

BEGROTING 2025 (EN MEERJARENPERSPECTIEF 2026-2028)



duc+

4.4 Paragraaf Bedrijfsvoering

Algemeen

In deze paragraaf wordt ingegaan op de bedrijfsvoering van Duo+. In het programma Bedrijfsvoering is ingegaan op de speerpunten. De paragraaf geeft in aanvulling daarop een aantal algemenere ontwikkelingen weer.

4.4.1 Communicatie

Herpositionering communicatie

Het voornemen is om de gehele externe communicatieve keten vanuit Duo+ onder te brengen bij de drie DUO-gemeenten. De reden hiervoor is, dat communicatie het beste functioneert als de lijnen kort zijn en er snel geschakeld kan worden tussen onder meer de strategisch adviseur communicatie (is al bij de gemeenten belegd), de (senior)adviseurs, de expertise medewerker(s) en de adviseur(s) social media. Daarom wordt geadviseerd deze communicatieve keten niet op te breken, maar juist per gemeente op te bouwen. Het optuigen van gemeentelijke communicatieteams binnen de DUO-gemeenten leidt volgens Team Communicatie tot een betere positionering binnen de gemeentelijke organisatie en meer betrokkenheid met, focus op en kennis van de lokale situatie. Met als resultaat meer slagkracht en de mogelijkheid om vanuit het team beter en meer oplossingsgericht te werken. Dit is voor de 'going concern' zaken, maar zeker in relatie tot de stappen die de DUO-gemeenten willen zetten naar betere strategische communicatie van belang. Het voorziet bovendien in de behoefte vanuit de gemeenten om communicatie dicht bij het bestuur van de gemeentelijke organisaties te organiseren.

4.4.2 Financiën

Ontwikkeling team Financiën

In 2025 zal verder gewerkt worden aan de rol van de financiële functie. Deze komt nog meer te liggen bij het analyseren van data en advisering de (strategische) besluitvorming. Dit krijgt gestalte in de vorm van meer gerichte controles, geavanceerde analyses en rapportages ter ondersteuning van de beleids- en besluitvorming.

4.4.3 Interne Dienstverlening

In 2025 zal dit team zich los van de going concern zaken, projecten en investeringen zoals benoemd richten op de volgende speerpunten:

Cluster Facilitair

De verwachting is dat ook in 2025 de vluchtelingen- en asielzoekersopvang nog actief is in beide gemeenten. Tevens verwachten we uitvoering te kunnen gaan geven aan een in 2024 vastgestelde huisvestingsvisie die in beide gemeenten maar ook voor Duo+ van belang wordt in de werkvorm die past bij de organisaties en de te verwachten groei. De fysieke uitgaande postverzending neemt sinds een aantal jaren enorm toe. Getracht wordt de kostenverhoging organisatiebreed op te vangen door andere vormen van verzending te kiezen, de totale kostenverrekening van uitgaande post (Duo+, Ouder-Amstel en Uithoorn) te centraliseren, strakker te sturen op goedkopere verzendmethodieken (24/48 uur) en hier actief over te communiceren. Toch zien we vanwege de verschillende dienstverleningsprogramma's de behoefte toenemen om inwoners met mailings, nieuwsbrieven en ander soortige fysieke communicatie te bereiken.

Cluster Postintake en Archief

Digitaal werken ontwikkelt zich in hoog tempo en hier moet blijvend op ingespeeld worden, ook in 2025. Duo+ heeft hierbij de verantwoordelijkheid om kennis te delen, taken in te richten en te adviseren over de werkprocessen om de archieven kwalitatief op orde te krijgen en te houden. Daarnaast hebben alle organisaties een eigen verantwoordelijkheid om zaakgericht te werken en er voor te zorgen dat er geen achterstanden ontstaan. Sinds 2020 vallen alle vier de organisaties onder verzwaard toezicht in het kader van het interbestuurlijk toezicht (IBT). De afspraak is dat zaakgericht werken ook na 2024 en verder volledig geborgd is en blijft in de vier organisaties. Daarnaast zal er aandacht zijn hoe het zaakstelsel leidinggevend en medewerkers meer kunnen faciliteren in hun werkzaamheden. In 2024 is het programma Informatiehuishouding op orde van start gegaan, gefinancierd uit de WOO-vergoeding. Dit betekent dat er actief ook voor dit cluster een taakverschuiving en andere manier van werken wordt gevraagd, hier is in 2023 reeds mee gestart en in 2024 verder vorm aan gegeven. In 2025 wordt verwacht - gericht op de vervanging van het zaakstelsel - er nog meer grip op te hebben.

