Jaarstukken De Connectie 2021: dit zijn de hoofdpunten!

Dit is de samenvatting van de jaarstukken 2021 van De Connectie. De jaarstukken laten zien in hoeverre De Connectie haar doelen heeft gerealiseerd met de hiervoor beschikbare middelen.

Het was een bijzonder jaar. Lockdowns, een avondklok, het dragen van mondkapjes, afstand houden, winkels en horeca die een langere tijd gesloten waren en het gebruik van de coronacheck QR-code. Toen de **coronacrisis** in 2020 begon, was het niet voor te stellen dat ook heel 2021 in het teken zou staan van maatregelen en beperkingen.

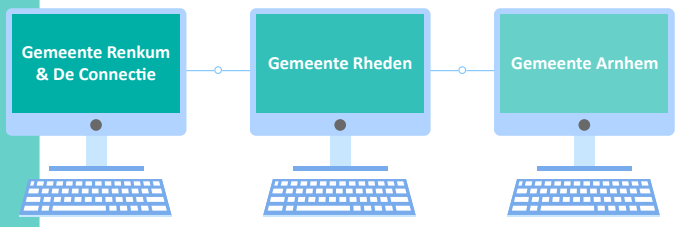
Het was een periode die veel gevraagd heeft van iedereen. Geen fysieke bijeenkomsten, geen gezellig praatje op kantoor in de gang of bij de koffieautomaat. Nieuwe en huidige collega's die online hun weg moesten vinden. Veel **bewondering** voor alle collega's die zich op afstand volledig hebben ingezet voor De Connectie en haar klanten. Gezamenlijk hebben we iets gedaan wat vóór de coronacrisis niet voor te stellen was: ook op afstand ging de dienstverlening van De Connectie onverminderd door.

Ging het altijd soepel? Nee, dat niet. Ieder jaar leren we meer over hoe we de samenwerking en dienstverlening kunnen verbeteren. De komende jaren blijven we ons doorontwikkelen in zowel de samenwerking, het harmoniseren van systemen en processen als de dienstverlening. **Samen vooruit!**

Nieuwe digitale werkplek

Alle gemeenten zijn overgezet naar de nieuwe werkplekomgeving: GemICT. Het grootste project van 2021. Dit heeft geresulteerd in een **up-to-date** werkplekomgeving waarmee de **veiligheid** en het **gebruikersgemak** zijn verbeterd.





Als eerste maakten de gemeente Renkum en De Connectie gebruik van de nieuwe digitale werkplek. Halverwege het jaar volgde de gemeente Rheden en in oktober 2021 de gemeente Arnhem. In totaal ruim **2000** gebruikers.

In 2022 komt het project in een volgende fase: het overzetten van alle **applicaties** naar de nieuwe omgeving. Vervolgens worden de oude omgevingen opgeruimd. Het samenvoegen en harmoniseren van applicaties vraagt om een gedeelde visie en focus van klanten en De Connectie.

