De Connectie

1e Bestuursrapportage 2023

Inhoudsopgave

1.	**Inleiding**		**3**
	1.1.	Inleiding	3
	1.2.	Leeswijzer	3
2.	**Afwijkingen programmaplan**		**4**
	2.1.	Programma Bedrijfsvoering Gemeenten	4
		ICT	4
		Documentaire Informatievoorziening	5
		Basisregistraties	5
		Inkoop & aanbesteding	6
		Facilitaire Zaken	6
		Administratie & Beheer	6
		Verzekeringenbeheer	6
		Management Support	7
	2.2.	Programma Belastingen Gemeenten	7
3.	**Ontwikkelingen De Connectie**		**8**
	3.1.	Risicoprofiel	8
	3.2.	Bedrijfsvoering	12
4.	**Ontwikkeling MJPB 2023-2026**		**13**
	4.1.	Ontwikkelingen financieel kader	13
	4.2.	Ontwikkeling begroting 2023	17
	4.3.	Investeringsprogramma	19
5.	**Bijlagen**		**20**
	5.1.	Effecten bijdragen per gemeente	20
	5.2.	Ontwikkeling MJPB 2023-2026 per programma	23

1. Inleiding

1.1. Inleiding

Dit is de eerste bestuursrapportage over 2023. Deze bestuursrapportage is een afwijkingenrapportage ten opzichte van de begroting van het lopende jaar. De structurele effecten van de afwijkingen worden vertaald naar en opgenomen in de MJPB 2024-2027.

Tijdens de uitwerking van de bestuursopdracht in 2022 heeft er een herijking plaatsgevonden op de drie pijlers governance, groeiambitie en financiën. Er is teruggekeken en geëvalueerd met als doel om de samenwerking te verbeteren. In 2023 kijken we vooruit en bouwen we aan de hand van drie thema's verder aan de professionalisering van de organisatie. Het verder bouwen gebeurt op basis van drie thema's:

- De Connectie op orde: doelstellingen halen en het herkennen en beheersen van risico's
- De Connectie: jij doet ertoe!
- Dienstverlening: het gaat om de klant!

Het komende jaar richten we ons bij het thema *De Connectie op orde* op het verder beschrijven van onze dienstverlening, het objectief meten van onze dienstverlening via KPI's en het borgen van de kwaliteit van onze dienstverlening door het vastleggen van processen. Zo weten de organisaties en medewerkers wat verwacht mag worden en wie waarvoor verantwoordelijk is. Het verlaagt de kwetsbaarheid, brengt meer duidelijkheid in afspraken en draagt bij aan het in controle hebben van interne risico's.

Bij het thema *De Connectie: jij doet ertoe!* wordt ingezet op een organisatie waar medewerkers graag voor en mee werken. Het kloppende hart van De Connectie zijn alle medewerkers. Om die reden is dit thema een belangrijke pijler in onze organisatie. Dit jaar richten we ons op drie onderwerpen. Het eerste onderwerp is duurzame inzetbaarheid en werkplezier is. De Connectie draagt bij aan het werkplezier, het welzijn en de prestaties van elke medewerker in elke levensfase. Een tweede onderwerp binnen dit thema is inclusie en diversiteit. Een onderwerp dat veel aandacht krijgt want De Connectie wil een organisatie zijn waar huidige en potentiële medewerkers zich veilig, verbonden en welkom voelen. We kijken naar talent, kennis en vaardigheden om samen nog beter te worden.

Bij het laatste thema, *Dienstverlening: het gaat om de klant!* ligt de focus op het verbeteren van de samenwerking met de gemeenten. Daarom zet De Connectie dit jaar onder andere in op het meten van de klanttevredenheid. Hiermee streven we naar het beter in gesprek zijn met onze klant, beter weten waar de wensen en eisen liggen voor de dienstverlening en tot slot naar meer helderheid in de opdrachtgevers- en opdrachtnemersrol. Dit helpt bovendien om de dienstverlening verder te verbeteren en processen slimmer in te richten. Tot slot wordt ingezet op kennis, houding en gedrag van medewerkers. Klantgerichtheid vraagt om meedenken en oplossen, in essentie de klant het gevoel geven gehoord en geholpen te worden.

De drie thema's zijn ondersteunend aan de doelstellingen zoals deze zijn geformuleerd in de MJPB 2023-2026. In 2023 zullen de thema's verder worden ingevuld, waarbij de sturingsfilosofie en zo nodig ook de organisatiestructuur hierop zullen worden aangepast.

1.2. Leeswijzer

Hoofdstuk 2 rapporteert over de te verwachten programmatische ontwikkelingen. Dit gebeurt aan de hand van het programmaplan en de doelen en resultaten die hierin zijn opgenomen. De aandacht gaat hierbij vooral uit naar afwijkingen ten opzichte van het programmaplan. In hoofdstuk 3 gaan we in op de ontwikkelingen in het financieel kader en de ontwikkelingen in de begroting en het investeringsprogramma. In hoofdstuk 4 zijn de bijlagen opgenomen met onder andere de effecten van deze bestuursrapportage op de bijdrage per gemeente.

2. Afwijkingen programmaplan

In de volgende paragrafen volgt uitleg hoe en waarom onderdelen van het programmaplan veranderd zijn ten opzichte van het programmaplan 2023 (MJPB 2023-2026). De uitlegt volgt de opbouw van de programma-indeling.

2.1. Programma Bedrijfsvoering Gemeenten

De Connectie houdt vast aan de doelstelling om zich te willen onderscheiden in de dienstverlening aan de aangesloten gemeenten. Ook de fases waarlangs De Connectie zich wil ontwikkelen zijn ongewijzigd:

1. De Connectie, een uitvoeringsorganisatie met focus op de basis op orde brengen.
2. De Connectie, een servicegerichte organisatie.
3. De Connectie, dé partner in bedrijfsvoering.

De Connectie wil tenminste een servicegerichte organisatie worden. Servicegericht is De Connectie wanneer we in staat zijn om behoeften, wensen en verwachtingen van klanten te vertalen naar succesvolle producten, diensten en dienstverlening. De Connectie denkt en handelt vanuit het perspectief van de klant. Het programmaplan richt zich op wat er nodig is om dat niveau van dienstverlening te behalen. De volgende afwijkingen worden hierin verwacht:

ICT

In 2022 en in de eerste maanden van 2023 heeft de migratie (overgang) naar de nieuwe geharmoniseerde [1] werkplek-omgeving GemICT plaatsgevonden. Dit is een digitale omgeving waar De Connectie en haar klanten in kunnen werken. Op dit moment zetten we de laatste businessapplicaties van de gemeente Arnhem over, voor Rheden en Renkum is de migratie inmiddels helemaal afgerond. Na de migratie worden de oude omgevingen afgebouwd en opgeruimd. Na afronding van het project, naar verwachting vanaf het 3e kwartaal van 2023, komt de aandacht te liggen op het beheer van de nieuwe werkplekomgeving.

De gemeenten hebben het regionale Chief Information Officers (CIO's) overleg de opdracht gegeven om tot een plan van aanpak voor de harmonisatie van de businessapplicaties [2] te komen. De verwachting is dat uiterlijk in het derde kwartaal van 2023 de harmonisatieagenda bekend is. Daarna start De Connectie met het gericht ondersteuning bieden bij het bereiken van een geharmoniseerd applicatielandschap. De regionale cloudstrategie [3] ligt aan de basis van ontwikkeling van de harmonisatieagenda en is ook een belangrijk uitgangspunt bij de uitvoering. Op natuurlijke vervangingsmomenten, bijvoorbeeld als een contract afloopt, wordt nu al naar de cloud overgegaan. Een aanvullend voordeel van werken in de cloud is de verminderde vatbaarheid voor ICT-storingen.

De Connectie is eigenaar van de IT-basisprocessen. Het streven voor 2023 is om de kwaliteit van beheersing en uitvoering naar een marktconform niveau te brengen. Hierbij gebruiken we ITIL [4] als referentiekader voor een gestandaardiseerde inrichting. Er is, naast de IT-basisprocessen, nog geen set overige processen gekozen om ook naar een hoger niveau te brengen. In plaats daarvan streven we naar een organische groei wat betekent dat we de set steeds verder uitbreiden met de op dat moment meest geschikte processen om op door te ontwikkelen.

[1] Harmoniseren: dit betekent dat de gemeenten met dezelfde applicaties werken

[2] Computerprogramma's waar we mee werken

[3] Cloud: hierbij werken we niet meer op eigen servers maar via internet

[4] BIO: Baseline Informatiebeveiliging Overheid

Documentaire Informatievoorziening

In het OGO is eind 2022 besloten tot het uitwerken van een businesscase [5] voor een regionaal centraal digitaal archief. Een extern projectleider begeleidt de uitvoering van de businesscase in de eerste helft van 2023. Naar aanleiding van deze uitkomsten vragen we de gemeenten een definitief besluit te nemen over de toekomstige archiefoplossing. De bedoeling is dat in 2024 de aanbesteding wordt afgerond. Daarna begint de implementatie van de archiefoplossing. Het afronden van dit traject is een voorwaarde om (verder) door te groeien naar een servicegerichte afdeling. Dit komt omdat de aanbesteding en implementatie veel personele capaciteit vraagt. Een centraal archief tilt de dienstverlening naar de gemeenten naar een hoger niveau.