Cluster Servicedesk

In 2024 is de verdere verbreding van de dienstverlening ingezet en gaat P&O net als andere Bedrijfsvoeringsteams (ID, I&A, Financiën) actiever en breder met de applicatie Topdesk werken. Een vermoedelijke verschuiving van (intake) taken uit deze teams kan in 2025 tot uitvoering worden gebracht. Tevens wordt een verdere groei van het gebruik van de applicatie door backoffices verwacht; het bestuurssecretariaat van één van de DUO-gemeente gaat met Topdesk werken, daarnaast gaat het team Dagelijks Onderhoud intensiever met Topdesk werken. Bovendien, aangezien alle organisaties blijven groeien, zal het aantal meldingen en dus de dienstverleningsaanbod ook blijven groeien. Groei van formatie voor dit cluster is daarom noodzakelijk in 2025.

4.4.4 Informatie en Automatisering (I&A)

Vervanging hardware

Er wordt invulling gegeven aan een actieve vervangingsplanning gebaseerd op een economische levensduur van ICT-apparatuur van in beginsel vijf jaar (voor mobiele telefoons vier jaar). Daarnaast vindt vertaling plaats van de toenemende behoefte aan flexibel (mobiel) werken en de gevolgen van voortschrijdende digitalisering, inclusief de eisen die bijvoorbeeld archivering daaraan stelt.

Doorontwikkeling applicatiebeheer

Reductie van kwetsbaarheid en verhoging van kwaliteit is de continue opgave voor professionalisering van het functioneel applicatiebeheer. In dat kader wordt ook gestuurd op harmonisatie van het applicatielandschap tussen de verschillende organisatieonderdelen. Ook vindt evaluatie van het functioneel applicatiebeheer plaats afgezet tegen de gewenste dienstverlening. Doel is de dienstverlening en ondersteuning aan de organisatie naar een hoger plan te tillen zodat de applicaties de dienstverlening aan burgers en bedrijven maximaal ondersteunen. Natuurlijk verloop binnen het team I&A vormt een bedreiging voor de continuïteit en vergroot de kwetsbaarheid, wat met gerichte maatregelen getracht wordt tegen te gaan. Toch verwachten we dat werving en selectie van IT personeel een steeds grotere uitdaging wordt.

Digitale vaardigheden

Om de moderne ICT-middelen optimaal en zonder “technostress” te kunnen (blijven) benutten, is het van belang de digitale vaardigheden van medewerkers op niveau te brengen en te houden. Inzet hierop draagt bij aan het doen afnemen van de ervaren werkdruk terwijl de digitale vaardigheden toenemen. I&A zet zich onverminderd in om te zorgen dat collega's optimaal zijn toegerust voor hun werk. Digitaal werken dient op alle mogelijke manieren te worden gestimuleerd. Op verschillende vlakken is hier breed aandacht voor, bijvoorbeeld met het abonnementenbeheer en inzet van digitale ondertekening. Inmiddels is het mogelijk om in alle gevallen volledig en tijd- en plaatsonafhankelijk te kunnen werken.

4.4.5 Juridische zaken

Wederopbouw

De wederopbouw is een voortdurend proces. Ook in 2025 ligt de prioriteit bij het aantrekken van de juiste medewerkers. Hierbij is het met klem niet alleen de theoretische kennis relevant. De behoefte vanuit de organisatie, tezamen met de behoefte en dynamiek binnen het bestaande team Juridische Zaken spelen een belangrijke rol. Met de aangekondigde groei van de DUO-gemeenten wordt ook een toename van de primaire werkzaamheden verwacht en daarmee ook op termijn een groei van het team Juridische Zaken.

Verwachting

De gewijzigde Omgevingswet is in werking getreden. Team JZ verwacht gedurende ook nog in 2025 meer tijd nodig te hebben om zich wegwijs te maken in deze nieuwe materie. Denk daarbij concreet aan de behandeling van eventuele bezwaar en beroepszaken. Ditzelfde zou kunnen gelden voor de Wet goed verhuurderschap. Ook ten aanzien van de verplichtingen in het kader van de Woo wordt extra werk verwacht. Hierbij wordt gedacht aan de trapsgewijze actieve openbaarmaking door de DUO-gemeente en de daardoor toenemende ondersteuningsbehoefte vanuit onder andere Informatie Huishouding Op Orde.

