

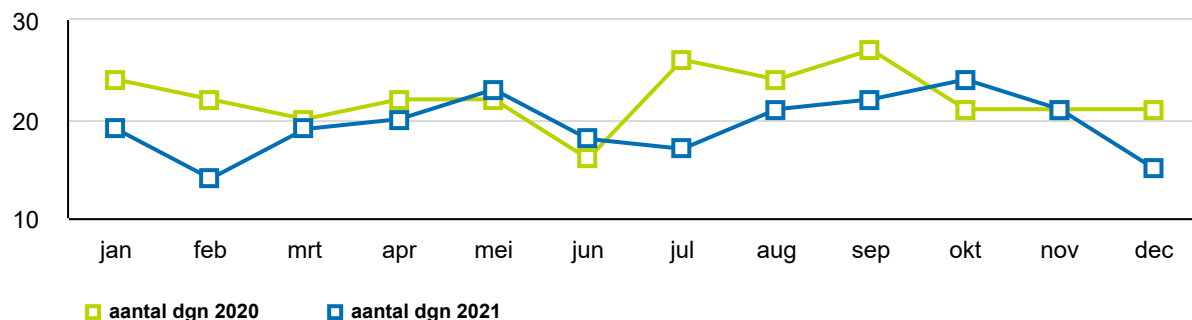
# Jaarstukken 2021

## (JAARVERSLAG EN JAARREKENING)



**duc+**

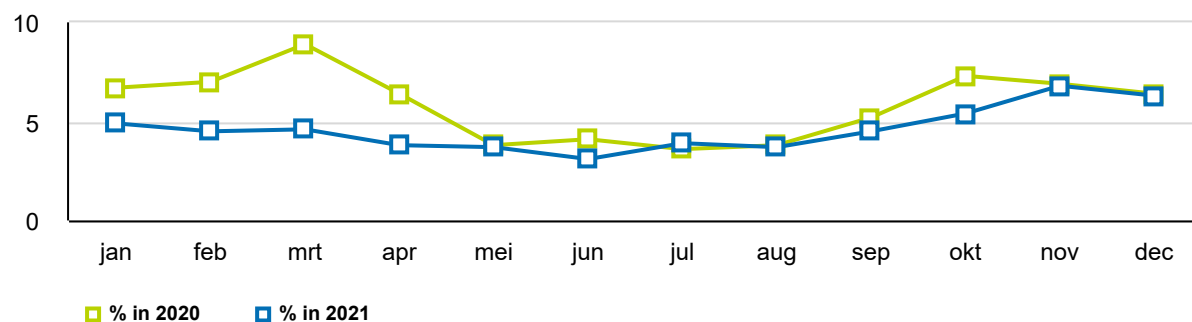
### Afgehandelde facturen per maand



#### 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;

- 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