Gemeente Uithoorn

Jaarstukken
2019

Paragraaf bedrijfsvoering

Algemeen

Bedrijfsvoering houdt alle activiteiten in die de gemeentelijke organisatie in staat stelt duurzaam te presteren en maatschappelijke waarde te creëren. Denk aan personeelsbeleid, huisvesting, informatievoorziening en ICT, inkoop en de planning en controlcyclus. Een goede bedrijfsvoering is voorwaarde voor het uitoefenen van en het ‘in control’ zijn over de primaire taken en bedrijfsprocessen.

Gemeenschappelijke Regeling Duo+

In het jaar 2019 zijn de bedrijfsvoeringsprocessen verder geoptimaliseerd en gedigitaliseerd. Een aantal voorbeelden hiervan zijn:

Controle accountants

In 2019 zijn de interne controles en verbijzonderde interne controles voor de vier DUO-organisaties over het dienstjaar 2018 afgerond. Deze controles waren volledig en van een goede kwaliteit. De accountants van zowel Duo+ als de DUO-gemeenten hebben op de uitkomsten van deze controles gesteund. De jaarrekening controles hebben, in tegenstelling tot voorgaande jaren, niet tot meerwerknota’s geleid. De (verbijzonderde) interne controles t.a.v. de jaarrekening 2019 zijn voor een groot deel uitgevoerd door een externe partij. Deze partij is ingehuurd omdat het controleteam te maken kreeg met leegloop en de arbeidsmarkt in de aanloop naar de rechtmatigheidsverklaring van het college in de jaarrekening van 2021 voor auditors weerbarstig is.

Verdeelsystematiek

Duo+ heeft ondersteund bij het opzetten en doorrekenen van een nieuwe verdeelsystematiek voor de programma’s Stafbureaubureau en Bedrijfsvoering. Daarnaast zijn de financiële verordening en de bijdrageverordening aangepast.

Salarisapplicatie

De salarisapplicatie is in 2019 aanbesteed. Op basis van deze aanbesteding is een nieuwe applicatie ingericht door de teams P&O en Financiën dat in 2020 operationeel is.

Evaluatie P&C-producten, VIC-team en accountantscontroles

Op basis van evaluaties is het P&C-proces en de VIC (verbijzonderde interne controle) verbeterd, daarnaast is er een eerste stap gemaakt met het borgen van de controle in de bestaande processen. Dit mede in aanloop naar de rechtmatigheidsverklaring van het college in de jaarrekening van 2021.

Eén applicatie Sociaal Domein

De werkprocessen binnen afdeling Burger zijn geharmoniseerd door het operationeel worden van de nieuwe applicaties.

Dienstverleningsovereenkomst (DVO)

De dienstverleningsovereenkomsten zijn verder doorontwikkeld in 2019 waarmee deze steeds meer een goede basis vormen om vanuit opdrachtgever en opdrachtnemer tot goede afspraken te komen over de uit te voeren werkzaamheden en de kwaliteit. In 2019 is het proces gestart om het opdrachtgeverschap en opdrachtnemerschap dat vorm krijgt binnen de OGON's te professionaliseren.

Slimmer Verbinden (SV)

In 2019 is een aantal projecten afgerond, bijna afgerond en zijn nieuwe ingediend. De nieuwe projecten hebben ook weer een verbindend karakter: de regie-applicatie en het inrichten van processen voor het Sociaal Domein, het inkoop- en contractmanagement, voortzetten van het ontwikkelen van monitorings- en sturingsinformatie en het actualiseren van de websites en vervangen van het Content Management System.

HRM

Eigen formatie

Op basis van de nieuwe CAO zijn de loonkosten bijgesteld in de loop van 2019. De verwachting is dat ook de komende jaren nog effecten zullen zijn met betrekking tot de stijgende pensioenpremies.