Realistische uitrol Juridische Kwaliteitszorg

De verwachting is dat in 2025 de juridische wordt uitgerold. Hierbij wordt er vanuit gegaan, dat de collega's die we in 2023 hebben aangetrokken bij de Duo+ blijven en daarnaast voldoende kennis en ervaring hebben opgedaan om te kunnen werken aan de versteviging en versterking van de juridische functionaliteit binnen de organisatie.

4.4.6 Personeel en Organisatie

Mens en arbeid

De wereld om ons heen verandert snel. Het is belangrijk om onze organisatie daar goed op voor te bereiden. Dit betekent dat er andere competenties nodig zijn. Medewerkers moeten daarop getraind en opgeleid worden.

In het kader van professionele en persoonlijke ontwikkeling is in 2023 een samenwerking aangegaan met Studytube. Dit is een leerplatform dat de DUO-organisaties zal ondersteunen in de ontwikkeling van hun eigen medewerkers. In 2024 zal dit platform (onder de naam DUO-academie) geïmplementeerd worden. Ook biedt het leerplatform mogelijkheden die bijdragen aan een goed onboardingsproces, binden en boeien en duurzame inzetbaarheid van medewerkers. Aandacht voor het behouden wij onze medewerkers en hoe kunnen zij het werk langer op een gezonde en plezierige manier blijven doen blijft belangrijk. Soms betekent dit dat maatwerk- dan wel mobiliteitsoplossingen nodig zijn. Mobiliteit, talentmanagement en duurzame inzetbaarheid zijn bovendien middelen om het ziekteverzuim zo laag mogelijk te houden en belangrijke speerpunten in een strategisch personeelsbeleid. In 2024 en 2025 zal hier verder op ingezet gaan worden.

Op het gebied van werving & selectie is in 2023 gekozen voor een nieuwe W&S tool (ATS) en een eigen werken-bij website. Dit ter vervanging van Werken in het Westen. Behalve dat het ATS meer gebruiksvriendelijk is, biedt het de DUO-organisaties de mogelijkheid om hun eigen organisaties beter te profileren. Het ATS met een eigen werken-bij website zal begin 2024 in gebruik worden genomen.

De groei van de DUO-organisaties vraagt ook om meer inzet van de afdeling P&O en de voorspelling is dat dit de komende jaren zo blijft. Er zal op de adviesfuncties en op werving & selectie uitbreiding nodig zijn. Om bovendien te kunnen blijven voorzien in aantrekkelijk werkgeverschap, zal meer op opleiding en ontwikkeling ingezet moeten worden. Het uitbreiden van het team P&O met een opleidingsadviseur zal daarom gewenst zijn, ook om te voorzien in het onderhoud van de DUO-academie en het optimaal benutten.

Inclusie en diversiteit

Eén van de onderdelen binnen het werkgeverschap is het thema 'inclusiviteit', wat haar wettelijk kader kent in de wet Banenafpraak. Bij inclusief werkgeverschap staat gelijkwaardigheid en diversiteit voorop, ongeacht gender, afkomst, levensovertuiging, fysieke en mentale beperkingen.

De DUO-werkgevers hebben een gezamenlijke visie op inclusie en diversiteit vastgesteld. Vanaf juni 2023 heeft elke DUO-organisatie zelf de verantwoordelijkheid voor het verankeren van inclusie en diversiteit in de eigen organisatie en verder invulling te geven aan dit thema. Uiteraard blijft P&O in 2024 en 2025 beschikbaar om hierin te adviseren en mee te denken. P&O zal bijvoorbeeld ter ondersteuning een 'toolkit' voor de werkgevers ontwikkelen en jaarlijks monitoren hoe elke DUO-organisatie 'het doet'.

De Wet banenafpraak

De DUO-gemeenten en Duo+ hebben op grond van de Wet banenafpraak 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. Het invullen van de Wet banenafpraak maakt onderdeel uit inclusie en diversiteit en biedt daarmee ook kansen op talentontwikkeling en duurzame inzetbaarheid. Diversiteit binnen de organisatie draagt bij aan een dienstverlening die meer aansluit op de diverse behoeften van de inwoners, organisaties en bedrijven binnen de DUO-gemeenten.