Naast deze centrale archiefoplossing zijn er in 2023 ook verschillende gemeentelijke trajecten geweest om de zaaksystemen [4] te vervangen. De gemeenten zijn de eigenaren van de zaaksystemen. Het Arnhemse zaaksysteem is inmiddels succesvol vervangen. Rheden en Renkum zijn nog bezig met de implementatie. Definitieve keuzes met betrekking tot de inrichting van het zaaksysteem hebben misschien gevolgen voor de werkzaamheden van de afdeling DIV. Hierover zijn wij met de gemeenten in gesprek.

Daarnaast zijn er op het fysieke (papieren) archief een paar belangrijke ontwikkelingen. De afdeling DIV heeft de afgelopen jaren inzicht verkregen in de staat van de gemeentelijke papieren archieven. De archiefvernietiging is inmiddels onderdeel van de jaarlijks uit te voeren werkzaamheden. Er zijn achterstanden vastgesteld op de te bewaren archieven. In overleg met de gemeenten en het Gelders Archief wordt momenteel voorbereid op het overbrengen van de documenten. Het wegwerken van de achterstanden vraagt extra inzet en begeleiding van DIV.

Basisregistraties

Voor een goede taxatie beoordeelt de taxateur in hoeverre woningen onderling vergelijkbaar zijn op basis van de geregistreerde objectkenmerken. De belangrijkste (primaire) kenmerken zijn het woningtype, de grootte van de woning, de grondoppervlakte en het bouwjaar maar ook (secundair) hoe goed woningen onderhouden zijn en de locatie van de woning. In 2023 gaat het team aan de slag met het verbeteren van de primaire objectkenmerken (mutatiesignalering) en de secundaire objectkenmerken. Een plan van aanpak voor de verbetering wordt afgestemd met gemeenten en de Waarderingskamer. Aan de ene kant worden processen voor het beheersen van de objectkenmerken blijvend opgenomen in de werkzaamheden. Aan de andere kant wordt de aansluiting met de landelijke voorziening (LVWOZ) en de belastingadministratie verbeterd.

Verder staat op de planning het inrichten van een voormeldingsproces. Via het verzenden van (gerichte) voormeldingen kunnen inwoners betrokken worden bij het waarderingsproces. Via een (digitale) voormelding zou een inwoner of belanghebbende de secundaire objectkenmerken zoals ligging, onderhoudstoestand, kwaliteit van de voorzieningen kunnen doorgeven met daarbij een onderbouwing.

Gemeenten, en voor gemeenten werkende samenwerkingsverbanden, hebben de verantwoordelijkheid om ervoor te zorgen dat de gegevens in de Landelijke Voorziening WOZ (LV WOZ) steeds een volledige kopie zijn van de gegevens in de eigen administratie. In 2023 brengt basisregistraties de synchronisatie LV-WOZ naar de gewenste kwaliteit en krijgt het team hier meer controle over.

De grootste wetswijziging, de Omgevingswet, is opnieuw uitgesteld naar invoering op 1 januari 2024. Met de Omgevingswet wil de overheid de regels voor ruimtelijke ontwikkeling makkelijker maken en samenvoegen. Het Digitaal Stelsel Omgevingswet (DSO) ondersteunt de uitvoering van de Omgevingswet en brengt gegevens over de buitenruimte uit lokale systemen van overheden en onderdelen van landelijke voorzieningen samen. Het is aan de gemeenten om keuzes te maken over het uitwerken en toepassen van de Omgevingswet in de eigen gemeentelijke situatie. De gemeentelijke plannen en doelen zijn in regionaal verband besproken en leiden, naar verwachting, niet of minimaal tot wijzigingen ten opzichte van de huidige situatie. Hierdoor is er ook geen grote toename te verwachten van het aantal vergunningsvrije bouwwerken. De omgevingsdienst regio Arnhem (ODRA) zorgt voor de uitvoering van het DSO.

---

[5] Een businesscase is een onderzoek naar de haalbaarheid van een project, wat de voordelen zijn en wat het kost om het project uit te voeren.

[6] Veel gemeenten werken zaakgericht. Dit betekent dat informatie over dienstverlening aan inwoners in ‘zaken’ is geordend in een digitaal zaaksysteem.

Inkoop & aanbesteding
Het team Inkoop & Aanbesteding krijgt momenteel meer verzoeken om advies en begeleiding van aanbestedingen dan zij aankunnen. Hierdoor blijft er te weinig tijd over voor het standaardiseren, harmoniseren en professionaliseren van inkoop(processen). Er is ook te weinig tijd om te werken aan contractbeheer.

Facilitaire Zaken
Vanaf 2024 is het gebruik van wegwerpbekers niet meer toegestaan op de werkvloer. Er is inmiddels een regionale projectgroep gestart die onderzoekt wat andere mogelijkheden kunnen zijn.

Vluchtelingenopvang(locaties) hebben impact op de dienstverlening van Facilitaire Zaken. We overzien de impact op het moment van schrijven nog niet genoeg, omdat we nog geen inzicht in de totale vraag hebben en pas een opdracht ontvangen op het moment dat er vraag is.

Administratie & Beheer
In 2022 is gezamenlijk door de gemeenten Arnhem, Renkum en Rheden en De Connectie een aanbesteding uitgevoerd voor de vervanging van het e-HRM [7] systeem. Medio 2022 is aan de huidige leverancier van het e-HRM systeem het nieuwe contract gegund. Het systeem voldoet aan de wensen en eisen die De Connectie en de drie gemeenten aan het systeem stellen. De implementatie van het nieuwe e-HRM systeem vindt in delen plaats. Vanaf 3 april is het nieuwe systeem in gebruik genomen met Mijn Youforce en de Youforce app. De komende tijd worden ook andere mogelijkheden overgezet naar en toegevoegd aan het nieuwe e-HRM systeem.

Met het nieuwe e-HRM systeem heeft De Connectie een personeels- en salarissysteem dat klaar is voor de toekomst. Het systeem is goed te onderhouden, gebruiksvriendelijk en flexibel. Een verdere standaardisatie van de werkprocessen van de personeels- en salarisadministratie wordt ondersteund. Om zoveel mogelijk uit de samenwerking te halen is de mate van harmonisatie en standaardisatie een belangrijke voorwaarde. Door specifieke klantwensen en klanteisen is het nog niet mogelijk hier volledig vorm aan te geven.

De dienstverlening naar de gemeente West Maas en Waal is gewijzigd. De afgelopen jaren is gebleken dat de samenwerking beide partijen niet heeft opgeleverd wat ervan werd verwacht. Een groot deel van de dienstverlening is of wordt in de loop van 2023 weer aan de gemeente West Maas en Waal overgedragen. De Connectie blijft wel diensten op het gebied van de salarisadministratie uitvoeren.

Door voortdurend wijzigende regelgeving spelen belastingvraagstukken binnen gemeenten een steeds grotere rol. Zowel kansen als bedreigingen op fiscaal vlak groeien. Door deze groei is er steeds meer behoefte aan specialistische kennis. Met de gemeenten wordt onderzocht hoe het oprichten van een fiscaal team aan deze ontwikkeling kan bijdragen.

Verzekeringenbeheer
De processen op het gebied van verzekeringen zijn samen met de drie gemeenten gestandaardiseerd en geharmoniseerd. We gebruiken sinds kort de applicatie Assurantie Applicatie voor Gemeenten (AAG). Het programma ondersteunt het gemeentelijk verzekerings- en schademanagement.

Het verder verbeteren van de verzekeringsprocessen is belangrijk. In 2023 onderzoeken we daarom hoe de beschikbare managementrapportages binnen AAG kunnen bijdragen aan de verbetering. Daarnaast zal worden onderzocht of ook het beheer van HR-verzekeringen kan worden ondergebracht bij het team Verzekeringen. Hetzelfde geldt voor dienstverlening rondom het verhalen van schade.

[7] E-HRM staat voor ‘Electronic Human Resource Management’. Het is een programma waarmee medewerkers hun personeelszaken regelen.

Management Support

De afdeling Management Support (MAS) levert dienstverlening voor professionele, bestuurlijke en ambtelijke ondersteuning op drie niveaus voor De Connectie en de drie gemeenten. De gemeente Arnhem heeft besloten de verantwoordelijkheid van het budget voor secretariële ondersteuning intern anders te organiseren. Dit leidt mogelijk tot herverdeling van de ondersteuning aan de opdrachtgevers binnen gemeente Arnhem.
Voor de overige afdelingen en afdelingsactiviteiten geldt dat de doelen, en daarmee samenhangende inzet, niet significant anders is dan wat in de Meerjarenprogrammabegroting 2023-2026 staat.