Mobiliteit en talentontwikkeling

Duo+ heeft aan het ESF en aan het A+O fonds subsidies gevraagd om te werken aan de ontwikkeling van beleid met betrekking tot de duurzame inzet van de Duo+ medewerkers. Van het A+O-fonds is de subsidie verkregen. Het ESF heeft de aanvraag afgewezen, omdat de kennis die bij P&O-aanwezig was als voldoende werd verondersteld om te kunnen inzetten. Dit heeft effect op de geraamde inkomsten.

Duurzame Inzetbaarheid is in de plaats gekomen van een te ontwikkelen leeftijdfasenbeleid zoals dat met de vakbonden in 2016 was overeengekomen. De vakbonden zijn akkoord gegaan met de gewijzigde opzet en zijn daarbij inhoudelijk betrokken. Er is een kick-off georganiseerd in de gehele organisatie van Duo+ en de DUO-gemeenten om betrokkenheid en bekendheid te creëren rond het thema duurzame inzetbaarheid. In 2019 is daarop doorgegaan in de vorm van z.g. 'koers-kaartsessies'. Deze sessies zijn geëvalueerd en hebben geleid tot afronding van 'fase I'. In 2020 gaan we verder met dit onderwerp, nadat de werkgevers een gezamenlijke werkgevers- en HR-visie hebben ontwikkeld. Deze visies zijn nodig om een gezamenlijk fundament te hebben waarop wij duurzame inzetbaarheid, mobiliteit en talentontwikkeling kunnen baseren.

Wet op Social Return

Bij aanbestedingen wordt waar mogelijk het Social Return beleid betrokken.

Wet normalisering rechtspositie ambtenaren

Met ingang van 1 januari 2020 zijn alle gemeenteambtenaren verhuisd van de ambtelijke rechtspositie naar het reguliere arbeidsrecht. Dit is geregeld in de Wet Normalisering Rechtspositie Ambtenaren (de Wnra). Deze wet laat in beginsel alle arbeidsvoorwaarden ongemoeid. Implementatie betrof voornamelijk een complexe administratieve overgang.
In 2019 heeft Duo+ met de implementatie van de Wnra de volgende doelstellingen gerealiseerd:

- De rechtskracht van de Cao en het Personeelshandboek is geborgd binnen de vier organisaties;

- Lokale regelingen en documenten zijn conform bepalingen van het BW en de Cao-gemeenten en samengebracht in een Personeelshandboek;

- Organisatieleden bezitten voldoende kennis over rechtspositionele consequentie die voortvloeien uit het BW, de Cao-gemeenten en lokale beleidsregels;

In 2020 betekent dit, dat de vier organisaties praktijkervaring gaat opdoen met het voor hen grotendeels nieuwe rechtssysteem. Uitdaging is uitgangspunten van de ambtelijke rechtspositie los te laten en nuances van het arbeidsrecht te ontdekken. Dit betekent ook dat opgeleverde producten in het kader van de Wnra in 2020 mogelijk nog verder doorontwikkeld worden. Voor de organisaties is er daarnaast op het gebied van de arbeidsverhoudingen een belangrijke juridische bron bijgekomen. Het team juridische zaken is nauw bij de implementatie van de Wnra betrokken geweest en uitgegroeid tot een adviserende partner van het team P&O in het kader van het arbeidsrecht.

Inhuur derden

Bij inhuur van derden is in 2019 gecontroleerd of dit voldoet aan de wettelijke bepalingen. De inzet van een contractenadministratie die hierbij kan helpen zal in 2020 verder ter hand worden genomen. In 2019 zijn de eerste stappen doorlopen om een compleet Programma van Eisen (PvE) op te stellen. In 2020 zal de verdere aanbesteding en implementatie dan afgerond kunnen worden.

Financiën

Digitale P&C-documenten

Inmiddels is ruim een jaar ervaring opgedaan met deze P&C-tool. De voorlopige conclusie is dat het systeem niet optimaal functioneert. Door middel van een evaluatie zal in 2020 beoordeeld worden of er verder geïnvesteerd zal worden in dit systeem of dat er (gezamenlijk) voor een nieuwe applicatie gekozen wordt.

