

Jaarstukken 2021

(JAARVERSLAG EN JAARREKENING)



duc+

5.3 Paragraaf Bedrijfsvoering

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

5.3.1 Algemeen

5.3.1.1 Opleidingsplan (€ 137.000 - incidenteel)

In 2020 is een groot deel van de opleidingen uit het opleidingsplan niet gevolgd. Dit als gevolg van de Coronacrisis. Vandaar dat het DMT van Duo+ besloten heeft om dat deel van het opleidingsplan van 2020 dat niet uitgegeven is ad € 137.000 over te hevelen naar 2021. Door de voortdurend wisselende omstandigheden met betrekking tot Corona zijn een groot deel van de voorgenomen opleidingen niet doorgegaan. Voorgesteld wordt een deel van deze opleidingen naar 2022 door te schuiven om de noodzakelijke opleidingen uit te voeren.

5.3.1.2 Accountantscontroles

De voorbereiding voor de accountantscontroles met betrekking tot de jaarrekeningen 2021 van Duo+ en de DUO-gemeenten zijn tijdig afgerond. Het verloop van de controles is sinds 2019 aanzienlijk verbeterd. De accountant heeft voor het overgrote deel kunnen steunen op de (interne) controles die door de Duo+ uitgevoerd zijn. Ook zijn bij de vier DUO-organisaties de frauderisico's in beeld gebracht en zijn er beheersmaatregelen op genomen.

5.3.1.3 Motion

Het project Motion (vervanging van het salarispakket) is afgerond in 2021. Met veel inspanning vanuit Financiën en P&O is het gelukt om de omzetting definitief af te ronden.

Een eerste stap is gezet bij de verdere inrichting van de Workflows. Indien dit onderdeel verder vorm krijgt kan er een efficiëncyslag gemaakt worden. Het inrichten van de Workflows is een afzonderlijk project dat verder in 2022 opgepakt zal worden.

5.3.2 Stuurinformatie

5.3.2.1 Dashboard

Binnen de DUO-organisatie is een dashboard beschikbaar voor "geld" en "mens,". Via het onderdeel geld kan stuurinformatie opgevraagd worden t.a.v. de uitputting van de budgetten alsmede de kredieten, de omloop van de facturen en de openstaande posten van de debiteuren. Via "mens" kon informatie opgevraagd worden over onder meer de formatie en bezetting, het ziekteverzuim en de leeftijdsopbouw van de organisatie. Inmiddels is er een begin gemaakt in het ontsluiten van het onderdeel "werk", ofwel het genereren van informatie uit het zaakstelsel InProces. De ontsluiting hiervan is erg weerbarstig en ingewikkeld. Vandaar dat dit wat meer tijd in beslag neemt vooral om de betrouwbaarheid en de volledigheid van de gegevens te kunnen waarborgen. Ook hier wordt nog aan gewerkt en verwacht wordt dat in de eerste helft van 2022 de eerste resultaten gepresenteerd kunnen worden. Daarnaast ligt het in de lijn der verwachtingen dat in 2022 bijvoorbeeld ook de gegevens van andere domeinen via het dashboard ontsloten kunnen worden.

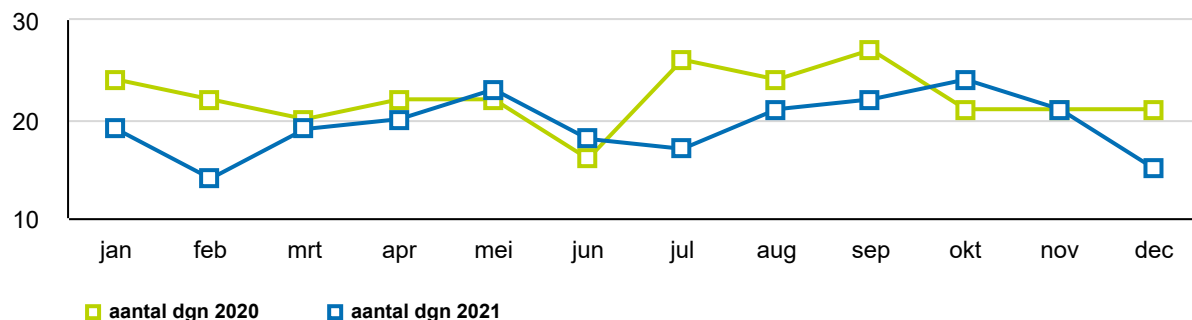
5.3.2.2 Veiligheidsincidenten en datalekken

In 2021 zijn er voor de DUO-organisaties gezamenlijk 35 meldingen van veiligheidsincidenten geregistreerd en vier datalekken. De impact van de datalekken waren gelukkig zeer beperkt en de veiligheidsincidenten melden ligt in de range van het vergroten van bewustzijn bij medewerkers over phishing en aanscherping van toegang tot systemen maar ook fysieke toegang tot ruimten binnen de gebouwen. In het afgelopen jaar heeft de organisatie ook middels een thema week, de week van de informatieveiligheid ook weer stilgestaan met diverse vormen van voorlichting aan haar medewerkers. Ook zijn er een PEN-testen uitgevoerd om waar mogelijk extra beveiligingsmaatregelen door te voeren.

