

Jaarstukken 2021

(JAARVERSLAG EN JAARREKENING)



duc+

4.2 Programma Bedrijfsvoering

Wat hebben we bereikt en wat hebben wij ervoor gedaan?

Speerpunten

In de begroting 2021 zijn onderstaande subdoelen bij de speerpunten kwaliteit, kwetsbaarheid en kosten opgenomen en toegelicht.

1 Efficiencymaatregelen

De taakstelling, die in de begroting vanaf de start van Duo+ opgenomen was, is in 2019 uit de begroting van Duo+ gehaald. Deze taakstelling bleek niet reëel te zijn. De taakstelling was niet goed onderbouwd. Daar kwam bij dat het aantal maatwerkaanvragen van de deelnemende gemeenten toenam mede waardoor het harmoniseren en uniformen van de processen binnen Duo+ steeds meer onder druk kwam te staan. Het is vanzelfsprekend dat Duo+ zich blijft inspannen om de nodige inverteffecten en/of efficiencyvoordelen te realiseren. In verband hiermee is in samenspraak met het bestuur van Duo+ een procesvoorstel opgesteld om op termijn te komen tot mogelijk nog meer efficiencyvoordelen en inverteffecten die inmiddels al gerealiseerd zijn.

Om dat te bereiken worden vanaf 2022 jaarlijks een aantal grote processen doorgelicht. Tijdens deze doorlichting worden per proces de volgende mogelijkheden in kaart gebracht:

1. Mogelijkheden tot harmoniseren van het proces.
2. Mogelijkheden tot het uniformeren van het proces.
3. Mogelijkheden tot het digitaliseren van het proces.

Deze doorlichting is anders dan de doorlichting die de accountant jaarlijks doet, deze is namelijk gericht op de rechtmatigheid.

Per mogelijkheid zal worden nagegaan wat er al gerealiseerd is, wat er nog mogelijk is, hoe het gedaan kan worden en wat het oplevert. Alle acties die voortvloeien uit voorliggend voorstel worden uitgevoerd binnen de bestaande capaciteit van Duo+, dit vergt een tijdelijke investering. Wanneer dit gedurende een korte periode toch niet passend blijkt, wordt gekeken naar ruimte binnen de DVO's voor 2022 om tijdelijk in capaciteit te voorzien. Uitgangspunt is om dit te voorkomen, maar het kan voorkomen dat gedurende een korte periode extra middelen nodig zijn om de going-concernactiviteiten van Duo+ te blijven waarborgen.

Het jaar 2021 is opnieuw heel bijzonder jaar geweest in verband met de Coronapandemie. In verband hiermee was het niet mogelijk om heel direct te sturen op efficiencyvoordelen of inverteffecten. Wel is binnen de begroting gekeken waar mogelijk incidentele ruimte zat om ontstane meerkosten op te vangen. Hierdoor was het bijvoorbeeld mogelijk om binnen de budgetten van de Staf de meerkosten van de accountantscontroles van de gemeenten op te vangen en gedeeltelijk de kosten voor het treffen van een voorziening van een personeelslid die in overleg een dienstbetrekking bij een andere gemeente heeft aanvaard. De medewerker krijgt vanuit Duo+, zoals afgesproken een suppletie op het salaris. De ruimte was ontstaan door tijdelijke vacatureruimte omdat personeel pas later aangetrokken kon worden dan voorgenomen was. Ook in 2021 is vanzelfsprekend sprekend kritisch binnen de begroting van Duo+ gekeken waar mogelijk eventuele (incidentele) voordelen te behalen zijn. Voor 2021 zijn de volgende voordelen behaald:

- € 44.000 op de reiskosten woon- werkverkeer.
- € 15.000 op de dienstreizen, die ingezet is voor de apparatuur voor videoconferenties.
- € 400.000 effecten vanuit de CAO zijn opgevangen binnen de budgetten. Dit was mogelijk door vacatureruimte, onderbesteding reiskosten en opleidingskosten.