2.2. Programma Belastingen Gemeenten

Dit belastingjaar zien we een enorme (landelijke) toename van WOZ-bezwaren en reacties. Oorzaak daarvan is vooral de sterke stijging van de marktcijfers van woningen in 2021 en 2022. De No Cure No Pay [8] bureaus zijn er met grote reclamecampagnes in geslaagd om voor een stijging van het aantal WOZ-bezwaren te zorgen. De werkdruk is door de berg met bezwaren en reacties voor de uitvoerende organisaties erg hoog. De Staatssecretaris van Financiën heeft in een brief aan de kamer aandacht gevraagd voor de situatie.

In 2023 wordt een ISAE3402 [9] controleraamwerk opgezet waarmee de opzet van de interne beheersing onafhankelijk en objectief kan worden aangetoond. In 2024 worden dan vervolgstappen gezet. Daarnaast is er een gedeeld beeld met de deelnemende gemeenten over de standaard en gewenste dienstverlening. Naast de aandacht voor de interne beheersing schrijven we de brieven en aanslagen op een steeds modernere manier. Daarmee verbetert de servicegerichtheid naar vooral de inwoners en andere mensen die belasting betalen.

Succesvolle dienstverlening betekent voor het team Belastingen op dit moment vooral het op tijd wegwerken van alle WOZ-bezwaren en het voorbereiden op het op tijd verwerken van alle verplichte activiteiten voor het komend belastingjaar (zoals de jaarlijkse herwaardering). Deze taken hebben voorrang op alle andere doelen en activiteiten, waaronder het doorgroeien naar een servicegerichte organisatie.

[8] Deze organisaties bieden inwoners gratis hun diensten aan om bezwaar te maken tegen de WOZ-beschikking. Deze bureaus verdienen geld omdat gemeenten hen eventuele proceskosten moeten betalen als het bezwaar geldig is.

[9] Een ISAE3402-rapport toont aan dat processen betrouwbaar worden uitgevoerd en dat informatie voldoende beveiligd is.

3. Onwikkelingen De Connectie

3.1. Risicoprofiel

Inventarisatie risico's

Jaarlijks vindt een risico-inventarisatie met de managers en overige belanghebbenden plaats. Voor de MJPB 2024-2027 is dit risicoprofiel bijgewerkt. Hierin zijn alleen risico's meegenomen met financiële gevolgen. Risico's die zijn afgedekt door een bestemmingsreserve, een voorziening of verzekering zijn niet meegenomen in deze inventarisatie. Dit geldt ook voor begrotingsrisico's. Omdat deze risico's ook gelden voor het jaar 2023 en vaak afwijken van het profiel gepresenteerd in de MJPB 2023-2026 wordt in deze bestuursrapportage een bijgewerkt risicoprofiel meegenomen. In onderstaande tabel staan de belangrijkste bijgewerkte risico's met een financiële gevolgen, afgezet tegen de risicoscore uit de MJPB 2023-2026:

De risicoscore is tot stand gekomen door de kans en het gevolg van het risico met elkaar in verband te brengen. Hiervoor zijn de kansen en risico's onderverdeeld in de volgende categorieën:

Nr.	Risico/gebeurtenis	Kans	Impact	Risicoscore	
				MJPB 2023	B-rap 1 2023
1.	Onvolledig benutten van het harmonisatiepotentieel.	Groot	Groot		€ 500.000
2.	Achterstanden in de kwaliteit van de overgekomen dienstverlening	Gemiddeld	Gemiddeld	€ 525.000	€ 187.500
3.	De Connectie is afhankelijk van (duurdere) inhuur voor het continueren van de dienstverlening	Groot	Groot	€ 263.000	€ 525.000
4.	Onvoldoende beschikking over ontwikkelcapaciteit/ organiseren van achtervang.	Groot	Zeer groot		€ 750.000
5.	Onvoldoende volwassen demand/supply organisatie.	Groot	Gemiddeld		€ 375.000
6.	Het ontbreken van collectief opdrachtgeversschap vanuit de gemeenten.	Groot	Groot		€ 525.000
7.	Totdat interventies in ICT geëffectueerd zijn, zijn de continuïteitsrisico's groot.	Groot	Groot	€ 525.000	€ 525.000
8.	Extra kosten door het hoge aantal inkomende (No Cure No Pay) bezwaren.	Groot	Zeer groot		€ 1.050.000
9.	Kosten door ontvlechting dienstverlening derden.	Groot	Klein		€ 187.500
10.	Toenemende dreiging op het gebied van Informatie-veiligheid en privacy. Ketenverantwoordelijkheid moet worden gepakt.	Gemiddeld	Zeer groot	€ 750.000	€ 750.000
	Overige risico's uit de MJPB 2023-2026			€ 2.774.500	€ 0
				€ 4.837.500	**€ 5.375.000**

Kans			Impact		
Categorie	Klasse	Gemiddeld	Categorie	Klasse	Gemiddeld
zeer klein	0 - 20%	10%	zeer klein	€ 0 - € 100.000	€ 50.000
klein	20 - 40%	30%	klein	€ 100.000 - € 250.000	€ 175.000
gemiddeld	40 - 60%	50%	gemiddeld	€ 250.000 - € 500.000	€ 375.000
groot	60 - 80%	70%	groot	€ 500.000 - € 1.000.000	€ 750.000
zeer groot	80 - 100%	90%	zeer groot	> € 1.000.000	€ 1.500.000

Ontwikkeling risicoprofiel

Het risicoprofiel is gegroeid met € 537.500 ten opzichte van de MJPB 2023-2026. De belangrijkste reden voor de groei van het risicoprofiel zijn twee nieuwe autonome risico's. Het eerste nieuwe risico is de grote toename aan WOZ-bezwaren. Het tweede nieuwe risico is de groeiende krapte op de arbeidsmarkt. Op de andere risico's in het risicoprofiel zien we juist een daling van de risicoscore, ook door de acties ontstaan uit de bestuursopdracht. In het volgende onderdeel meer uitleg per risico.

Ad 1.

Sinds de vorming van De Connectie is de harmonisatie, standaardisatie en digitalisering van werkprocessen in volle gang. Voor een belangrijk deel is de harmonisatie, standaardisatie en digitalisering ook klaar (zoals het financieel systeem en het belastingpakket). Het harmoniseren en standaardiseren van de dienstverlening is belangrijk om de -financiële en inhoudelijke- doelstellingen van De Connectie te behalen. Het risico bestaat dat lokale vraagstukken en de lokale politiek boven deze doelen komen te staan. Als de wil van de gemeenten om over te gaan tot verdere harmonisatie en standaardisatie, zoals bijvoorbeeld in het applicatielandschap, het opstellen van gezamenlijke opdrachten, of het volgen van het standaardproces aanwezig is en blijft, verwachten we de komende jaren verdere stappen te zetten.

Ad 2.

Op verschillende vakgebieden halen we de achterstanden in op de, aan De Connectie overgedragen, dienstverlening. Maar, de steeds krapper wordende arbeidsmarkt en het ingewikkelde en snel veranderende ICT-domein maakt het definitief inlopen van achterstanden moeilijker. Ook zien we, als gevolg van financiële en personele schaarste, nu een toenemende achterstand in de ontwikkeling van de bedrijfsvoering van De Connectie zelf. Voor het op niveau brengen en houden van de eigen bedrijfsvoering is De Connectie afhankelijk van het beschikbare kader. Toch is het afgelopen jaar verder ingelopen op de achterstanden en kan het risico naar beneden worden bijgesteld. Als er de komende jaren in samenwerking met de gemeenten meer stappen gezet kunnen worden kan dit risico nog verder worden verkleind.

Ad 3.

Ondanks de aandacht voor strategische personeelsplanning blijft inhuur nodig voor het uitvoeren van projecten, maat- en meerwerk en voor vervanging bij ziekte. Er is steeds minder personeel te vinden op de arbeidsmarkt. Daardoor is het moeilijk om vacatures in te vullen of tijdelijke krachten aan te trekken. Ook zien we dat de tarieven voor inhuur en de salarissen voor specialistisch personeel steeds verder groeien. Hierdoor kiezen potentiële nieuwe werknemers steeds vaker voor andere organisaties. Het gevolg hiervan is dat De Connectie gebruik moet maken van inhuur. Dit heeft tot gevolg dat er hogere kosten gemaakt worden dan wanneer een functie vast wordt ingevuld. Ook moet er vaker kennis over gedragen worden, en verdwijnt opgebouwde kennis vaker en sneller uit de organisatie. Dit risico is significant toegenomen ten opzichte van de MJPB 2023-2026. Regionale samenwerking op het gebied van hoe we de arbeidsmarkt benaderen en het zoeken naar nieuw personeel (recruitment) kan hierin een oplossing bieden. Gesprekken met de gemeente Arnhem over samenwerking op het gebied van arbeidsmarktbenadering en recruitment zijn in een vergevorderd stadium.

Ad 4.

