

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.