2 Inclusief werkgeverschap

Speerpunt	Kwaliteit
Wat wilden we bereiken?	Inclusief werkgeverschap
Wat wilden we ervoor doen?	Inclusief werkgeverschap staat voor gelijkwaardigheid en diversiteit. Wij geloven dat dit aan werknemers binnen de organisaties bijdraagt en ook voor dienstverlening die meer aansluit op de diverse behoeften van de inwoners, organisaties en bedrijven binnen onze gemeenten. Binnen de Wet banenafpraak wordt van overheden gevraagd mensen met een arbeidsbeperking aan werk te helpen. De DUO-gemeenten spannen zich maximaal in om het aan hen gevraagde quotum in gezamenlijkheid met de Duo+ uitvoeringsorganisatie in te vullen.
Hebben we bereikt met wat we wilden gaan doen?	Het project inclusief werkgeverschap gaat over invulling geven aan inclusief werkgeverschap in de breedste zin. Hierbij is het voldoen aan de wettelijke verplichtingen onder de Wet banenafpraak een belangrijk onderdeel. In de eerste fase is daarom primair gekeken naar de Wet banenafpraak. In de tweede fase is de focus gaan liggen op het maken van een inventarisatie voor wat betreft de Wet banenafpraak en een oriëntatie op inclusief werkgeverschap. De laatste fase is inmiddels in gang gezet. Er is een plan van aanpak opgesteld om de gemaakte plannen uit te voeren en te implementeren. Een panel is aan de slag gegaan met een gezamenlijke visie op inclusief werkgeverschap. Hiervoor zijn ook de visie en ambities bij de verschillende DUO-werkgevers, het bestuur van Duo+ én de colleges opgehaald. De verwachting is, dat het panel hiermee in het eerste kwartaal¹ van 2022 een gedragen concept-visie ter besluitvorming kan aanbieden. De visie op inclusief werkgeverschap zal een onderdeel zijn van de gezamenlijke werkgeversvisie. In afwachting op deze visie (en daaruit afgeleid beleid), hebben de werkgevers aangegeven dat zij wél al hun huidige inspanningen als inclusieve werkgevers willen meten. Als startpunt hiervoor geldt een zogenaamde nulmeting. Deze nulmeting (Inclusiescan) is uitgevoerd tezamen met onderzoeksbureau AnalitiQs. De resultaten hiervan worden nu (januari 2022) besproken met de verschillende MT's. Voor de inclusiescan is additioneel budget gevraagd (niet eerder opgenomen in de begroting) van € 8.000. Duo+ zal de kosten volgens de verdeelsleutel bedrijfsvoering doorbelasten aan de andere organisaties. Intussen wordt er onverminderd ingezet op het invullen van de verplichting onder de wet Banenafpraak. De werkgroep Banenafpraak heeft daarvoor een DBR voorstel afgerond, dit voorstel wordt eind januari/begin februari ter besluitvorming aangeboden.

3 Integrale dienstverlening afdeling bedrijfsvoering

Speerpunt	Kwaliteit
Wat wilden we bereiken?	Integrale dienstverlening afdeling Bedrijfsvoering
Wat wilden we ervoor doen?	In 2020 heeft de afdeling Bedrijfsvoering zich gericht op het meer integraal vormgeven van haar dienstverlening. Hierdoor zijn aanpassingen doorgevoerd in het opdrachtgeven- en opdrachtnemerschap. In 2021 wordt verder geïnvesteerd in het integraal werken van de medewerkers, het meer tactisch sturen op resultaat en de verbinding met de opdrachtgevers.
Hebben we bereikt met wat we wilden gaan doen?	Deze ontwikkeling loopt mee in het Programma Integrale Dienstverlening en is on hold gezet in afwachting van de uitkomsten uit de gesprekken over de governance.

4 Borgen zaakgericht werken in de vier organisaties

Speerpunt	Kwaliteit
Wat wilden we bereiken?	Borgen zaakgericht werken in de vier organisaties
Wat wilden we ervoor doen?	In 2020 vielen alle vier de organisaties onder verzwaard toezicht in het kader van IBT. Zaakgericht werken dient in 2021 volledig geborgd te zijn in de vier organisaties. Duo+ heeft hier een grote verantwoordelijkheid in kennisdeling, herindeling taken en werkprocessen om de archieven op orde te krijgen. Digitaal werken ontwikkelt zich in hoog tempo en het is onze opdracht hier voldoende snel op in te spelen. In 2021 zorgen we dat het archiefbeheer steeds beter voldoet aan de eisen die daaraan vanuit toezicht worden gesteld.

¹ (Eerder is ingezet op het derde kwartaal 2021, echter inmiddels lijkt het eerste kwartaal 2022 realistischer; de transitie van team P&O, het vertrek van de P&O partner en ziekte van de teamleider hebben allen impact op het inhoudelijk proces.)