De meeste aandacht van De Connectie ligt op het zijn en worden van dé partner in bedrijfsvoering voor de gemeenten-eigenaren. Om dat doel te bereiken is ontwikkelcapaciteit nog steeds cruciaal. Verdere ontwikkeling is ook nodig door nieuwe wet- en regelgeving en steeds veranderende omstandigheden. Er dreigt een tekort aan ontwikkelcapaciteit om twee redenen. De eerste reden is de krapte op de arbeidsmarkt. De tweede reden is dat onze medewerkers niet altijd de juiste kennis en vaardigheden hebben die nodig zijn om te kunnen ontwikkelen. Ook het inhuren van personeel met de juiste kennis en vaardigheden om deze slag te kunnen maken is niet altijd mogelijk. Hetzelfde geldt voor achtervang op (cruciale) functies. De Connectie probeert dit risico te verminderen door in te zetten op strategische personeelsplanning en samenwerking op het gebied van arbeidsmarktbenadering en recruitment.

Ad 5.

De aanwezigheid van een goed werkende demand- en supplyorganisatie is erg belangrijk voor de dienstverlening van De Connectie. Het demand- en supplymanagement is het onderdeel van de organisatie dat zorgdraagt voor de overdracht van vragen en wensen en de naleving van de gemaakte afspraken tussen de vragende organisatie (demand) en de leverende organisatie (supply). Er is een werkgroep opgericht met als opdracht om een voorstel te doen voor een nieuwe inhoudelijke invulling en structuur van de demand- en supplyorganisatie. Met het creëren van de werkgroep is een belangrijke stap gezet in het verbeteren van de demand- en supplyorganisatie, maar dit heeft nog niet geleid tot grote verandering in de samenwerking. Dit geldt zowel voor de samenwerking tussen de demandorganisaties als met de supplyorganisatie. Tot die tijd is er nog sprake van risico's wat betreft het duidelijk beschrijven van de opdracht en een effectieve en efficiënte invulling van de klantvraag. Als het lukt hier in regionaal verband vervolgstappen in te zetten, kan dit risico worden verlaagd.

Ad 6.
Er is nog steeds behoefte aan meer proactieve strategische en tactische sturing vanuit het collectief opdrachtgeverschap van de gemeenten. Dit is een lastige opgave gebleken, ondanks de inspanningen die zijn geleverd om hier verbetering in aan te brengen. Er is een toenemende noodzaak om de bestuurlijke cycli beter op elkaar aan te laten sluiten. Niet alleen op het gebied van planning, maar vooral ook inhoudelijk. Het bestuur is het hier mee eens en vanaf de begrotingscyclus 2023-2026 zijn inmiddels aanpassingen gedaan om beleidsdocumenten beter op elkaar aan te laten sluiten. Toch heeft dit nog niet geleid tot regionale beleidsuitgangspunten voor de bedrijfsvoering zoals deze aan De Connectie is uitbesteed.

Ook buiten de beleidscyclus om is er nog onvoldoende invulling gegeven aan het collectief opdrachtgeverschap vanuit de gemeenten. Onderzoeksbureau Berenschot is door het RCIOO, in opdracht van de gemeentesecretarissen, gevraagd een onderzoek te doen naar centralisering het opdrachtgeverschap in de Informatievoorzienings- (IV) keten. Berenschot onderzoek ook de mogelijke inrichtingsvarianten en de gevolgen daarvan. De opvolging van dit onderzoek kan een belangrijke impuls geven aan het verbeteren van het collectief opdrachtgeverschap. Dit voorkomt vertraging doordat er met de verschillende gemeenten apart moet worden afgestemd. De verbetering zorgt ook dat we beter gebruik kunnen maken van de mogelijkheden die onze samenwerking biedt en betere regionale prioritering van werkzaamheden.

Ad 7.
De continuïteitsrisico's binnen de ICT-omgeving waren aanzienlijk, zo is gebleken uit diverse onafhankelijke onderzoeken. Vanaf 2019 zijn aanvullende middelen beschikbaar gesteld om de benodigde acties uit te voeren. Het uitvoeren van dergelijke verbeteracties kost tijd. De verwachting is dat naarmate de ingezette projecten worden afgerond en maatregelen zijn genomen, het risico zal afnemen. Maar, als gevolg van de toenemende digitale afhankelijkheid en complexiteit van het digitale landschap zullen de hieraan verbonden risico's continu mee moeten worden gewogen.

Ad 8.
Al een aantal jaren zien we landelijk een stijging van het aantal bezwaren tegen de WOZ-waarde. Deze stijging komt door de toename van het aantal No Cure No Pay bureaus en het verdienmodel dat zij hanteren. De bureaus dienen namens inwoners kosteloos bezwaar in tegen de WOZ-waarde. De bureaus verdienen aan de verplicht uit te betalen proceskostenvergoedingen. De combinatie van de stijging van de woningmarkt en een agressieve mediacampagne van de No Cure No Pay bureaus leidt tot een enorme stijging van het aantal bezwaren. Het Opdrachtgeversoverleg (OGO) heeft besloten om voor 2023 incidenteel middelen voor beschikbaar te stellen voor de kosten van de additionele personele inzet voor uit te keren proceskostenvergoedingen. De kans is groot dat in 2024 (en verder) ook extra kosten gemaakt door een hoog aantal bezwaren. Het meegenomen risico betreft dan ook alleen het structurele risico. Voor het jaar 2023 zullen de incidenteel toegekende middelen naar verwachting toereikend zijn. Inmiddels is er vanuit de landelijke politiek ook aandacht voor dit probleem en wordt overwogen of wet- en regelgeving met betrekking tot de vergoedingen kan worden aangepakt. Als dit gebeurt wordt dit risico daarmee gedeeltelijk of geheel verminderd. De Connectie maakt zich via de samenwerkende belastingorganisaties sterk voor een aanpassing van de wet.

Ad 9.
In de bestuursopdracht is vastgelegd dat er wordt een pas op de plaats wordt gemaakt voor wat betreft de groeiambitie. De Connectie richt zich niet meer op groei door het aantrekken van nieuwe opdrachtgevers/klanten. De groeiambitie van De Connectie is meer gericht op het verbeteren van de kwaliteit. Met andere woorden: in eerste instantie gericht op de ontwikkeling naar een servicegerichte organisatie, aansluitend op de visie op dienstverlening van de gemeenten-eigenaren. Het opgenomen risico betreft de extra kosten die mogelijke verdere ontvlechting van derden met zich mee kan brengen.

Ad 10.
De dreiging op het gebied van informatiebeveiliging en privacy neemt toe. De ervaring uit incidenten bij andere organisaties leert dat de gevolgen groot zijn. Ook kan de financiële afwikkeling van schade soms moeizaam verlopen. Dit leidt tot risico's ten aanzien van het herstel van vitale processen. De Connectie stuurt erop het risico op cyberincidenten zo laag mogelijk te houden door, waar mogelijk samen met onze ketenpartners, blijvend te investeren in informatieveiligheid. De VNG adviseert gemeenten om een stroppenpot voor cyber/ informatieveiligheid-incidenten aan te houden. Op dit moment is regionaal nog niet besloten tot het aanleggen hiervan. Totdat er een besluit genomen is zal De Connectie dit risico zichtbaar maken in het risicoprofiel.

Frauderisico's

Een organisatie loopt altijd het risico op frauduleuze handelingen door medewerkers of bestuurders. De Connectie is hier geen uitzondering in. Bij de jaarlijkse risicoactualisatie worden frauderisico's ook meegenomen. Daarom is het belangrijk beheersmaatregelen te nemen. Dit is op diverse manieren gedaan. Zo is de administratieve organisatie zo ingericht dat risico's beheerst worden. Denk hierbij aan het waar nodig gebruiken van een vier-ogen principe en functiescheiding.
Bij het opstellen van de budgethoudersregeling en mandaatregeling is ook rekening gehouden met frauderisico. In de personeelsregeling is aandacht voor wat De Connectie verstaat onder integer en ethisch werken. Er is een meldpunt en er zijn vertrouwenspersonen als er misstanden vermoed worden. Ook in de ISAE3402 is er aandacht voor het voorkomen van fraude. Onze processen die zorgen voor logische en fysieke toegangsbeveiliging worden meegenomen in de controle. Door al deze beheersmaatregelen schatten wij de kans op en gevolgen van fraudeleuze handelingen op zeer klein.

Gevolgen

Voornoemde risico's hebben tot gevolg dat:

1. De organisatiedoelstellingen van De Connectie onder druk komen te staan;
2. Belangrijk potentieel van de samenwerking onbenut blijft.

3.2. Bedrijfsvoering

Informatieveiligheid en privacy

In 2022 (en deels eind 2021) heeft De Connectie samen met de gemeente Arnhem een nulmeting op Informatieveiligheid en Privacy uit laten voeren. Onafhankelijk onderzoek geeft hierbij aan dat een programma voor verbetering noodzakelijk is, Ook is er uitbreiding van formatie nodig voor dit thema. Dit is meegenomen in de Perspectiefbrief 2023 en uiteindelijk vertaald naar de MJPB 2023-2026. De verbeterprogramma's Informatieveiligheid (2022) en Privacy (2023) zullen samen worden getrokken en starten in 2023. Hierbij wordt weer samen opgetrokken met dezelfde ontwikkeling die is ingezet bij de gemeente Arnhem. Daarbij zal 2023 met name in het teken staan van beleidsvorming en voorbereiding. Denk hierbij aan het beleid rondom informatieveiligheid en privacy, de uitwerking van de governance en de selectie van de ondersteunende applicatie voor de managementsystematiek (ISMS). De uitvoering van het programma krijgt met name in 2024 zijn beslag.