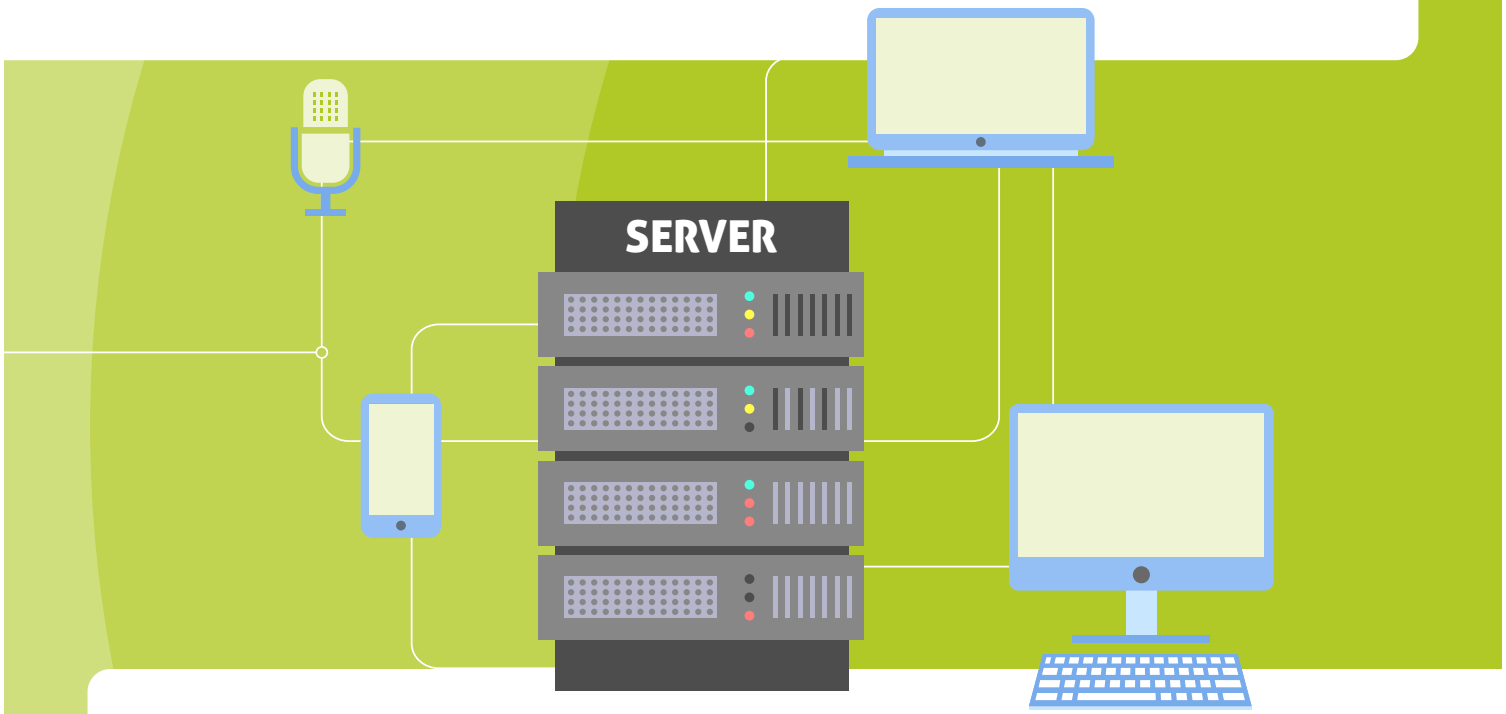




Eén werkplekomgeving in plaats van vier afzonderlijke werkomgevingen vergemakkelijkt het **beheer.** Dit geldt ook voor een geharmoniseerd en opgeschoond applicatielandschap.

Hybride werken

We hebben dit jaar veel opgepakt op het gebied van digitaal werken. Mede door de coronacrisis en de verschillende lockdowns hebben we het (samen)werken vanuit kantoor maar ook vanuit thuis of een andere locatie een enorme impuls gegeven. We lopen met het hybride werken volop mee met de trend voor de aankomende jaren.



We hebben:

- Meer dan 750 werkplekken voorzien van een dockingstation.
- Meer dan 700 laptops uitgedeeld.
- Meer dan 800 smartphones geleverd.
- Programma's van **Microsoft 365** ingezet, zoals Teams, OneDrive en Sharepoint.
- Meer dan 25 vergaderruimten voorzien van slimme camera's, microfoons en grote tv-schermen om het samenwerken vanuit huis en kantoor mogelijk te maken.

