Jaarverantwoording DOWR 2020

1. Inleiding

U bent in 2020 door middel van twee tussentijdse rapportages geïnformeerd over de inhoudelijke en financiële voortgang van de percelen tijdens de uitvoering. In deze jaarverantwoording presenteren we u in aanvulling daarop het inhoudelijke en financiële eindresultaat over het jaar 2020.

We zijn blij om in deze jaarverantwoording te kunnen laten zien dat we mooie resultaten hebben geboekt binnen DOWR-bedrijfsvoering, ondanks de impact die de Coronacrisis heeft gehad. We hebben waardering voor de prestaties en de financiële resultaten van de DOWR-werkorganisaties en bedanken eenieder die zich daarvoor heeft ingezet.

Leeswijzer

In hoofdstuk 2 gaan we in een korte terugblik in op de gevolgen van de Coronacrisis op DOWR en het project Toekomstgericht Werken en de DOWR-samenwerking algemeen.
In hoofdstuk 3 geven we per perceel de inhoudelijke en financiële resultaten en aandachtspunten.
In hoofdstuk 4 lichten we het financieel resultaat over 2020 van DOWR als geheel van € 1.154.854 toe en vermelden we van elk van de percelen de klanttevredenheid en het ziekteverzuim in 2020.

Opzet

Het zal u wellicht opvallen dat de opzet van dit document iets anders is dan vorig jaar. Dat heeft te maken met de adviezen die in het rapport ‘Goed geïnformeerd’ over de P&C-cyclus van DOWR dat begin 2021 is verschenen. Dat rapport geeft een aantal adviezen, ook over de opzet van de P&C-documenten. Een aantal daarvan is overgenomen (zoals het gebruik van de term jaarverantwoording in plaats van jaarrekening). Een aantal andere nog niet, omdat de jaarverantwoording het sluitstuk van de cyclus is. Het is dan niet handig dit document in de opzet sterk te wijzigen. Gaandeweg zullen dit jaar de documenten in de P&C-cyclus aangepast worden aan de hand van de adviezen van het genoemde rapport. We hopen dat u als gebruiker van deze documenten inderdaad tot de overtuiging zult komen dat u o.a. door deze documenten goed geïnformeerd bent over wat er binnen de boeiende samenwerking van DOWR gebeurt.

2. Terugblik op 2020 en aandachtspunten

Corona
2020 stond in het teken van de Coronacrisis. Op alle percelen heeft dit een grote impact gehad. Voor iedere medewerker persoonlijk betekende het een beroep op ieders veerkracht en flexibiliteit. Zoals een van de teammanagers DOWR het duidt: 'werk is belangrijk voor het welbevinden van medewerkers, en het welbevinden van medewerkers is weer belangrijk voor het werk'. Over het algemeen kan worden gesteld dat de werkzaamheden niet onder de Coronamaatregelen hebben geleden. Een mooie vaststelling.
Naast een persoonlijke impact heeft Corona ook direct gevolgen voor onze bedrijfsvoering. Het vroeg van DOWR-I en FZ-wendbaarheid om veilig en plaats en tijdsonafhankelijk werken mogelijk te maken. Een opgave waarin we geslaagd zijn. Het heeft ook geresulteerd in het project Toekomstgericht werken (elders meer hierover). Voor Belastingen en FA betekende het extra uitdagingen op het vlak van opschorten van heffingen en belastingen. PSA werd geconfronteerd met gewijzigde fiscale wetgeving ten aanzien van reiskostenvergoedingen en de inkoopadviseurs hebben zich ingesteld op 'advies op afstand' omdat veel projecten in 2020 onverminderd doorgegaan zijn.