E-facturering

In 2019 is e-facturering geïmplementeerd. Op dit moment maken alleen overheden en een aantal grote leveranciers gebruik van dit middel. De verwachting is dat dit in 2020 verder zal toenemen.

Verbijzonderde interne controle (VIC)

In 2019 is mede door vacatureverloop gewerkt met een externe partij om de VIC uit te voeren en deze verder te optimaliseren. Dit is slechts gedeeltelijk gelukt met betrekking tot de eerste stap om de interne controle verder in de lijn te brengen. Echter de kwaliteit en de voortgang zijn ten opzichte van het voorgaande jaar teruggevallen. Het op verdere afstand zetten van de VIC in de Organisatie is daarmee tijdelijk een oplossing geweest, maar op de langere termijn geniet het de voorkeur om deze formatie beschikbaar te hebben in de eigen Organisatie, om hiermee zowel de kwaliteit als de voortgang en de doorontwikkeling van de VIC te kunnen borgen.

Juridische zaken

In 2019 is slechts schaars gewerkt aan Juridische kwaliteitszorg (waaronder basiscursus recht). Dit is veroorzaakt door onderbezetting van het team wegens langdurige ziekte. In de loop van 2020 komt JZ op sterkte. In 2020 zullen we een echte start maken hiermee. De procedures van de WOB (Diemen hanteert nog een afwijkende procedure) en klachtenregelingen zijn zoveel mogelijk geharmoniseerd.

Communicatie

Algemeen

Het voornemen is gerealiseerd. De ambities van de DUO gemeenten zijn echter veranderd. Dit laatste maakt dat we in 2020 werken aan communicatievisies voor Uithoorn, Ouder Amstel en Duo+. Op basis van deze communicatievisies kan worden bepaald welke organisatie nodig is om aan de verwachtingen van opdrachtgever te voldoen. Belangrijk daarin is dat projecten worden geprioriteerd op basis van de geldende communicatievisie.

Professionalisering

Het voornemen tot verder professionalisering is gerealiseerd. In 2019 hebben we opgeleverd een inzicht in de kerntaken van Communicatie maar vooral ook in de taken die veelal aan communicatie worden gevraagd maar daar niet thuis horen. We zijn – door de hoge werkdruk- niet toegekomen aan het communicatiever maken van de organisatie via workshops.

Innovatie / social media

Het voornemen is gerealiseerd. OBI4WAN is als monitoring tool meerjarig binnengehaald. We zijn niet toegekomen aan het implementeren van een Newsroom. In 2019 hebben we in kaart gebracht welke online mogelijkheden beschikbaar zijn in de samenleving. De communicatievisie zal mede moeten opleveren welke middelen we ook actief gaan gebruiken.

Informatisering en automatisering

Harmonisatie

In 2019 is een verregaande rationalisatie en harmonisatie met betrekking tot de informatiesystemen van de DUO-organisaties gerealiseerd. Hier en daar is weliswaar nog sprake van een uitzondering, maar dat is dan doorgaans om een goede reden, bijvoorbeeld dat harmonisatie daar (nog) niet opportuun is.

Mede hierdoor is de beoogde ontmanteling van ‘lokale’ datacenters in 2019 zo goed als afgerond. Op locatie Uithoorn draaien helemaal geen informatiesystemen meer die niet noodzakelijkerwijs specifiek daar moeten draaien (zoals een RAAS-server tbv. paspoortuitgifte), op locaties Ouder-Amstel en Diemen elk nog één (beide worden in 2020 naar de cloud gebracht).

Op het gebied van computerapparatuur heeft in 2019 eveneens een grootschalige harmonisatie cq. vervanging plaatsgevonden. Zo zijn de verschillende monitoren op alle locaties vervangen door dezelfde nieuwe standaardmonitor (enkele uitzonderingen daargelaten), vaak ook met een dubbelopstelling. Als eerste van DUO-gemeenten is in Diemen ook de werkplekhardware vervangen, waarbij maximaal is ingezet op flexibel en mobiel werken (veel laptops ipv. desktops). In 2020 volgen de andere locaties.