Inclusie en diversiteit

De Connectie wil een inclusieve en diverse organisatie te zijn, waar de medewerkers en potentiële medewerkers zich welkom, veilig en verbonden voelen. Het maakt niet uit wie je bent, waar je in gelooft, hoe je eruitziet: iedereen doet ertoe! We kijken naar talent, kennis en kunde om samen nog beter te worden. De ontwikkeling van kansen voor alle medewerkers is bij ons belangrijk. We stellen beleid op over Inclusie en diversiteit. In dit beleid worden ambities en aandachtsgebieden benoemd. Aansluitend vindt een nulmeting plaats op basis van de 'Barometer culturele diversiteit' van het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS). Met als doel om inzicht te krijgen waar De Connectie nu staat en hoe dat zich verhoudt tot onze ambities. Het sollicitatie-, aanname-, en doorstroombeleid wordt opnieuw bekeken vanuit de optiek van diversiteit en inclusie. Ook zullen zij bij het nieuw te vormen beleid aansluiten. Daarbij worden diverse andere stappen genomen. Zo zal De Connectie zich aansluiten bij het diversiteitsnetwerk 'Diversiteitsreis' en wordt de samenwerking versterkt met het Werkgeverservicepunt (WSP). Ook gaat De Connectie een partnerschap aan met Stichting Jinc met als doel om jongeren die een afstand tot de arbeidsmarkt hebben, meer kansen te bieden.

HR-beleid

Afgelopen jaar is er een analyse gemaakt van de prestaties en de ontwikkelingsbereidheid en -mogelijkheid van de medewerkers. Voor het grootste deel kunnen we de opgave aan met onze medewerkers. We hebben echter ook vastgesteld dat een deel van de medewerkers niet mee kan komen met de ontwikkelingen die op de organisatie afkomen en gevolgen hebben voor hun huidige functie. Om ons heen zien we dat veranderingen elkaar steeds sneller opvolgen en de uitdagingen ingewikkelder worden. Digitalisering speelt een grote rol, de klantvraag verandert en er is een groot tekort aan gekwalificeerd personeel. Strategische personeelsplanning helpt om de vraag naar en het aanbod van arbeid in balans te houden. Zodat er geen personeelstekorten ontstaan die een negatieve gevolgen hebben op de dienstverlening aan de gemeenten.

Voortgang op onderzoek opdrachtgeverschap Informatievoorziening

Onderzoeksbureau Berenschot is door het RCIOO, in opdracht van de gemeentesecretarissen, gevraagd onderzoek te doen naar het gezamenlijk opdrachtgeverschap van de gemeenten richting De Connectie. De uitkomst van dit onderzoek zal waarschijnlijk in het tweede kwartaal van 2023 worden vastgesteld. Daarna kunnen de aangereikte adviezen worden opgepakt. Berenschot laat verschillende inrichtingsvarianten voor dit centraal opdrachtgeverschap en de gevolgen daarvan zien. Voor De Connectie is het belangrijk dat zowel vanuit de opdrachtgevers- als opdrachtnemersrol gedacht wordt. Aan de hand van het rapport zullen de lijnen voor 2023, 2024 en verder worden uitgezet.

4. Ontwikkeling MJPB 2023-2026

4.1. Ontwikkelingen financieel kader

	Lasten	Baten	Saldo	S/I
Bedragen x 1.000 euro				
MJPB 2023-2026				
Totaal primitieve begroting	49.649	-49.670	-21	
Primitieve begroting	**49.649**	**-49.670**	**-21**	
Administratieve wijzigingen binnen de programma's				
Loopbaancoaching	14	-14	-	S
Administratieve wijzigingen over de programma's				
Dotatie egalisatiereserve SAAS	-	-	-	S
Kadercorrecties agv (bestuurlijke) besluitvorming				
Toename WOZ-bezwaren	2.045	-2.045	-	I
E-HRM projectkosten	391	-391	-	I
E-HRM licentiekosten	146	-146	-	S
Kadercorrecties agv maat- en meerwerk				
Structurele doorwerking levering devices	186	-186	-	S
Structurele doorwerking maat- en meerwerk ICT	231	-231	-	S
Formatie Inkoop & Aanbesteding	214	-214	-	S
Formatie Management Support	112	-112	-	S
Dienstverlening Middelgraaflaan	12	-12	-	S
Functioneel beheer Netive	-7	7	-	S
Kadercorrecties dienstverlening derden				
Afschaling dienstverlening ODRA	-991	991	-	S
Afschaling dienstverlening Sociale wijkteams Arnhem	-140	140	-	S
Afschaling dienstverlening West Maas en Waal	-120	120	-	S
Afschaling dienstverlening Sportbedrijf Arnhem	-116	116	-	S
Maat en meerwerk derden	75	-75	-	S
Overige kaderwijzigingen				
Structurele doorwerking levering devices De Connectie	74	-74	-	S
Totaal Kadercorrecties	2.125	-2.125	-	
Saldo baten en lasten	**51.774**	**-51.795**	**-21**	

We onderscheiden een aantal soorten kadercorrecties, te weten: correcties die het gevolg zijn van omissies in het kader, correcties naar aanleiding van (bestuurlijke) besluitvorming, correcties als gevolg van maat- en meerwerk en correcties verband houdend met dienstverlening aan derden.

4.1.1. Administratieve wijzigingen binnen programma's

De Connectie heeft een loopbaancoach. Vanuit de loopbaancoach kunnen medewerkers geholpen worden bij het (her) ontdekken van een passende en gewenste loopbaanrichting. De loopbaancoach wordt inmiddels ook gevonden door medewerkers van de gemeenten. Hiermee wordt eveneens een deel van de kosten voor de loopbaancoach gedekt door de gemeenten maatwerkopdrachten. Hiervoor is een stelpost opgenomen in de begroting van De Connectie.

4.1.2. Administratieve wijzigingen over programma's

Bij de invoering van het BBV is bepaald dat voor software het matchingprincipe van toepassing is. Dit wil zeggen dat de kosten zoveel mogelijk toegerekend moeten worden aan de periode waarop de kosten betrekking hebben. De software die in eigendom is moet conform BBV geactiveerd worden. Steeds meer software wordt in gebruik genomen in de vorm een SAAS [10] -oplossing. Dit is onderdeel van de cloudstrategie.

Bij het in gebruik nemen van software in de vorm van SAAS-oplossingen is er geen sprake van het verkrijgen van een actief omdat het bij SAAS gaat om dienstverlening in de vorm van een abonnement waarmee wordt ingelogd bij de dienstverlener. Deze dienstverlener heeft die activa zowel juridisch als economisch in bezit. Hierdoor kunnen deze kosten niet geactiveerd worden. Dit betekent dat ook de implementatiekosten behorende bij een SAAS-oplossing niet geactiveerd mogen worden. Er is geen sprake van een verkrijgingsprijs en daarom zijn de kosten ook niet als bijkomende kosten te kwalificeren.

Het investeringsprogramma is aangepast op deze ontwikkeling, waarbij de hierdoor vrijvallende kapitaalslasten worden gebruikt voor de dekking van de licentiekosten. Het resterende deel van vrijgevallen kapitaalslasten zal worden gebruikt om de egalisatiereserve SAAS te voeden voor o.a. implementatiekosten die bij een SAAS-oplossing niet meer geactiveerd kunnen worden. Hiervoor is een administratieve begrotingswijziging doorgevoerd. Met ingang van 2023 wordt er jaarlijks € 205.500 toegevoegd aan deze reserve, oplopend tot € 354.400 in 2026. Dit is het moment dat alle geactiveerde (in eigendom aangeschafte) software is afgeschreven.

De onttrekking aan de egalisatiereserve is nog niet opgenomen in de begroting. Deze zullen met een begrotingswijziging aan het bestuur worden voorgelegd wanneer SAAS-oplossingen worden vervangen en budget voor implementatie beschikbaar moet komen.

4.1.3. Kadercorrecties agv besluitvorming

Toename WOZ-bezwaren (€ 2.045.000)
Al een aantal jaren is een stijging te zien van het aantal bezwaren tegen de WOZ-waarde. Deze stijging komt door de toename van het aantal No Cure No Pay bureaus en het verdienmodel dat zij hanteren. De bureaus dienen namens inwoners kosteloos bezwaar in tegen de WOZ-waarde en strijken de proceskostenvergoedingen op. De efficiëntie waarmee deze bureaus de bezwaren indienen neemt steeds meer toe. Inwoners verlenen (zonder dat ze het weten) vaak een doorlopende machtiging af voor het behartigen van (lokale)belastingzaken.

