keten;
- Logische keten voor het geheel van de dienstverlening;
- Een stevig fundament vanuit de afdeling Bedrijfsvoering binnen Duo+;
- Rollen, taken en verantwoordelijkheden zijn duidelijk;
- Houding en gedrag worden leidend voor de veranderkracht en vormen daarmee ook de basis voor toekomstige verandering.

Wat het programma Integrale Dienstverlening *niet* tot doel heeft:

- Focus op nog meer dienstverlening;
- Harmonisatie van processen.

Het programma Integrale Dienstverlening moet resulteren in een sterk verstevigde integraliteit op alle lagen binnen de DUO-samenwerking en binnen de organisatie Duo+. Hiertoe omvat het programma enerzijds de 'harde kant' van structuur en organiseren en anderzijds de zachte kant rondom zogeheten soft skills (houding en gedrag).

Inkoop

Binnen Duo+ is een inkoopcontactgroep actief samen met de DUO-gemeenten Ouder-Amstel en Uithoorn. De gemeente Diemen heeft een eigen inkoopcontactgroep. Daarnaast vindt er 6 keer per jaar overleg plaats tussen de Contact Personen Inkoop van de 4 DUO-organisaties. De samenwerking op het gebied van inkoop is dit jaar verder geïntensiveerd. Wel is het duidelijk dat de inkooporganisatie binnen de DUO-organisatie erg versnipperd is en niet echt effectief. Ook de aanbestedingen lopen niet altijd goed. In verband hiermee is aan een externe partij gevraagd om een onafhankelijk advies uit te brengen over welk organisatievorm het beste past binnen de DUO-organisatie waarbij onderwerpen zoals maatschappelijk verantwoord inkopen en inkoopvoordelen meegenomen moeten worden. De Stichting Rijk is hier ook bij betrokken. Tevens is gevraagd om een beleidsnotitie inkoop en aanbesteding te schrijven voor de vier organisaties. Het advies en de beleidsnota zijn dit jaar opgeleverd en zullen in 2021 in besluitvorming gebracht worden.

Personeel en Organisatie

Eigen formatie

De overheid heeft tijdens het economische dieptepunt ambtenarensalarissen gedurende lange tijd “bevroren”. Nieuwe onderhandelingen in 2019 over Cao Gemeenten en Cao SGO vonden plaats in economisch betere tijden. In deze Cao zijn de effecten van het bevroren van ambtenarensalarissen deels gecompenseerd. Dit om de arbeidsmarktpositie van de lokale overheid te behouden. Deze trend heeft zich landelijke in Cao's voorgedaan.

Uitkomst van de Cao en stijging van werkgeverslasten hebben in de exploitatie van 2020 effect gehad ten opzichte van de primitieve (salaris)begroting. Ten opzichte van de oorspronkelijk situatie zijn salarislasten gestegen door Cao-afspraken (effectief 5%) en hogere werkgeverspremies (effectief 2%). In de primitieve begroting 2020 was rekening gehouden met 1,9% stijging van salarislasten. De extra effecten zijn in 2020 door middel van een begrotingsaanpassing opgevangen en verwerkt in de budgetten van Duo+ en de gemeentelijke exploitaties.

Mens en arbeid

De wereld om ons heen verandert steeds sneller en de benodigde competenties van medewerkers veranderen hierdoor ook. Hierdoor krijgen wij te maken met de situatie dat medewerkers getraind moeten worden en in voorkomende gevallen in mobiliteitsoplossingen moet worden voorzien. Daarnaast hebben gemeenten op grond van de Quotumwet een verantwoordelijkheid om mensen met een arbeidsbeperking te ondersteunen om aan het werk te komen. Hier liggen kansen in combinatie met het invullen van een maatschappelijke verantwoordelijkheid. De aandacht voor mobiliteit, talentmanagement en duurzame inzetbaarheid zijn bovendien middelen om het ziekteverzuim zo laag mogelijk te houden.