Ontwikkelingen op het gebied van strategisch informatievoorziening
Om de verbinding te kunnen maken tussen de i-visie en de uitvoeringsplannen informatievoorziening is in 2020 in DOWR-verband het strategisch informatieplan (STiP) opgesteld en vastgesteld in de colleges van de drie gemeenten. In het STiP worden externe ontwikkelingen, zoals bijvoorbeeld de snelheid van technische ontwikkelingen, en onze gemeentelijke opgaven in samenhang bezien. Dit is vertaald naar vier strategische actielijnen: de doorontwikkeling van de dienstverlening, de doorontwikkeling van de bedrijfsvoering, de digitale samenleving en datagedreven werken.
De realisatie en de financiële vertaling van de i-visie en het STiP vindt plaats middels de vier uitvoeringsplannen informatievoorzieningen die we in gezamenlijkheid opstellen. In 2020 is het proces van de totstandkoming van deze plannen geëvalueerd en zijn er verbeteringen geïmplementeerd. Dit heeft geleid tot een verbeterd proces en een verhoogde kwaliteit van de plannen. Ook is gestart met het maken van de uitvoeringsplannen met een horizon van vier jaar. Hierdoor krijgen we meer beeld van de financiële consequenties voor de iets langere termijn. Uiteraard zonder 100 % compleet te zijn want het blijft kijken in de toekomst van een vakgebied waarin de ontwikkelingen erg snel gaan.

Toekomstgericht Werken
DOWR-FZ heeft in het 2e kwartaal van 2020 het initiatief genomen om een project te starten om een visie te ontwikkelen samen met DOWR-I en HR voor toekomstgericht werken. Deze majeure ontwikkeling raakt de vakgebieden Facilitair (Bricks), HRM (Behaviour) en ICT (Bytes). Het directieberaad DOWR heeft besloten dit vraagstuk in DOWR-verband integraal en projectmatig aan te pakken, aangezien alle drie gemeenten geconfronteerd werden met dezelfde problematiek. Er is een externe projectleider aangetrokken om dit project te leiden met ondersteuning vanuit een kerngroep met teammanagers en adviseurs van team DOWR-I, DOWR-FZ en HR.
In november 2020 heeft het directieberaad besloten het aansluitende besluitenvormingsproces in de drie DOWR-gemeenten te starten met een positief advies vanuit het directieberaad. Dit besluitvormingsproces zal het in 1e kwartaal van 2021 afgerond zijn. De vervolgstappen voor de uitwerking worden inmiddels voorbereid. De dekking vergt afzonderlijke besluitvorming in de P&C cyclus van de DOWR-gemeenten.
Voor de Bytes geldt dat DOWR-I in het eerste kwartaal een uitgewerkte business case oplevert met als doel invulling te geven aan de huidige behoefte zoals meer flexibiliteit in de manier van werken en hierdoor andere werkwijze richting toekomstgericht werken. Deze casus dient als basis voor het

gesprek van de drie klantgemeenten over de totale casus Toekomstgericht werken. Voor Behaviour geldt dat dit aan de individuele DOWR-gemeenten is.

DOWR Algemeen
In de loop van 2020 is de secretariaatsfunctie ingevuld. In de eerste maanden van 2020 is hiervoor extern ingehuurd, daarnaast heeft een inwerkperiode plaatsgevonden. Er zijn opdrachten verstrekt voor de trajecten Ontwikkelen DOWR en analyse van de planning en controlcyclus, tevens interim invulling van de functie van controller. Dit heeft geresulteerd in de rapportage ‘Goed geïnformeerd’. Het traject ontwikkelen DOWR wordt in het eerste kwartaal van 2021 afgerond.
Het financieel resultaat van DOWR algemeen is ca. € 50.000 negatief. Vastgesteld wordt dat het beschikbare bedrag onvoldoende was om de kosten te kunnen dekken en dat dit een structureel karakter heeft. Dit vraagstuk wordt bij de kaderbrief 2022 betrokken.

3. Terugblik op 2020 en aandachtspunten

DOWR bestaat uit de volgende percelen.