Innovatie

Voor wat betreft innovatie is in 2019 geëxperimenteerd met een zogenaamde ‘chatbot’ die vragen van medewerkers kan beantwoorden. Hoewel er weinig gebruik van werd gemaakt (het experiment is inmiddels beëindigd), zijn er wel lessen geleerd die bij toekomstige initiatieven waardevol zullen blijken. De trend rond ‘robotisering’ wint voorlopig namelijk alleen maar terrein en de verwachte kansen voor automatisering van routinematig werk inspireren ongetwijfeld tot nieuwe experimenten.

Daarnaast is in 2019 een zogenaamde ‘open data’-portaal ingericht waarmee op dit moment in een testomgeving de eerste ervaringen op worden gedaan. Nu reeds kan worden geconcludeerd dat dit, samen met de ontwikkelingen rondom de Omgevingswet, een goede katalysator is voor zowel de vraag naar als het aanbod van dergelijke gegevens.

Een ander voorbeeld van innovatie in 2019 is de realisatie van één gezamenlijke zgn. ‘SIP-trunk’ in de (private) cloud, voor alle in- en uitgaande vaste telefonie. Hiermee beschikt Duo + dan ook over een state-of-the-art telefonieoplossing die maximaal is voorbereid op de toekomst.

Informatieveiligheid en privacy

Op het gebied van informatieveiligheid en privacy zijn er concrete stappen gezet. De digitale wereld wordt steeds complexer, dat heeft consequenties voor de wijze waarop we als organisatie om moeten gaan met informatieveiligheid en privacy. Ook in onze organisatie hebben zich een aantal incidenten voorgedaan ten aanzien van data en veiligheid. Deze zijn conform de richtlijnen van de Informatiebeveiligingsdienst voor gemeenten (IBD) gemonitord en op passende wijze zijn hier maatregelen voor getroffen. Verder is in 2019 is geïnvesteerd in bewustwording als bodem voor het realiseren en formaliseren van verantwoordelijkheid en eigenaarschap.

Doorontwikkeling functioneel beheer

In 2019 is de centralisatie van het functioneel applicatiebeheer bij I&A verder doorgezet en zijn de applicatiebeheerders van Financiën, Burgerzaken en het Sociaal Domein bij I&A ondergebracht. Hiermee is het beheer van (vrijwel) alle geharmoniseerde informatiesystemen nu belegd bij I&A, wat de kwetsbaarheid vermindert en het tempo van de doorontwikkeling vergroot.

Hoewel er op onderdelen nog wel ruimte is voor verbetering, waar in 2019 middels inhuur aan getracht is tegemoet te komen, is het pad naar een hogere kwaliteit en lagere kwetsbaarheid met betrekking tot functioneel applicatiebeheer hiermee definitief ingeslagen.

Interne dienstverlening

Efficiency

Duo+ probeert continu facilitaire contracten gezamenlijk voor twee gemeenten af te sluiten, processen zo eenduidig mogelijk gelijk in te richten en zoveel mogelijk gezamenlijk in te kopen in 2019 waardoor er wederom verbeteringen in de dienstverlening ontstaan voor hetzelfde geld. Denk aan nieuwe bureaustoelen, afvalstromen, postcontracten en aanscherping BHV-samenwerking.

Servicedesk

De ambitie van de Servicedesk was om in 2019 10% meer calls binnen 10 minuten op te kunnen lossen binnen Front Office. Geconstateerd is dat het van groot belang is dat de samenwerking met de teams van Bedrijfsvoering, Burger en Buurt nog scherper wordt ontwikkeld en de medewerkers worden opgeleid. Bovendien is het belangrijk dat de Servicedesk qua bemensing vanuit andere disciplines wordt aangevuld.

Post en Archief

In het vierde jaar van Duo+ heeft voor team Interne Dienstverlening de focus gelegen op het op orde houden van de basis en het vooruitkijken in relatie tot de ontwikkelingen in de vier organisaties. In 2019 is een start gemaakt met het in beeld brengen van de verbeterpunten in de dienstverlening. De interne processen van het team zijn grotendeels op orde en in beeld. Met name het zo goed en efficiënt mogelijk inrichten van de processen voor zaakgericht werken en hiermee de borging bij archiefbeheer en postintake is een kritiek punt, volgens de toezichthouder is dit nu onvoldoende. In 2020 zal hier verder op ingezet moeten worden om dit op orde te krijgen.