Regionale Informatie-visie en -strategie

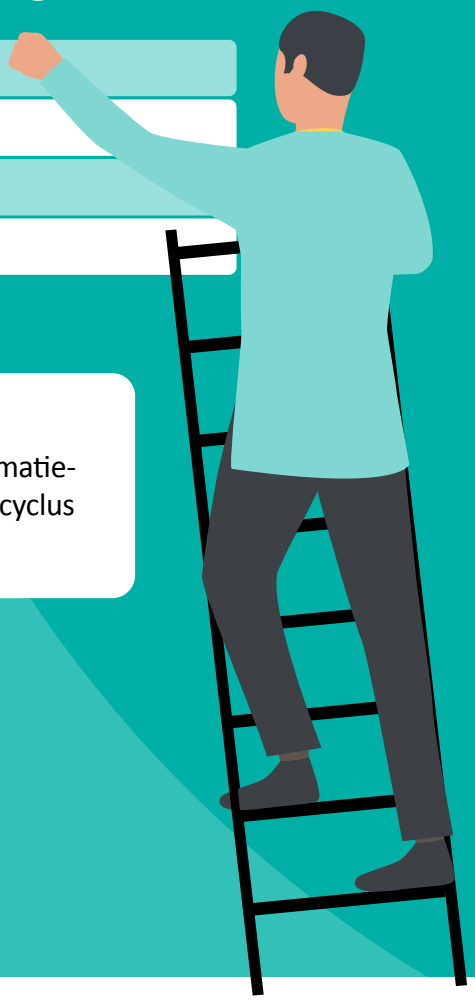
In 2021 is er een Regionale Informatievisie en -strategie geformuleerd. Hiermee beschikken we over een regionale leidraad voor de uitwerking van vraagstukken op het gebied van informatie-voorziening voor de komende jaren. Dit is van belang voor een goed functionerende en op de gemeenten afgestemde informatievoorziening.

Veranderingen in de samenleving spelen een belangrijke rol in de informatievisie. Inwoners en bedrijven verwachten steeds meer van gemeenten op het gebied van **digitale dienstverlening.** Ook veranderingen in **wet- en regelgeving** en strategische keuzes van gemeenten, zoals het **informatiegestuurd werken,** zijn belangrijke pijlers voor de Regionale Informatievisie en -strategie.

Een belangrijk deel van de informatievoorziening vertaalt zich naar ICT-oplossingen die bij en met De Connectie worden gerealiseerd.

De belangrijkste technologische trends en ontwikkelingen zijn in beeld gebracht:

- Big data
- Business Analytics
- Kunstmatige intelligentie
- Cloud computing



Keuzes ten aanzien van het programmeren en financieren van de thema's uit de Regionale Informatie-visie en -strategie worden via de reguliere beleidscyclus bij de gemeenten ingebracht.

Informatieveiligheid en Privacy



Informatievoorziening en privacy zijn thema's die continu de aandacht vragen. Er kan nooit worden gesproken van informatieveiligheid of privacy die op orde is. Gezien de toenemende complexiteit, de groeiende hoeveelheid data en toename van bedreigingen van buitenaf, kan de organisatie zich wél richten op het managen hiervan.

In 2021 zijn belangrijke stappen gezet op het gebied van informatieveiligheid. Zo is het GemICT-netwerk gesegmenteerd en is Mobile Device Management geïmplementeerd op alle telefoons, tablets en laptops. Beide zijn belangrijk voor het verhogen van onze weerbaarheid tegen bijvoorbeeld gijzelsoftware en voor het beschermen van onze data. Ook wordt twee-factor authenticatie steeds verder uitgerold. Hiermee wordt de cybersecurity verder wordt verhoogd.

In 2021 heeft De Connectie onderzoek laten verrichten naar de status van de privacy binnen haar organisatie. Daarnaast loopt op dit moment de security assessment. De resultaten van beide onderzoeken worden in 2022 gepresenteerd. Een regionale audit naar informatieveiligheid en privacy vindt begin 2022 plaats.

Verbeteren Dienstverlening

De Connectie is in 2021 aan de slag gegaan met **drie aanbevelingen** op het gebied van dienstverlening uit het evaluatieonderzoek van Berenschot.

1. Het **verbeteren** van de **kwaliteit.**
2. Het **ontwikkelen en implementeren** van een **gezamenlijke visie.**
3. Aanbrengen van **evenwicht in sturing** van de **5K's.**



Dit heeft De Connectie gedaan door:

- Samen met de gemeenten verdiepende sessies te houden om te komen tot een gewenste (samen)werking tussen de backoffice en de frontoffice.
- Klantreizen uit te werken waardoor de verantwoordelijkheden van de verschillende partijen duidelijker worden, de processen beter op elkaar aansluiten en **de klant centraal** wordt gesteld.

