

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.

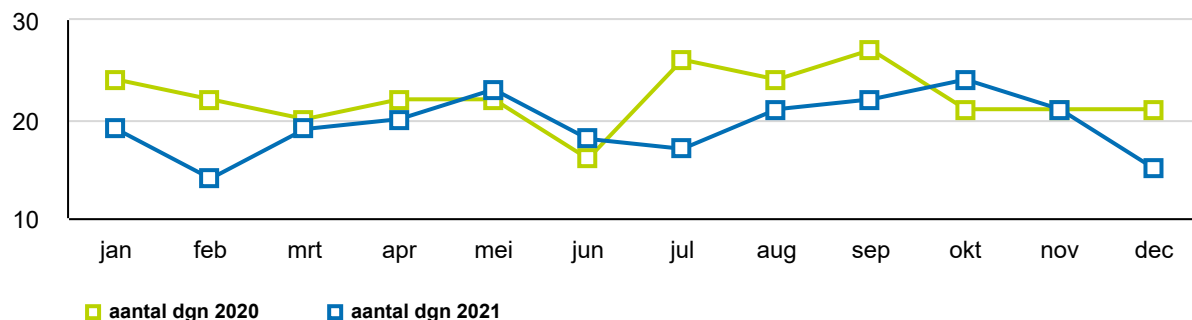
5.3.2.2 Veiligheidsincidenten en datalekken

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.

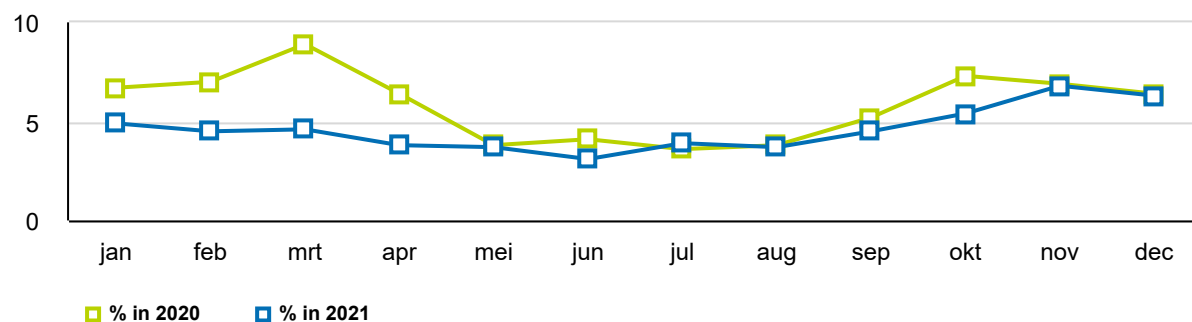
Afgehandelde facturen per maand



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;