Rechtmatigheid

Algemeen

Op verschillende terreinen wordt systematisch de financiële organisatie en de bedrijfsvoering getoetst. Bij de jaarrekening beoordeelt de accountant niet alleen de juistheid en volledigheid maar kijkt ook of de mutaties in de administratie rechtmatig tot stand zijn gekomen. De accountant steunt hierbij op het geheel van interne controlemaatregelen.

Uitvoering verbijzonderde interne controle en lijncontroles

In 2019 is een eerste stap gemaakt om de interne controle in de lijn te brengen. Dit door het proces van de interne controle van het sociaal domein in het bestaande proces op te nemen. Daarmee krijgt het proces een permanent karakter. In 2020 zal dit verder doorgevoerd worden met betrekking tot andere processen om op deze wijze ook klaar te kunnen zijn voor de rechtmatigheidsverklaring van het college in de jaarrekening van 2021.

Ontwikkeling personeelslasten/formatie

Cao

Het afgelopen jaar is het definitieve cao-akkoord die de bonden en de werkgevers zijn overeengekomen geëffectueerd. Zo is per 1 oktober 2019 een generieke salarisverhoging doorgevoerd van 3,25% en is eenmalig een bedrag van € 750 per medewerker uitgekeerd.

In de hiernavolgende tabel zijn de werkelijke personeelslasten en de bijbehorende aantal formaties in beeld gebracht van zowel de bestuurlijke als de ambtelijke organisatie.

Organisatie (bedragen x € 1.000)	Afdeling	Type lasten	Begrote Fte 2019	Werkelijke Fte 2019
Bestuurlijke organisatie	Raad		21,0	21,0
	Burgemeester		1,0	1,0
	Wethouders		3,0	3,0
	Griffie		1,9	1,9
Totaal bestuurlijke organisatie			26,9	26,9
Ambtelijke organisatie	Directie	Overhead	1,0	1,0
	Organiseren	Overhead	7,8	6,8
	Leven	Direct	25,0	19,9
		Overhead	1,0	1,0
	Wonen en Werken	Direct	10,8	10,9
		Overhead	1,0	1,0
	Grondbedrijf en vastgoed	Direct	10,2	5,3
Totaal ambtelijke organisatie			56,8	45,9
Totaal			**83,7**	**72,8**

Overhead

Om de gemeenteraad en provinciale staten meer inzicht te geven in de totale kosten van overhead is in de hiernavolgende tabel de gerealiseerde overhead van 2019 in beeld gebracht.

Soort kosten	Specificatie	Werkelijk 2019
Bedrijfsvoering algemeen		
Bijdrage gemeenschappelijke regeling	Duo+	6.675
Overige overheadkosten		779
Salariskosten		837
Bedrijfsvoering huisvesting		
Gemeentehuis		462
Gemeentewerf		116
Totaal overhead		**8.869**

Directe personeelslasten (bedragen x € 1.000)		Werkelijk 2019
Directe Personeelslasten in de bijdrage aan Duo+		8.334
Directe Personeelslasten in salarisbegroting van de gemeente		3.312
Totaal Directe personeelslasten	**-**	**11.646**

Omschrijving	Begroot 2019	Werkelijk 2019
Arbeidsverzuim (%)	4%	8,6%
Personeelsverloop (%)	7%	14,5%
Aantal vacatures (% v/d formatie)	7%	18,6%
Realisatie HRM-gesprekken (%)	100%	NB
Doorlooptijd te betalen facturen in dagen	30	27
Overhead uitgedrukt in % van directe personeelslasten	77%	76%
Aantal fte formatie per 1.000 inwoners	1,6	2,0
Aantal fte bezetting per 1.000 inwoners	1,5	1,6