Verbetering van dienstverlening vraagt om inspanning en heeft ook invloed op de structuur en cultuur van De Connectie. We willen **klantgerichter** gaan werken richting medewerkers en klanten. Er zijn stappen gezet waarbij met de juiste tools, heldere kpi's en vanuit gestroomlijnde klantreizen en klantprocessen wordt gewerkt. Hiermee is de opmaat gemaakt naar verdere optimalisatie van de (digitale) dienstverlening. **Klant en kwaliteit** staan hierbij voorop.



Andere afgeronde projecten

1

Harmonisatie post- en registratiesoftware

In 2020 startte de afdeling Digitale Informatie Voorziening (DIV) met het verbeteren van de **scan- en registratiesoftware**. In 2021 rondde ze dit project succesvol af. De afdeling heeft:

- **Eisen aan de software** met de gemeenten gedefinieerd.
- Nieuwe software **aanbesteed**.
- De **nieuwe software Kofax** ingevoerd.

De gemeenten en De Connectie hebben nu minder licentie- en beheerskosten. Ook is de werkwijze voor de afdeling DIV nu duidelijker en eenduidiger.



2

Basisregistraties: basis op orde

In 2021 heeft het team Basisregistraties het project 'Basis op orde' afgerond. Het team heeft:

- **Processen geharmoniseerd.** De processen zijn hiermee vastgelegd en **voldoen aan de wettelijke- en kwaliteitseisen.**
- De basis op orde gebracht. **Gegevens uit de basisregistraties** zijn nu **betrouwbaarder en hangen met elkaar samen** zodat ze gemakkelijk kunnen worden gebruikt.
- **Vakinhoudelijke applicaties** die het team gebruikt zijn **geharmoniseerd** zodat ze makkelijk te gebruiken zijn.

3

Belastingen: overgang naar oppervlaktewaardering

Ook het team Belastingen heeft een project succesvol afgerond. Zij hadden dit jaar te maken met een belangrijke ontwikkeling. Sinds 1 januari 2022 worden **de WOZ-taxaties van woningen gebaseerd op de gebruiksoppervlakte** en niet meer op de inhoud. De overgang werd in een project uitgevoerd door een team van externe specialisten en interne medewerkers en is volgens planning afgerond.

Hoe ging het financieel gezien?



Als de gemeenten scherp aan de wind moeten zeilen, dan geldt dat ook voor De Connectie. Dit benadrukt nogmaals het belang van goed opdrachtgeverschap, een goede samenwerking in de uitvoering en het optimaal inzetten van de middelen. De inspanning om binnen de kaders te blijven werd beloond. In 2021 is het gelukt om het jaar af te sluiten met een klein **positief resultaat!**

Bij de start van De Connectie zijn bestuurlijke keuzes gemaakt ten aanzien van het aanhouden van eigen vermogen door De Connectie. Het gevolg hiervan is dat de totale **financiële positie** van De Connectie onvoldoende is. Hiermee wordt de mate bedoeld waarin een organisatie duurzaam en zelfstandig in staat is om aan haar verplichtingen te kunnen voldoen. Op dit punt bestaat een sterkte afhankelijkheid van onze eigenaren.

Is De Connectie **duurder** geworden? Dat zou je bijna zeggen omdat de gemeenten de afgelopen jaren meer hebben geïnvesteerd in de bedrijfsvoering dan was voorzien. Een nuance is echter op zijn plaats. Zo was er bij de oprichting van De Connectie sprake van achterstallig onderhoud, bleek de opgelegde taakstelling niet reëel en waren juist extra investeringen nodig voor toenemende risico's op het gebied van informatieveiligheid. Ook nam de vraag naar de diensten van De Connectie toe, bijvoorbeeld voor het faciliteren van het hybride werken.

De Connectie bestaat bijna vijf jaar. In de afgelopen jaren is er keihard gewerkt, waardoor het mogelijk was om mooie kwalitatieve stappen te zetten. Door het harmoniseren en standaardiseren van de dienstverlening kan er ook efficiënter worden gewerkt en kan de veiligheid van systemen beter worden geborgd. Het is belangrijk om met elkaar te **blijven investeren** in bedrijfsvoering om zo aan de toenemende vraag en kwaliteit te blijven voldoen, nu en ook de komende jaren!

Meer weten?

Lees meer in de **uitgebreide jaarstukken** over de realisatie van onze programma's en begroting in 2021.