5.3.2.3 Facturen

Ten tijde van de Corona maatregelen is extra druk gezet op het zo spoedig mogelijk betalen van de facturen. Dit met het oog op de kaspositie van inwoners, bedrijven en instellingen. Zoals het er nu naar uitziet voldoet Duo+ daaraan en is het aantal facturen dat na 30 dagen nog openstaan redelijk: namelijk 17 waarvan er 15 binnen de marge van 30 tot 60 dagen vallen, 1 in de marge van 60 tot 90 dagen en 1 van 90 dagen en langer. De doorlooptijd van de facturen over het gehele jaar is gemiddeld 19 dagen.

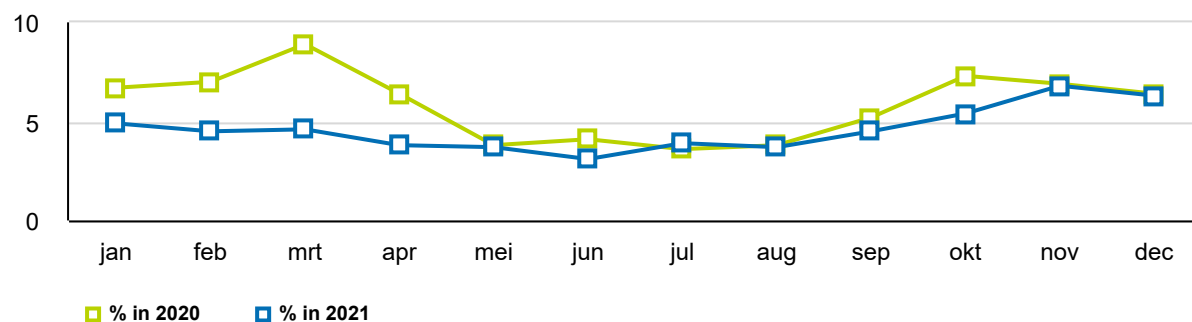
Afgehandelde facturen per maand



5.3.2.4 Ziekteverzuim

Begin dit jaar lag het gemiddelde verzuim tegen de norm van 5 % aan maar sindsdien is een spectaculaire daling ingezet van 4,1 % in april 2021 naar 3,4 % in juni 2021. In de maanden oktober, november en december steeg het ziekteverzuim echter boven de norm uit met een uitschieter in november van 6,8 %. Dat is niet zo verwonderlijk als gekeken wordt naar de enorme toename aan besmettingen van Covid-19 in deze maanden. Over heel 2021 was het ziekteverzuim gemiddeld 4,6 %. Er is een team waar de gemiddelde verzuimcijfers structureel hoog was, namelijk het team VTH.

Gemiddelde ziekteverzuim per maand



Ontwikkelingen Duo+

Ook het jaar 2021 stond nog in het teken van Corona pandemie. Als gevolg van de maatregelen is het thuiswerken het adagium. De thuiswerkorganisatie is inmiddels een structureel onderdeel geworden. In 2021 is ook fors geïnvesteerd in de organisatie ontwikkeling en de samenwerking met name op het onderdeel van de Governance zijn grote slagen gemaakt.

In 2021 was er wederom 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. Ook in 2021 is er voornamelijk 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).

Het programma is in 2021 on hold gezet in verband met de Governance. Afgesproken is dit eerst af te ronden alvorens het programma verder op te pakken en af te ronden. De verwachting is dat dit in 2022 zal gebeuren.