Wet normalisering rechtspositie ambtenaren

De Wet normalisering rechtspositie ambtenaren is per 1 januari 2020 ingegaan en de implementatie hiervan binnen alle DUO-organisaties is eind 2020 geëvalueerd en is afgerond.

Financiën

Digitale P&C-documenten

Binnen Duo+ is voor de vier organisaties een P&C-tool beschikbaar gesteld en ingericht.

Verder digitaliseren en optimaliseren administraties

Het continue verbeteren en verder digitaliseren van de processen heeft ook in 2020 plaatsgevonden. Voorbeelden hiervan zijn het digitaliseren van het P&C-proces en de daarbij behorende plannings.

Communicatie en Juridische zaken

Interne communicatie

Zoals in de Programma Bedrijfsvoering is aangegeven hebben Duo+ en de Duo gemeenten in 2020 een start gemaakt met het ontwikkelen van een communicatievisie. De uitkomsten van de 4 communicatievisies, zullen naar verwachting in Q1 van 2021 met elkaar kunnen worden geconfronteerd. Op basis van de 4 communicatievisies wordt vervolgens een beeld gecreëerd van de gewenste organisatie, werkwijze, tooling, etc. van de functionaliteit Communicatie binnen Duo+ en de DUO-gemeenten.

Bij het ontwikkelen van de communicatievisie is er rekening mee gehouden dat de arbeidsmarkt een belangrijk item is. De komende periode zal dit in samenspraak met PenO verder worden ontwikkeld.

Informatisering en Automatisering

Ideaalcomplex

Er is een actieve vervangingsplanning conform de principes van het ideaalcomplex. Daar wordt invulling aan gegeven in de loop van 2021 zal dit ideaalcomplex herijkt worden waarbij zowel de investeringen, de vervanging van applicaties als jaarlijkse kosten van I&A tegen het licht gehouden zullen worden.

Interne Dienstverlening

Huisvestingsvisie

In 2020 zou de nadruk liggen op het verder ontwikkelen en uitdragen van een huisvestingsvisie, aansluitend op de uitkomsten van de RI&E (2019) en passend bij de ICT-ontwikkelingen. Door Corona is dit on hold gezet en zal dit in de lijn van herstart na Corona worden opgepakt, hierbij wordt alle kennis die is opgedaan met thuiswerken meegenomen.

In 2020 is invulling gegeven aan de wens van gezamenlijke inkoop vanuit team ID. Contracten die gezamenlijk worden afgesloten voor twee gemeenten bieden mogelijkheden tot efficiency en kostenbesparing, op diverse vakgebieden als koffie, afvalinzameling, hygiëne en schoonmaak heeft dat in 2020 plaatsgevonden. In 2020 is de verbreding van de inzet van de Servicedesk ingezet, gecombineerd met het vervangen van de applicatie. In 2021 gaat dit verder met uitbreidingen op P&O, Vastgoed en wellicht nog een aantal processen van Bedrijfsvoering.

Beleidsindicatoren

Duo+ heeft geen inwoners, deze zijn dan ook niet opgenomen. Onderstaand de (verplichte) beleidsindicatoren:

Beleidsindicatoren (bedrag x € 1.000)	Omschrijving beleidsindicatoren	2020
Formatie	Fte per 1.000 inwoners	n.v.t.
Bezetting	Fte per 1.000 inwoners	n.v.t.
Apparaatskosten	Kosten per inwoner	n.v.t.
Salariskosten	Totale loonsom	21.089
Externe inhuur	Totale kosten inhuur externen	3.471
% Externe inhuur	Kosten als % van de totale loonsom + totale kosten inhuur externen	14%
Kosten	Totale kosten	31.604
Overhead	Stafbureau	1.433
	Bedrijfsvoering	14.986
	Management Burger	460
	Management Buurt	622
	Totale overhead	17.501
% Overhead	% overhead van de totale kosten	55%