

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.