1. DOWR-I
2. DOWR Facilitaire Zaken (FZ)
3. DOWR Personeel -en Salarisadministratie (PSA)
4. DOWR Financiële Administratie (FA)
5. DOWR Belastingen
6. DOWR Inkoop

Voor elk perceel geven we in dit hoofdstuk de inhoudelijke resultaten, eventuele aandachtspunten en geven we een toelichting op de het financiële resultaat van het perceel. Gezien de omvang van DOWR-I doen we dat laatste wat uitgebreider bij DOWR-I dan bij de andere percelen.

3.1 DOWR-I

Borging continuïteit DOWR-I
In 2020 heeft DOWR-I laten zien dat zij een stevige beheerorganisatie is. Na uitbraak van Corona heeft iedere medewerker vrijwel direct zijn/haar werkzaamheden vanuit huis kunnen voortzetten. Verder zijn in 2020 de afgesproken DVO-prestatieafspraken behaald en een aantal majeure (ICT) projecten gerealiseerd. Ook heeft een Citrix-aanval welke de gehele wereld trof, door juiste en adequate ‘veilige’ inrichting van onze ICT-infrastructuur niet geleid tot problemen en/of blokkering van onze ICT-systemen.

Organisatieontwikkeling
In 2020 heeft DOWR-I haar kwaliteitsmanagementsysteem inrichting volgens ISO 9001:2015 gerealiseerd. Certificering is voorzien begin 2021. Het certificaat geldt voor 3 jaar.

Informatieveiligheid
In 2020 heeft DOWR-I de tijdelijk waargenomen CISO-taken overgedragen aan de nieuwe CISO voor de DOWR-gemeenten. Afgelopen jaar zijn verdere stappen gezet met de BIO-compliancy. Naast de implementatie van de BIO is in 2020 verder gewerkt aan het doel om in 2021 volledig BIO-compliant te zijn. Ultimo 2020 was dit 97%.

Roadmap ICT
Dit betreft de onvermijdelijke en daarmee noodzakelijke ICT-vervangingsinvesteringen. Het totale investeringsniveau in 2020 ligt vanwege Corona lager dan begroot. Deze ontwikkeling vertaalt zich in een positieve ontwikkeling van de egalisatiereserve (de bedragen staan aan het einde van deze paragraaf). Het merendeel van de uitgestelde investeringen (thin clients en beeldschermen) heeft te maken met Corona in combinatie met het project Toekomst Gericht Werken (TGW) en de daarmee samenhangende investeringen.

Dienstverleningsovereenkomst (DVO)
De prestatieafspraken uit de DVO over 2020 zijn gerealiseerd. 93% van de ruim 22.600 meldingen zijn binnen de gestelde normtijd afgehandeld. De afspraak was om minimaal 80% van de verzoeken binnen de normtijd af te handelen. Er is over 2020 nagenoeg volledige beschikking geweest over het systeem tijdens kantoortijden. De beschikbaarheid kwam uit op 99,97%. De afgesproken norm is 99,0%. In 2020 is de DVO geactualiseerd. Voor de toekomstige jaren wordt de frequentie van actualiseren verhoogd, zodat nog beter kan worden ingesprongen op de klantbehoefte.

Financiën DOWR-I

In onderstaand overzicht waarvan, net als alle andere overzichten in dit document alle bedragen in € zijn, staat de hoofdlijn van de financiën van DOWR-I[1] van afgelopen jaar. Hieruit blijkt dat het financieel resultaat per saldo ruim € 850.000 positief is. Wel wordt voorgesteld een aantal bedragen over te hevelen, waardoor het uiteindelijke resultaat uitkomt op ruim € 386.000.