De combinatie van de stijging van de woningmarkt en een agressieve mediacampagne van de No Cure No Pay bureaus leidt tot een enorme stijging van het aantal bezwaren. Ook landelijk is een sprake van een excessieve stijging. Zo zeer zelfs, dat de samenwerkende belastingorganisaties zich zorgen maken over het 'vastlopen' van het WOZ-proces; men denkt dat de capaciteit benodigd voor afhandeling van bezwaren een nieuwe herwaardering voor 2024 onmogelijk maakt. Dat is door het zenden van een brandbrief van de grootste belastingorganisaties ook kenbaar gemaakt aan de Staatsecretaris Fiscaliteit en Belastingdienst, de heer Van Rij. Een mogelijke wijziging in de wet- en regelgeving (en proceskostenvergoedingen) is echter niet eerder te verwachten dan met ingang vanaf 1 januari 2024.

Voor De Connectie betekent de stijging van het aantal bezwaren vooral een toename van de werklast en de te vergoeden proceskosten. Het Opdrachtgeversoverleg (OGO) heeft besloten hier incidenteel middelen voor beschikbaar te stellen, te weten € 795.000 voor additionele personele inzet en € 1.249.000 voor uit te keren proceskostenvergoedingen.

E-HRM (€ 537.000)
In 2022 is gezamenlijk door de gemeenten Arnhem, Renkum en Rheden en De Connectie een aanbesteding uitgevoerd voor de vervanging van het e-HRM systeem. Medio 2022 is aan de huidige leverancier van het e-HRM systeem, het nieuwe contract gegund. Het systeem voldoet aan de wensen en eisen die De Connectie en de drie gemeenten aan het systeem stellen. Met dit nieuwe e-HRM systeem beschikt De Connectie over een toekomstig bestendig personeels- en salarissysteem.

[10] Software as a Service

Tot nu toe hadden de gemeenten ieder een eigen contract voor e-HRM. De Connectie is per 1 januari 2023 de contracthouder van het nieuwe e-HRM systeem. Ter dekking daarvan is overheveling nodig van de gemeenten naar De Connectie. Dit geldt zowel voor projectenkosten ad € 391.000 ten behoeve van de implementatie van het nieuwe systeem als voor de jaarlijkse kosten ad € 146.100 van het contract. Daarnaast zijn middelen nodig om te sparen voor de implementatiekosten van toekomstige vervangingen van het systeem. Deze zijn geraamd op € 55.000 per jaar vanaf 2024. Per saldo resteert voor de gemeenten een structureel voordeel van € 107.500 na harmonisatie van het contract.

4.1.4. Kadercorrecties agv maat- en meerwerk

Zowel de kosten als de opbrengsten van maat- en meerwerk maken in beginsel geen deel uit van de begroting en het kader. Elke maat- en meerwerkopdracht moet schriftelijk zijn overeengekomen. De financiële effecten van structureel maat- en meerwerk worden verwerkt in het begrotingjaar volgend op het jaar waarin de maat- of meerwerkovereenkomst tot stand is gekomen.

Structurele doorwerking levering devices (€ 186.000)
Wijzigingen in de behoefte aan devices worden voornamelijk via Topdesk aangevraagd en geregistreerd in de database bij ICT. In 2022 is vooral een toename zichtbaar van het aantal uitgeleverde docking stations, laptops en smartphones en een afname van het gebruik van thin clients en vaste telefoontoestellen. Met een begrotingswijziging worden de structurele effecten hiervan verwerkt in het kader van De Connectie. Daarbij worden de kaders van die gemeente belast waar ook daadwerkelijk de aanpassing heeft plaatsgevonden.

Structurele doorwerking maat- en meerwerk ICT (€ 231.000)
Uit een aantal maat- en meerwerkopdrachten volgen structurele (beheers-)lasten. Conform de vastgestelde uitgangspunten bij de begroting worden de structurele financiële effecten van maat- en meerwerk verwerkt in de begroting en het kader. Daarbij worden de kaders van die gemeente belast waar ook daadwerkelijk de aanpassing heeft plaatsgevonden. Deze meerkosten hebben voornamelijk betrekking op structurele inzet van Technisch Applicatiebeheer volgend uit kleine klantverzoeken, uitbreiding van het cameratoezicht en verzoeken voor specifieke werkpleklicenties.

Formatie Inkoop & aanbesteding (€ 214.000)
Met de gemeenten Arnhem en Rheden zijn meerwerkovereenkomsten gesloten voor de dienst Inkoop & aanbesteding. Door het structureel uitbreiden van de begeleiding en advisering bij aanbestedingen kan de formatie bij De Connectie hierop worden aangepast. De kaderwijziging bestaat uit de loonkosten voor deze formatie, inclusief 2% emolumenten- en 2% opleidingsbudget.

Formatie Management Support (€ 112.000)
Met de gemeente Renkum zijn meerwerkovereenkomsten gesloten voor afdelingsondersteuning van Management Support. Door het structureel uitbreiden van deze dienstverlening kan de formatie bij De Connectie hierop worden aangepast. De kaderwijziging bestaat uit de loonkosten voor deze formatie, inclusief 2% emolumenten- en 2% opleidingsbudget.

Dienstverlening Middelgraaflaan (€ 12.000)
De incidentele kosten behorende bij de uitbreiding van de dienstverlening naar de Middelgraaflaan zijn in 2022 als maatwerk incidenteel gefactureerd. De structurele dienstverlening op deze locatie betreft facilitaire diensten zoals schoonmaak en sanitaire voorzieningen en daarnaast het beheer van het netwerk.

Functioneel beheer Netive (- € 7.000)
De inhuurbalie is tijdelijk door De Connectie ondersteunt voor het functioneel beheer de vakapplicatie van de inhuurbalie, Netive. Vanaf eind vorig jaar zijn deze werkzaamheden weer overgedragen aan de inhuurbalie en wordt het kader hiervoor gecorrigeerd.

4.1.5. Kadercorrecties agv dienstverlening derden

Beëindiging dienstverlening ODRA (- € 991.000)
De ODRA heeft de dienstverlening bij De Connectie opgezegd en het stadskantoor van de gemeente Arnhem verlaten. In 2022 is de dienstverlening aan de ODRA ontvlochten en overgedragen. De structurele financiële effecten van de opzegging worden met deze kaderaanpassing in de begroting 2023 verwerkt.

Afschaling dienstverlening Sociale wijkteams Arnhem (- € 140.000)
Ook de dienstverlening naar het sociale wijkteam Arnhem is veranderd. Dit is het gevolg van structurele aanpassingen in de DVO 2023 voor de ICT-dienstverlening.

Afschaling dienstverlening gemeente West Maas en Waal (- € 120.000)
De afgelopen jaren is gebleken dat de samenwerking beide partijen niet heeft opgeleverd wat ervan werd verwacht. Een groot deel van de dienstverlening is of wordt in de loop van 2023 weer aan de gemeente West Maas en Waal overgedragen. Diensten op het gebied van de salarisadministratie zullen vooralsnog worden gecontinueerd.

Afschaling dienstverlening Sportbedrijf Arnhem (- € 116.000)
Het Sportbedrijf Arnhem heeft medio 2021 het stadskantoor verlaten wat heeft geleid tot verdere afschaling van de dienstverlening. De structurele effecten van deze afschaling waren nog niet verwerkt in de begroting.

Maat- en meerwerk derden (€ 75.000)
Naast bovenstaande aanpassingen voor derden zijn er ook andere mutaties geweest bij de derden. Deze vloeien voornamelijk voort uit aanpassingen in de dienstverlening van ICT voor levering van devices.

4.2. Ontwikkeling begroting 2023

	Lasten	Baten	Saldo	S/I
Bedragen x 1.000 euro				
MJPB 2023-2026				
Totaal primitieve begroting	49.649	-49.670	-21	
Primitieve begroting	**49.649**	**-49.670**	**-21**	
Kadercorrecties	2.125	-2.125	-	
Primitieve begroting na kadercorrecties	**51.774**	**-51.795**	**-21**	
Ontwikkelingen begroting 2023-2026				
Loon- en prijsontwikkelingen				
CAO stijging	1.284	-1.284	-	S
Onderhoudsronde HR21	36	-36	-	S
Autonome prijsontwikkelingen 2022	1.720	-1.720	-	S
Autonome prijsontwikkelingen 2023	748	-748	-	S
Veranderopgave				
Personele frictiekosten	205		205	I
-/- Vrijval bestemmingsreserves Veranderopgave		-205	-205	I
Programma 2!Connect	60		60	I
-/- Vrijval bestemmingsreserves Veranderopgave		-60	-60	I
Plan van aanpak Basisregistraties	15		15	I
-/- Vrijval bestemmingsreserves Basisregistraties		-15	-15	I
Informatieveiligheid				
Audits informatieveiligheid	40		40	I
Awarenessprogramma informatieveiligheid	35		35	I
Project basis op orde informatieveiligheid	50		50	I
-/- Vrijval bestemmingsreserves informatieveiligheid		-75	-75	I
-/- Resultaatbestemming jaarrekening 2022		-50	-50	I
Totaal Ontwikkelingen begroting 2023-2026	4.192	-4.192	-	
Saldo baten en lasten	**55.966**	**-55.987**	**-21**	

In deze paragraaf zijn de bekende en voorziene ontwikkelingen met een financieel effect weergegeven. Daarbij is gekozen voor een clustering naar de aard van deze ontwikkelingen en een voorstel gedaan ter dekking van het financieel effect.

