

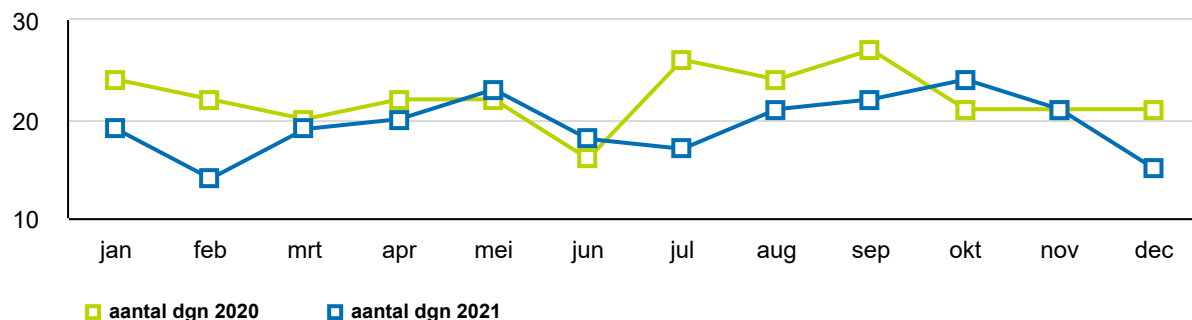
Jaarstukken 2021

(JAARVERSLAG EN JAARREKENING)



duc+

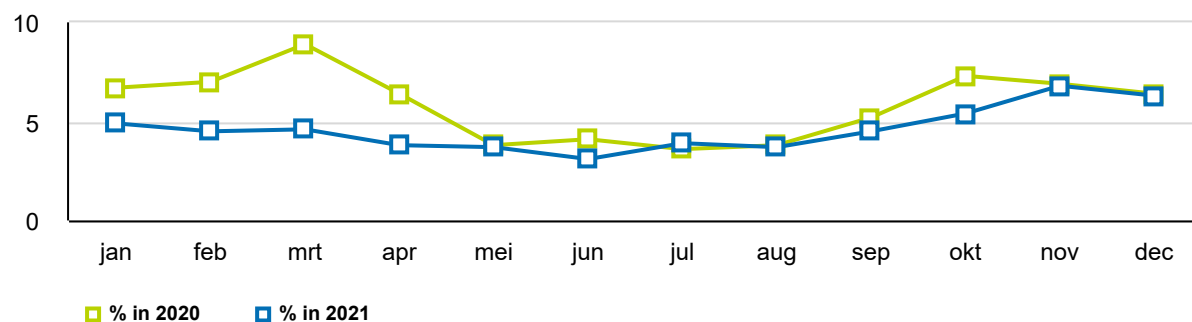
Afgehandelde facturen per maand



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 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;