	Realisatie 2019	Primitieve begroting 2020	Bijgestelde begroting 2020	Realisatie 2020	Bijgestelde begroting-realisatie	
Totaal personeelskosten	7.510.227	7.439.592	7.907.776	8.030.730	- 122.954	N
Totaal exploitatiekosten	7.236.473	8.125.368	8.110.100	7.138.035	972.065	V
Totaal lasten DOWR-I	14.746.700	15.564.960	16.017.876	15.168.765	849.111	V
Totaal baten DOWR-I	- 15.010.913	- 15.564.960	- 16.017.876	- 16.018.956	1.081	V
				Resultaat	850.192	V

Resultaatbestemmingen	Overheveling BOH informatieveiligheid	233.662		
	Overheveling Softwareapplicaties	48.350		
	Overheveling Software Infra	1.258		
	Kosten taskforce thuiswerken en dekking SIC	180.629		
	Totaal resultaatbestemmingen		463.899	
	Resultaat na bestemming		386.293	V

Resultaat na bestemming per gemeente	Resultaat Deventer	272.944	
	Resultaat Olst-Wijhe	36.719	
	Resultaat Raalte	76.630	
	Totaal		386.293

Toelichting personeelskosten

Zoals al verwacht bij de tussentijdse rapportages is er een nadeel op het totaal van de personeelskosten. Op de loonsom bleef er geld over, maar de inhuur vergde extra middelen, o.a. door moeilijk vervulbare vacatures en vervanging van langdurige ziekte.

Toelichting exploitatiekosten

Er is een voordeel op de exploitatiekosten van € 972.065. In dit voordeel zit echter een bedrag van € 539.000 aan over te hevelen posten. Dat wil zeggen dat deze begroting / post is doorgeschoven naar 2021 omdat de werkzaamheden (ook) in 2021 uitgevoerd worden. In deze overhevelingen zitten bedragen voor Informatieveiligheid (€ 233.000), aanbesteding Obsurv (€ 119.000), leerlingenzaken (€ 30.000) en overige kleinere overhevelingen (totaal € 157.000).
Voor een deel worden alleen de uitgaven doorgeschoven, voor een deel ook de bijbehorende inkomsten. Deze bijbehorende inkomsten staan gepresenteerd onder de baten.
Per sado zijn de overhevelingen afgerond € 382.000 (233+48+1). Daarnaast is het mogelijk geweest de kosten voor de taskforce thuiswerken en voor het project SIC te dragen (€ 181.000). Samen wordt daarmee afgerond € 464.000 van het positieve resultaat ingezet.

[1] Dit overzicht is exclusief de abonnementen van Raalte. Hiervan zijn de baten en laten gelijk en hebben dus geen invloed op de hier gepresenteerde saldi.

Dit betekent een “netto” onderschrijding van € 433.100 bij de exploitatiekosten. Deze onderschrijding wordt o.a. gerealiseerd door de overstap naar een goedkopere provider voor telefonie, lagere kosten voor een aantal applicaties en het opzeggen/ samenvoegen van contracten voor het netwerkt.

Verloop van de egalisatiereserve in 2020

Stand per 1-1- 2020	Toevoegingen 2020	Onttrekkingen 2020	Stand per 31-12-2020
€ 1.398.827	€ 1.421.593	€ 743.934	€ 2.076.486

Dit verloop is sterk beïnvloed door het uitstellen van een aantal investeringen in verband met het project Toekomst Gericht Werken.

Hieronder staat een tabel met een overzicht met het verloop van de egalisatiereserve voor de aankomende 5 jaar, tot en met 2025.

Verloop van de egalisatiereserve tot en met 2025

Omschrijving	2021	2022	2023	2024	2025
Saldo 1-1	2.076.486,00	2.217.808,78	1.954.885,03	1.454.820,84	1.252.123,33
Verschil begrote minus berekende kap.lasten	332.695,78	57.885,25	-244.386,19	61.730,49	116.488,01
Begrote puttingen/stortingen reserve	-191.373,00	-320.809,00	-255.678,00	-264.428,00	-264.428,00
Saldo 31-12	**2.217.808,78**	**1.954.885,03**	**1.454.820,84**	**1.252.123,33**	**1.104.183,34**

Financiële kengetallen ICT

De kosten van ICT zijn in 2020 t.o.v. 2019 gestegen met 1,35%, het aantal medewerkers, gemeten in fte’s, is gestegen met 2,58% en het aantal inwoners van de gemeenten samen is gestegen met 0,46%. Per saldo leidt dit tot de volgende kengetallen.