4.2.1. Loon- en prijsontwikkelingen

In de MJPB 2022-2025 zijn afspraken gemaakt over de aanpassing van de gemeentelijke bijdragen als gevolg van loon- en prijsontwikkelingen; indexering van loonkostenbudgetten vindt plaats o.b.v. de reële loonkostenontwikkeling. De indexering van materiële budgetten worden in de MJPB toegekend o.b.v. de CPI-index voor materiële overheidsconsumptie. Voor 2022 zijn op dit moment de onderstaande (autonome) loon- en prijsontwikkelingen zichtbaar.

Loonontwikkelingen als gevolg van Cao-akkoord (€ 1.284.000)
Op 5 april 2023 is de nieuwe collectieve arbeidsovereenkomst (CAO) voor Samenwerkende Gemeentelijke Organisaties definitief goedgekeurd. Deze nieuwe CAO gaat met terugwerkende kracht vanaf 1 januari 2023 in. De brutosalarissen stijgen met € 240 op basis van een 36-urige werkweek en vervolgens met 2% over het nieuwe totaal. De gemeentelijke bijdragen worden op deze ontwikkeling aangepast.

Onderhoudsronde HR21 (€ 36.000)
Binnen De Connectie vindt jaarlijks een onderhoudsronde HR21 plaats, waarin getoetst wordt of de organisatiefunctiematrix en de gekozen normfuncties voldoende aansluiten bij de werkzaamheden van de medewerkers en de (verandering in de) doelstelling. De resultaten van deze onderhoudsronde worden op basis van de richtlijnen (procedureregeling) voorgelegd aan een gecertificeerd HR21-specialist van Bureau Leeuwendaal. De onderhoudsronde heeft zodoende geen gevolgen voor de totale formatie, maar wel voor de totale loonsom.

Autonome prijsontwikkelingen 2022 (€ 1.720.000)
In de MJPB 2023-2026 zijn de materiële budgetten geïndexeerd op basis van de raming uit het Sociaal Econonomisch plan (CEP) van het CPB van maart 2022. Op basis van deze raming bedroeg de indexatie 4,1%. Deze indexatie is in 2022 via de exploitatie met de gemeenten verrekend. De structurele doorwerking is verwerkt in de MJPB 2023-2026. De raming van het CPB van augustus 2022 kwam uit op 11,4%. Ook deze indexatie is in 2022 via de exploitatie met de gemeenten verrekend. Het verschil van 7,3%-punt wordt met deze aanvullende begrotingsaanpassing gecorrigeerd.

Autonome prijsontwikkelingen 2023 (€ 748.000)
De meest recente raming van de prijsindex voor de materiële overheidsconsumptie komt uit CEP van maart 2023. Op basis hiervan zijn de materiële budgetten vanaf 2023 met 2,9% geïndexeerd ten opzichte van het prijspeil 2022.

4.2.2. Veranderopgave

Veranderopgave (€ 205.000)
Afgelopen jaar is er een analyse gemaakt van de prestaties en de ontwikkelingsbereidheid en -mogelijkheid van de medewerkers. Voor het grootste deel kunnen we de opgave aan met onze medewerkers. We hebben echter ook geconstateerd dat een deel van de medewerkers niet mee kan komen met de ontwikkelingen die op de organisatie afkomen en impact hebben op hun huidige functie. Allereerst zal worden onderzocht binnen De Connectie naar een passende functie, maar de verwachting is dat van een aantal van deze medewerkers afscheid genomen moet worden, al dan niet door begeleiding naar een functie buiten De Connectie. Het saldo binnen de bestemmingsreserve Veranderopgave dat is bestemd voor personele fricties zal in 2023 nodig zijn om te komen tot een passende maatwerkoplossing.

Veranderopgave ICT (€ 60.000)
In 2021 zijn alle gemeenten gemigreerd naar één gemeenschappelijk werkplekomgeving. In 2022 is gewerkt aan het overzetten van alle business applicaties naar de nieuwe omgeving en vervolgens het opruimen van de 'oude' omgeving. Met het opruimen van de oude omgevingen wordt ook een belangrijke stap gezet op het gebied van IT-veiligheid. Dit alles is onderdeel van het programma 2!Connect, met als doel om een betrouwbare en voorspelbare ICT-infrastructuur neer te zetten. Er is een voordeel gerealiseerd op de uitvoering van het programma, waarbij een deel van de activiteiten doorloopt naar 2023. Hierdoor is het niet nodig geweest om het saldo binnen de bestemmingsreserve Veranderopgave dat is bestemd op de opgave ICT in 2022 aan te spreken en kan € 60.000 beschikbaar worden gehouden voor afronding van 2!Connect in 2023.

Veranderopgave Basisregistraties (€ 15.000)
Het bestuur heeft in 2019 een bestemmingsreserve ingesteld om middelen beschikbaar te houden voor de uitvoering van het Plan van aanpak voor het team Basisregistraties. Het saldo per ultimo 2021 van deze reserve bedroeg € 15.000. In 2022 heeft er geen onttrekking plaatsgevonden. Deze bestemmingsreserve zal in 2023 volledig worden besteed.

4.2.3. Informatieveiligheid

Niet alle geplande activiteiten in het kader van Informatieveiligheid zijn in 2022 uitgevoerd. Een deel van de activiteiten loopt door naar 2023 of wordt gecombineerd met het onderwerp privacy en schuift hierdoor op in de tijd. Het bestuur heeft besloten de nog niet bestede middelen in 2022 toe te voegen aan de Bestemmingsreserve Informatieveiligheid. Dit heeft geleid tot een dotatie van € 75.000 om deze budgetten beschikbaar te houden voor de uitvoering van deze opgave in 2023.

Daarnaast is in de begroting 2022 rekening gehouden met de kosten van een verbetertraject dat zich onder andere richt op de opvolging en implementatie van de resultaten uit de audits op het gebied van de BIO- en privacyregelgeving. Dit met als doel om nadere invulling te kunnen geven aan de compliance aan de vigerende regelgeving op het gebied van informatieveiligheid. De activiteiten en hiermee gepaard gaande kosten lopen deels door naar 2023. Het bestuur heeft bij de bestemming van het jaarrekeningresultaat 2022 besloten om hier € 50.000 voor beschikbaar te houden.

4.3. Investeringsprogramma

Afdeling	Activum omschrijving	Begroting 2023	Doorgeschoven 2023	Mutatie 2023	Begroting 2023
Bedragen x 1.000 euro					
A&B	Software	25	23	-48	-
BEL	Software	36	49	-85	-
DIV	Inrichting gebouwen en inventaris	46	-	-46	-
DIV	Software	23	-	-23	-
FZF	Inrichting gebouwen en inventaris	2.478	55	-2.333	200
FZF	Personenautos	253	-	-208	45
I&A	Software	-	20	-	20
ICT	Glasvezelbekabeling	200	-	-200	-
ICT	Hardware	596	906	948	2.450
ICT	Mob App (tablets/labtops/ smartphone)	2.405	206	-610	2.001
ICT	Software	476	150	-626	-
ICT	Telecommunicatie-voorzieningen	-	40	-	40
Totaal investeringen vaste activa		**6.539**	**1.449**	**-3.232**	**4.756**

Doorgeschoven 2023
Een deel van het investeringsprogramma (IP) 2022 is doorgeschoven naar 2023. Voor een meer inhoudelijke toelichting kan worden verwezen naar de jaarrekening 2022. Het doorschuiven van investeringen levert een incidenteel voordeel op kapitaalslasten. Dit voordeel wordt aangewend voor incidentele nadelen of voor investeringen die naar voren worden gehaald.

Mutatie 2023
In de regio spelen meerdere huisvestingsontwikkelingen, die ook van invloed zijn op het investeringsniveau bij De Connectie. De gemeente Arnhem denkt op dit moment na over de toekomstige huisvestingssituatie en onderzoekt hierbij verschillende mogelijkheden. Naar verwachting laat gemeente Renkum binnen een aantal jaren renovatiewerkzaamheden uitvoeren aan het bestaande gemeentehuis. Gemeente Rheden bouwt een nieuw gemeentehuis en werkt nu vanuit verschillende tijdelijke locaties. Als gevolg hiervan schuiven de vervangingsinvesteringen voor inrichting gebouwen en inventaris voor een groot deel door naar 2024 en 2025.

Bovenstaande ontwikkeling heeft ook gevolgen voor het vervangen van poolauto's. Ook deze vervangingsinvesteringen worden doorgeschoven naar 2025. Zodra er meer duidelijkheid over de huisvesting is, zal een meerjarenplan voor de vervoermiddelen opgesteld worden. De investeringsbehoefte en -planning zal daarop worden aangepast. Tot slot schuift, als gevolg van genoemde huisvestingontwikkelingen, ook de vervangingsinvestering voor glasvezelbekabeling door naar latere jaren.