Doorontwikkeling team P&O

Het transitieplan heeft haar finale vorm gekregen en is daarmee afgerond. In 2024 zal een evaluatie van het transitieplan worden aangeboden aan de DUO-werkgevers. Een gesprek over de uitgangspunten van de transitie en de verwachtingen voor de komende jaren zal de basis moeten vormen voor het teamplan voor 2024-2025. Organisatieontwikkeling is en blijft daarin geborgd en biedt ondersteuning bij de groei van de gemeente.

Nu de basis binnen het team is verstevigd, werkprocessen en functies efficiënter zijn ingericht, zullen nog meer verbeteringen doorgevoerd worden.

4.4.7 Overige ontwikkelingen

Omgevingswet

De Omgevingswet is ingevoerd per 1 januari 2024. Het jaar 2025 zal ook nog in in het teken staan van gewenning en doorontwikkeling met betrekking tot de nieuwe systemen voor vergunning, toezicht en handhaving (VTH), alsmede ruimtelijke planvorming. Beide zijn immers aangesloten op het landelijke Digitaal Stelsel Omgevingswet (DSO), dat vanaf het zogenaamde basisniveau bij invoering nog flink wordt doorontwikkeld. Dit zal nog de nodige inspanning vergen bij verschillende organisatieonderdelen. De invoering van de Omgevingswet heeft geleid tot het in gebruik nemen van nieuwe software ter ondersteuning van de processen binnen de Omgevingswet. Hierbij is gebleken dat er nog een extra software pakket nodig is ten behoeve van het Decentraal Loket. Hiervoor is additioneel structureel I&A budget nodig van 27,5K per jaar.

Basisregistratie Ondergrond (BRO)

In 2018 is de eerste tranche van de BRO in werking getreden. Dit betreft een registratie van voornamelijk de samenstelling van de ondergrond en bijbehorende technieken om deze in kaart te brengen, zoals grondwater, boringen, etc. (kabels en leidingen vallen hier niet onder). Sindsdien moeten gemeenten bepaalde gegevens aanleveren bij de Landelijke Voorziening BRO. In de daaropvolgende jaren zijn drie additionele tranches ingevoerd, met steeds aanvullende gegevens. In 2024 is invoering van de vijfde en laatste tranche gestart met specifieke gegevens op het gebied van Milieukwaliteit. Deze tranche loopt t/m 2026.

Monitoring en Sturing

De (door)ontwikkeling van managementinformatie via dashboards wordt onverminderd doorgezet binnen het programma 'Monitoring & Sturing'. De dashboards 'Mens', 'Werk' en 'Geld' zijn nu opgeleverd en in gebruik (met 'Werk' voornamelijk in pilot). Naast meer generieke stuurinformatie zijn deze ook reeds verrijkt met verschillende specifieke zgn. top-15 rapportages, al naar gelang de behoefte van leidinggevenden (zoals details rond ziekteverzuim, facturen en budgetten, werkvoorraad zaakgericht werken, etc.).

De inhoud van de dashboards en rapportages wordt door een organisatiebrede stuurgroep bepaald, terwijl de vervaardiging is uitbesteed aan een externe partij. Hierbij zijn betrokken applicatiebeheerders vanzelfsprekend aangehaakt, om de volledigheid en betrouwbaarheid van betreffende gegevens te kunnen garanderen. Door gebruikmaking van een datawarehouse is het mogelijk data uit verschillende systemen aan elkaar te koppelen.

De komende tijd ligt de nadruk op doorontwikkeling, zoals het toevoegen van rapportages rondom incidentmanagement (TOPdesk), telefonie (KPI's klantcontactcentrum) en de Servicedesk in het algemeen. Ook wordt het aantal top-15 rapportages uitgebreid, bijvoorbeeld rondom formatie (in euro's), inhuur, verlof, archief, etc.

ICT-projecten

In 2025 staat een tweetal majeure ICT-projecten op de planning, nl. migratie van Windows 10 naar Windows 11 en vervanging (en daarmee upgrade) van een substantieel deel van de netwerkkapapparaat (zoals de switches en access points). De Windows-migratie is a.h.w. herhaling van een eerdere, soortgelijke overgang van windows 7 naar Windows 10 een aantal jaar geleden, waarbij ook het zgn. vlekkenplan geüpdate wordt.