Speerpunt	Kwaliteit
Hebben we bereikt met wat we wilden gaan doen?	Medio 2021 is in samenspraak met de gemeenten Diemen en Uithoorn het programma zaakgericht werken gestart onder leiding van een programmamanager. Door omstandigheden is de programmamanager eind 2021 vervangen door een nieuwe programmamanager. Dit zal wellicht wat vertraging veroorzaken, al wordt er hard gewerkt dit in 2022 in te lopen. Deze programmamanager heeft de opdracht om vier projecten aan te sturen dan wel te monitoren: 1. Wegwerken achterstanden archieven 2. De overgang van het huidige ZGW-systeem naar een nieuwe omgeving met andere look and feel 3. Het overbrengen van kennis en kunde om zaakgericht te kunnen werken 4. Het binnen de ambtelijke organisaties van Diemen en Uithoorn intensief begeleiden op de werkplek in het zaakgericht doen werken opdat er geen nieuwe achterstanden ontstaan.

5 Professionalisering ondersteuning Personeel en Organisatie

Speerpunt	Kwaliteit
Wat wilden we bereiken?	Professionalisering ondersteuning personeel en organisatie
Wat wilden we ervoor doen?	Het team P&O heeft in 2020 en 2021 een transitie ondergaan van ondersteuner naar dienstverlener voor integraal management. Dit door de vorming van adviesteams en een nadrukkelijke focus op vraagstukken gelet werkgeverschap en interne/externe arbeidsmarkt. De transitie leidt tot professionalisering gedurende 2021 en 2022.
Hebben we bereikt met wat we wilden gaan doen?	De medewerkers van het team zijn per 1 juni 2021 formeel geplaatst in de nieuwe teamstructuur. Wegens vertrek van een van de P&O partners is een tijdelijke P&O partner ingehuurd. Beoogd is om die positie per 1 juni 2022 vast in te vullen. Tot december is het team tijdelijk aangestuurd door de teamleider JZ/Communicatie. Per 1 december 2021 is die rol vast ingevuld met een nieuwe teamleider (0,5fte). Ook is per 1 december 2021 een organisatieadviseur (0,5 fte) aan het team P&O toegevoegd, waardoor de dienstverlening ook op het gebied van organisatieadvies vorm kan krijgen. Er is in 2021 veel inspanning geleverd om de basis op orde te krijgen maar ook om een doorontwikkeling te maken zodat de kwaliteit van de dienstverlening op het gewenste niveau komt. Om de transitie te vervolmaken wordt op dit moment gewerkt aan een implementatieplan/teamplan. Dit teamplan biedt een evaluatie van de transitie en zet de verdere lijnen uit. Het werken vanuit de structuur van twee adviesteams en een expertiseteam heeft in 2021 zijn vorm gekregen. Het teamplan moet P&O helpen om de transitie ook feitelijk af te ronden.

6 Doorontwikkeling Servicedesk voor interne vragen over bedrijfsvoering en monitoren interne dienstverlening

Speerpunt	Kwaliteit
Wat wilden we bereiken?	Doorontwikkeling Servicedesk voor interne vragen over bedrijfsvoering en monitoren interne dienstverlening.
Wat wilden we ervoor doen?	Doel is één centrale plek voor afhandeling van alle vragen en een snellere doorlooptijd. De teams Financiën, Communicatie en JZ worden in 2021 aangesloten. Ook wordt een vernieuwd applicatiesysteem ingevoerd. I&A zal in dit proces doorlopend taken overdragen aan de Servicedesk. Monitoren van werkvoorraad en doorlooptijden wordt vergemakkelijkt voor alle interne dienstverleningsprocessen.
Hebben we bereikt met wat we wilden gaan doen?	Sinds 2020 is de Servicedesk gestart met verbreding van de dienstverlening door uitbreiding van de dienstverlening op het gebied van telecommunicatie (mobiel), inkoop voor P&O en Financiën (personeelsrepresentatie) en is een start gemaakt met de inrichting van de backoffice van P&O (Personeelsadministratie) en Salarisadministratie zodat ook dit team een interne ingang heeft voor vragen en uitvoering – in relatie tot de backoffice van P&O. Dit moet nog verder vorm gaan krijgen in 2022.