Inkoop

Dit jaar is actief ingezet op het verbeteren en professionaliseren van de inkoopfunctie binnen de DUO-organisatie. De inkoopfunctie is binnen de DUO-organisatie erg versnipperd is en niet effectief. Om te beginnen is een beleidsnota inkoop en aanbesteding opgesteld. Deze nota is inmiddels door de 4 DUO-organisaties vastgesteld. Daarnaast zijn voor de 3 DUO-gemeenten handboeken opgesteld. Tevens is dit jaar een projectleider aanbesteed die enerzijds de adviesfunctie met betrekking inkoop en aanbesteding vervult maar die ook verder is gegaan met de uitwerking van een organisatievorm voor de inkoopfunctie die voor de 4 DUO-organisaties het meest effectief en waarin het thema maatschappelijk verantwoord inkopen een belangrijke plaats krijgt. De projectleider heeft ook een begin gemaakt met het omvormen van de inkoopcontactgroepen. Voor Buurt, Burger en Bedrijfsvoering komen afzonderlijke inkoopcontactgroepen waarin de 4 DUO-organisaties vertegenwoordigd zijn. Ook zijn dit jaar voor de 4 DUO-organisaties spendanalyses opgeleverd en is een vacature uitgezet voor een inkoop adviseur/regisseur die de rol van projectleider over gaat nemen en moet gaan zorgen voor de inbedding van een professionele inkoopfunctie binnen de gehele DUO-organisatie.

Personeel en Organisatie

Eigen formatie

In januari 2022 is een nieuwe CAO overeengekomen. Dit betekent per 1 december een verhoging van 1,5% en 2,4% per april 2022. Die cao loopt tot 1 januari 2023. Daarnaast komt er een 'bonus' van 1200 euro bruto naar rato dienstverband die in de loop van 2022 (eenmalig) wordt uitgekeerd en een thuiswerkvergoeding van 2 euro netto per dag. In de jaarrekening 2021 van Duo+ is rekening gehouden met de salarisstijging van december 2021 en de eenmalige vergoeding.

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.

Financiën

Digitale P&C-documenten

Binnen Duo+ is voor de vier organisaties een P&C-tool beschikbaar gesteld en ingericht. Deze tool is in de loop van 2021 verder geoptimaliseerd waardoor de koppeling met de financiële administratie niet meer handmatig hoeft te worden gemaakt.

Verder digitaliseren en optimaliseren administraties

Het continue verbeteren en verder digitaliseren van de processen heeft ook in 2021 plaatsgevonden. Voorbeelden hiervan zijn het digitaliseren van het P&C-proces en de daarbij behorende planningen. Er

is een dashboard gemaakt voor budgethouders zodat ze op eenvoudige wijze inzicht hebben in hun (meerjarige)budgetten en de besteding hiervan.

Communicatie en Juridische zaken

Communicatie visie

De samenleving wordt steeds meer een netwerksamenleving. (Bijna) iedereen communiceert met gebruikmaking van beschikbare middelen zoals Facebook, Instagram, Whatsapp, LinkedIn, etc. We delen veel informatie en sentimenten met elkaar. Het nieuwe nieuws is vaak ruimschoots bekend voordat het nieuws via de formele kanalen beschikbaar komt. Het nieuws verspreidt zich ook razendsnel. Het wordt daardoor moeilijker verbinding te maken met specifieke doelgroepen. Het uitgangspunt is dat Diemen, Uithoorn en Ouder-Amstel een communicatievisie vormgeven. In 2021 zijn de eerste stappen daartoe genomen.

Informatisering en Automatisering

Ideaalcomplex

Er is een actieve vervangingsplanning conform de principes van het ideaalcomplex. In 2021 is dit ideaalcomplex herijkt. Op basis van de betreffende aangeleverde cijfers en de vervangingsinvesteringen is de conclusie dat het ideaalcomplex van €500.000 per jaar voldoende is om de meerjarige vervangingen te realiseren. De wisselingen van kapitaallasten in de jaren moeten dan geëgaliseerd worden via de reserve, zoals destijds ook voorgenomen.

Hierbij zijn echter niet de implementatiekosten van eventueel te vervangen applicaties begrepen. Als er door de aanbesteding van een zgn. softwaremakelaar, die reeds heeft plaatsgevonden, voorkomen kan worden dat voor de belangrijke applicaties om de zoveel jaar een Europese aanbesteding gedaan moet worden, hoeft er alleen in geval van een specifieke wens tot wisseling aanbesteed te worden. Indien dat het geval is, zal dit meegenomen moeten worden bij de kadernota.

Interne Dienstverlening

Huisvestingsvisie

In 2021 zou de huisvestingsvisie verder vormgegeven worden, aansluitend op de uitkomsten van de RI&E (2019) en passend bij de ICT-ontwikkelingen. Door Corona is dit in 2021 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.

Beleidsindicatoren

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

Beleidsindicatoren (bedrag x € 1.000)	Omschrijving beleidsindicatoren	2021
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	22.570
Externe inhuur	Totale kosten inhuur externen	3.419
% Externe inhuur	Kosten als % van de totale loonsom + totale kosten inhuur externen	13%
Kosten	Totale kosten	32.180
	Totale overhead	17.625
% Overhead	% overhead van de totale kosten	55%