Steeds meer software wordt in gebruik genomen in de vorm een SAAS [11] -oplossing. Dit is onderdeel van de cloud-strategie. De kosten voor SAAS-oplossingen dienen anders te worden verwerkt op basis van de BBV. Als gevolg hiervan worden de (licentie-)kosten van deze oplossingen in de exploitatiebegroting opgenomen in plaats van de aanschaf- en implementatiekosten in de investeringsbegroting. Het investeringsprogramma is aangepast op deze ontwikkeling, waarbij de hierdoor vrijvallende kapitaalslasten worden gebruikt voor de dekking van de licentiekosten. Het resterende deel van vrijgevallen kapitaalslasten zal worden gebruikt om een egalisatiereserve SAAS te vormen voor o.a. implementatiekosten die bij een SAAS-oplossing niet meer geactiveerd kunnen worden.

De investeringen in hardware hebben hoofdzakelijk betrekking op uitbreiding van de VDI-omgeving, investeringen in netwerk en wifi, back-up oplossingen en de vervanging van monitoren. Verder lopen nog een aantal projecten van 2!Connect door in 2023. De uitbreiding van de investeringen ten opzichte van de oorspronkelijke investeringsplanning kan binnen het huidige kapitaalslastenniveau plaatsvinden, aangezien het hier inhaalinvesteringen uit eerdere jaren betreft.

De investeringen in mobiele apparatuur heeft betrekking op de vervanging van mobiele telefoons en laptops. Naar verwachting zal dit niveau in 2023 lager uitvallen dan initieel in de investeringsplanning is opgenomen.

[11] Software as a Service

5. Bijlagen

5.1. Effecten bijdragen per gemeente

Arnhem

		Begroting	meerjarenraming		
		2023	2024	2025	2026
Bedragen x 1.000 euro					
Arnhem	**I/S**				
Kadercorrecties agv (bestuurlijke) besluitvorming					
Toename WOZ-bezwaren	I	1.463	-	-	-
E-HRM projectkosten	I	281	-	-	-
E-HRM licentiekosten	S	105	105	105	105
E-HRM toekomstige vervangingen	S	-	40	40	40
Kadercorrecties agv maat- en meerwerk					
Structurele doorwerking levering devices	S	123	123	123	123
Structurele doorwerking maat- en meerwerk ICT	S	234	232	232	232
Formatie Inkoop & Aanbesteding	S	107	107	107	107
Dienstverlening Middelgraaflaan	S	12	12	12	12
Functioneel beheer Netive	S	-7	-7	-7	-7
Overige kaderwijzigingen					
Structurele doorwerking levering devices De Connectie	S	53	53	53	53
Totaal Kadercorrecties		2.371	665	665	665
Totaal		**2.371**	**665**	**665**	**665**

		Begroting	meerjarenraming		
		2023	2024	2025	2026
Bedragen x 1.000 euro					
Arnhem	**I/S**				
Bijdrage MJPB 2023-2026		33.432	32.963	32.720	32.712
Primitieve begroting		33.432	32.963	32.720	32.712
Kadercorrecties B-rap 1		2.371	665	665	665
Primitieve begroting na kadercorrecties		35.803	33.628	33.385	33.377
Ontwikkelingen begroting 2023-2026					
Loon- en prijsontwikkelingen					
CAO stijging	S	923	917	910	910
Onderhoudsronde HR21	S	26	26	26	26
Autonome prijsontwikkelingen 2022	S	1.236	1.196	1.187	1.179
Autonome prijsontwikkelingen 2023	S	537	520	516	513
Totaal Ontwikkelingen begroting 2023-2026		2.722	2.659	2.639	2.628
Totaal		**38.525**	**36.288**	**36.024**	**36.005**

Renkum

		Begroting	meerjarenraming		
		2023	2024	2025	2026
Bedragen x 1.000 euro					
Renkum	**I/S**				
Kadercorrecties agv (bestuurlijke) besluitvorming					
Toename WOZ-bezwaren	I	223	-	-	-
E-HRM projectkosten	I	42	-	-	-
E-HRM licentiekosten	S	16	16	16	16
E-HRM toekomstige vervangingen	S	-	6	6	6
Kadercorrecties agv maat- en meerwerk					
Structurele doorwerking levering devices	S	40	40	40	40
Structurele doorwerking maat- en meerwerk ICT	S	-18	-27	-27	-27
Formatie Management Support	S	112	112	112	112
Overige kaderwijzigingen					
Structurele doorwerking levering devices De Connectie	S	8	8	8	8
Totaal Kadercorrecties		422	154	154	154
Totaal		**422**	**154**	**154**	**154**

		Begroting	meerjarenraming		
		2023	2024	2025	2026
Bedragen x 1.000 euro					
Renkum	**I/S**				
Bijdrage MJPB 2023-2026		4.817	4.747	4.710	4.709
Primitieve begroting		4.817	4.747	4.710	4.709
Kadercorrecties B-rap 1		422	154	154	154
Primitieve begroting na kadercorrecties		5.240	4.902	4.864	4.863
Ontwikkelingen begroting 2023-2026					
Loon- en prijsontwikkelingen					
CAO stijging	S	137	136	135	135
Onderhoudsronde HR21	S	4	4	4	4
Autonome prijsontwikkelingen 2022	S	184	178	176	175
Autonome prijsontwikkelingen 2023	S	80	77	77	76
Totaal Ontwikkelingen begroting 2023-2026		404	395	392	391
Totaal		**5.644**	**5.297**	**5.257**	**5.254**

Rheden

		Begroting	meerjarenraming		
		2023	2024	2025	2026
Bedragen x 1.000 euro					
Rheden	**I/S**				
Kadercorrecties agv (bestuurlijke) besluitvorming					
Toename WOZ-bezwaren	I	359	-	-	-
E-HRM projectkosten	I	68	-	-	-
E-HRM licentiekosten	S	26	26	26	26
E-HRM toekomstige vervangingen	S	-	10	10	10
Kadercorrecties agv maat- en meerwerk					
Structurele doorwerking levering devices	S	24	24	24	24
Structurele doorwerking maat- en meerwerk ICT	S	14	14	14	14
Formatie Inkoop & Aanbesteding	S	107	107	107	107
Overige kaderwijzigingen					
Structurele doorwerking levering devices De Connectie	S	13	13	13	13
Totaal Kadercorrecties		610	193	193	193
Totaal		**610**	**193**	**193**	**193**

		Begroting	meerjarenraming		
		2023	2024	2025	2026
Bedragen x 1.000 euro					
Rheden	**I/S**				
Bijdrage MJPB 2023-2026		7.878	7.766	7.706	7.704
Primitieve begroting		7.878	7.766	7.706	7.704
Kadercorrecties B-rap 1		610	193	193	193
Primitieve begroting na kadercorrecties		8.488	7.958	7.899	7.897
Ontwikkelingen begroting 2023-2026					
Loon- en prijsontwikkelingen					
CAO stijging	S	224	223	221	221
Onderhoudsronde HR21	S	6	6	6	6
Autonome prijsontwikkelingen 2022	S	300	291	288	287
Autonome prijsontwikkelingen 2023	S	131	126	125	125
Totaal Ontwikkelingen begroting 2023-2026		661	646	641	639
Totaal		**9.149**	**8.605**	**8.540**	**8.535**

5.2. Ontwikkeling MJPB 2023-2026 per programma

	Begroting	Meerjarenraming		
	2023	2024	2025	2026
Bedragen x 1.000 euro				
PROGRAMMA BEDRIJFSVOERING GEMEENTEN				
Lasten	44.112	41.338	40.886	40.884
Baten	-316	-270	-270	-270
Saldo baten en lasten	**43.797**	**41.068**	**40.617**	**40.615**
Toevoeging aan reserves	-	55	55	55
Onttrekkingen aan reserves	-75	-	-	-
Saldo na reserves	**43.722**	**41.123**	**40.672**	**40.670**
PROGRAMMA BELASTINGEN GEMEENTEN				
Lasten	5.999	3.858	3.856	3.856
Baten	-2.313	-308	-308	-308
Saldo baten en lasten	**3.686**	**3.550**	**3.549**	**3.548**
Toevoeging aan reserves	-	-	-	-
Onttrekkingen aan reserves	-	-	-	-
Saldo na reserves	**3.686**	**3.550**	**3.549**	**3.548**
ALGEMENE DEKKINGSMIDDELEN EN OVERHEAD				
Lasten	5.484	5.754	5.944	5.798
Baten	-52.938	-50.883	-50.509	-50.336
Saldo baten en lasten	**-47.454**	**-45.129**	**-44.565**	**-44.538**
Toevoeging aan reserves	355	435	324	299
Onttrekkingen aan reserves	-330	-	-	-
Saldo na reserves	**-47.429**	**-44.694**	**-44.241**	**-44.239**
Totaal saldo baten en lasten	**29**	**-511**	**-400**	**-375**
Totaal saldo na reserves	**-21**	**-21**	**-21**	**-21**