Kengetal	Realisatie 2019	Realisatie 2020
ICT kosten per inwoner	€ 85	€ 86
ICT kosten per FTE	€ 9.524	€ 9.410

3.2 DOWR Facilitaire Zaken (FZ)

Corona en Toekomstgericht Werken

Door de Coronacrisis is alle aandacht in het voorjaar gericht geweest op de maatregelen om veilig te kunnen werken en met name de 1,5 meter norm door te voeren in onze kantoren en vergaderruimten. In opdracht van de taskforce Corona Deventer en de directies van Olst-Wijhe en Raalte heeft DOWR-FZ een notitie gemaakt met daarin richtinggevende maatregelen voor een terugkeer naar de kantoren waarin zo veel mogelijk veilig en gezond gewerkt kan worden.
Naast Corona was het project Toekomstgericht werken een belangrijke opgave voor FZ. Met dit project is vanuit een integrale benadering (HR, ICT en FZ) een toekomstbeeld neergezet waarmee we in gemeenteland vooroplopen, zo bleek o.a. op een congres SSC bij de overheid. In 2021 starten we met de uitrol hiervan mede in relatie tot de terugkeerplannen na Corona

Prognose leveringen en diensten en eindtotalen

Door Corona en een diversiteit aan contractvormen was het heel moeilijk een betrouwbare prognose te geven voor de leveringen en diensten. Een aantal wordt op contractbasis afgerekend en niet op basis van de prestatie/aantallen. Ook zijn er combinaties van contractbasis en geleverde prestatie. In

verband met de Coronacrisis is er een forse afname geweest van bepaalde producten zoals bijvoorbeeld koffie en thee. Afhankelijk van de aanbestedingsvorm kan een leverancier de overeengekomen contractwaarde opeisen. Ook zijn er contracten waarbij de aantallen/ prestatie grotendeels zijn weggevallen. Een aantal leveranciers had aangegeven coulant te willen zijn en niet de hele contractwaarde in rekening te gaan brengen.
Met de leveranciers zijn door FZ gesprekken gevoerd over de hoogte van de bedragen. Uiteindelijk heeft dit geleid tot aanzienlijk lagere kosten op met name de facilitaire verbruikskosten.

Stand van zaken huisvesting DOWR
Deventer
In het kader van optimalisatie huisvesting zijn een aantal ingrepen uitgevoerd waaronder een aanpassing van het vlekkenplan en verhuizing. Mede door de Coronacrisis en de capaciteit die met te nemen maatregelen was gemoeid, zijn ingrepen m.b.t. de inrichting deels on hold gezet in afwachting van besluitvorming over toekomst gericht werken.

Olst-Wijhe
Afgelopen jaar is er in de raad van juni en november een voorstel geweest om fase 1 van het beoogde nieuwe inrichtingsconcept van het gemeentehuis in uitvoering te nemen. Gelet op de financiële situatie van de gemeente is besluitvorming uitgesteld. Wel is inmiddels een deel van de begane grond verhuurd aan een jeugdzorgorganisatie waardoor huurinkomsten worden verkregen.

Raalte
In het kader van project huisvesting is het ruimtelijk en functioneel programma van eisen vastgesteld en zijn in oktober huisvestingsscenario's aan de stuurgroep voorgelegd om te komen tot een besluit tot een voorkeursscenario en het vervolgtraject. Dit vervolgtraject is ook on hold gezet in afwachting van besluitvorming over toekomst gericht werken. Naar verwachting zal dit project mede in relatie tot de duurzaamheidsopgave van het gebouw in het 2e kwartaal 2021 weer opgestart worden.

Financiën FZ

Directe kosten als gevolg van Corona
In totaal zijn er € 73.000 aan directe kosten gemaakt (verwacht was € 107.000) die het directe gevolg zijn van de Coronacrisis. Het gaat dan met name om de aanschaf van hygiëneschermen, desinfectiemiddelen, signing en gebouwaanpassingen. Daarnaast zijn als pilot in Deventer in twee vergaderruimten ook investeringen gedaan voor een bedrag van € 14.500 om hybride vergaderen mogelijk te maken. Zodra dit succesvol is gebleken kunnen we dit breder toepassen.

In onderstaande tabel zijn per gemeente de uitgaven die specifiek voor Corona gemaakt zijn tot en met 31-12-2020 vermeld. Dit is exclusief de kosten voor hybride vergaderen.

Totaal uitgaven Corona 2020

Gemeente	Realisatie 2020
Deventer	53
Olst-Wijhe	8
Raalte	13
Totaal	73

(bedragen in € 1.000)

Financieel overzicht FZ 2020

Omschrijving	Primitieve begroting 2020	Bijgestelde begroting 2020	Realisatie 2020	Bijgestelde begroting-realisatie	
Apparaatslasten	1.505.396	1.531.319	1.527.892	3.427	
Locatiegebonden en facilitair Deventer	2.720.159	2.599.879	2.173.839	426.040	
Locatiegebonden en facilitair Olst-Wijhe	283.510	283.510	240.719	42.791	
Locatiegebonden en facilitair Raalte	484.708	484.708	385.661	99.047	
Totaal lasten FZ	4.993.773	4.899.416	4.328.110	571.305	V
Baten apparaatslasten		-33.440	-80.311	46.871	
Baten locatiegebonden en facilitair Deventer	-74.355	-40.433	-49.821	9.388	
Baten Raalte	-3.248	-3.248	0	-3.248	
Totaal baten FZ	-77.603	-77.121	-130.132	53.011	V
Saldo	4.916.170	4.822.295	4.197.979	624.316	V
Bijdrage Deventer	3.486.136	3.425.943	2.958.073	467.870	
Bijdrage Olst-Wijhe	523.203	488.551	439.976	48.575	
Bijdrage Raalte	906.831	907.801	799.930	107.871	
Totaal bijdragen	4.916.170	4.822.295	4.197.979	624.316	

Toelichting
Het totale resultaat komt uit op ruim € 624.000. In de tweede rapportage werd uitgegaan van een te verwachten voordeel van € 237.000.
Het resultaat van de apparaatslasten van ruim € 50.000 ligt in lijn met het verwachte resultaat zoals dat in de tweede rapportage vermeld stond en wordt vooral veroorzaakt door hogere baten dan begroot.
Het hogere voordeel komt door lagere uitgaven op facilitaire verbruikskosten, zoals verbruik warme dranken, catering, printkosten en dienstreizen. In de tweede rapportage werd nog uitgegaan van de contractwaarden, Uiteindelijk zijn de werkelijke kosten in rekening gebracht, wat tot een groot voordeel leidt.

3.3 DOWR Personeel -en Salarisadministratie (PSA)

Coronamaatregelen
Op 18 juni 2020 heeft de staatssecretaris van Financiën een besluit inzake bijzondere fiscale maatregelen naar aanleiding van de Coronacrisis in de Staatscourant gepubliceerd. Het besluit inzake vaste reiskostenvergoedingen én de uitruil van reiskosten woon-werkverkeer heeft in 2020 enorme impact op de uitvoering gehad. Benodigde aanpassing van het Keuzemodel DOWR is in samenwerking met HR van de deelnemende gemeenten uitgewerkt en geïmplementeerd. Ook de uitvoering van de verschillende thuiswerkvergoedingen/verstrekkingen is in 2020 in afstemming met HR gerealiseerd.

Aanbesteding e-HRM
In de afgelopen jaren heeft DOWR een ontwikkeling doorgemaakt daar waar het de digitalisering en automatisering van HRM processen betreft. DOWR maakt voor de diensten rondom de personeelsen salarisadministratie gebruik van softwareleverancier Visma/Raet. Omdat de overeenkomst op 31 december 2020 eindigde, stond DOWR voor de keuze – conform de wettelijke inkoopvoorschriften – de markt op te gaan. In samenspraak met DOWR Inkoop is besloten om het lopende contract nog met 1 jaar te verlengen om zo de Europese aanbesteding goed voor te bereiden en te doorlopen. Per

1 januari 2022 moet een nieuw contract afgesloten zijn. In 2020 is het aanbestedingstraject doorlopen, met bijzondere aandacht voor de doorlooptijd van de af te sluiten overeenkomst, de kwaliteitsvragen, de casussen en het kansendossier. Na een zorgvuldig traject is aan de huidige softwareleverancier Visma/Raet het contract gegund. In 2021 vindt het implementatietraject plaats.

Looncontrole ABP
Het ABP heeft in 2020 een looncontrole bij de PSA uitgevoerd. De controle is uitgevoerd om inzicht te krijgen in de volledigheid van het deelnemersbestand én de productlonen in de pensioenadministratie. Het resultaat van de controle geeft aan dat de looncontrole ten aanzien van volledigheid deelnemersbestand en productlonen geen aanleiding geeft tot controle van de diensttijdgegevens.

Financiën PSA
Het financiële resultaat van PSA komt over 2020 uit op een voordeel van ruim € 30.000. De belangrijkste verklaring is een voordeel op de kosten van inhuur.

Financieel overzicht PSA 2020

Omschrijving	Primitieve begroting 2020	Bijgestelde begroting 2020	Realisatie 2020	Bijgestelde begroting-realisatie	
Totaal lasten	551.666	551.666	529.954	21.712	V
Totaal baten	22.167	22.167	30.586	-8.419	V
Saldo	529.499	529.499	499.368	30.131	V
Bijdrage Deventer	268.456	268.456	253.179	15.277	
Bijdrage Olst-Wijhe	93.721	93.721	88.388	5.333	
Bijdrage Raalte	167.322	167.322	157.801	9.521	
Totaal bijdragen	529.499	529.499	499.368	30.131	

3.4 DOWR Financiële Administratie (FA)
Invorderingswerkzaamheden tijdens Coronacrisis
Bij de start van de Coronacrisis zijn de privaat- en publiekrechtelijke invorderingswerkzaamheden tijdelijk opgeschort. Daarnaast is aan ondernemers, zzp'ers en verenigingen, mét een inschrijving bij de Kamer van Koophandel, de mogelijkheid geboden om bijzonder uitstel van betaling aan te vragen tot eind augustus 2020 voor de aanslagen gemeentelijke belastingen, huurpenningen, erfpacht en leges ('uitstel is geen afstel'). Van deze mogelijkheid is veel gebruik gemaakt. In augustus 2020 is dit uitstel verlengd tot eind september 2020.
Er wordt voorlopig coulant omgegaan met het invorderen van openstaande vorderingen. Doel is om een oplossing te bieden die aansluit bij de situatie waar een burger of bedrijf zich in bevindt. Terugkijkend heeft dit betaalinstrument wel effect gehad: het aantal uitgevaardigde postdwangbevelen en hernieuwde bevelen (publiekrechtelijke vorderingen) is in 2020 30% minder dan in vergelijking met voorgaand jaar.

Vervangingsvraagstuk FMI, doorontwikkeling financieel systeem en aanbestedingsstrategie
In 2019 is gestart met het project om de applicaties van de teams Belastingen en Financiële Administratie 'as is' over te brengen naar de Cloud omgeving van de softwareleverancier. Dit is randvoorwaardelijk voor verdere doorontwikkeling van bovengenoemde applicaties. Het streven was

om eind 2019 de productieomgeving van de applicaties van Belastingen en Financiële Administratie over te zetten naar betreffende Cloud omgeving. Door extra complexiteit o.a. rond performance is dit niet gelukt. De overgang is begin juli 2020 gerealiseerd.

Ten aanzien van de vervanging van FMI en doorontwikkeling van het financieel systeem zijn wij nog in onderhandeling met PinkRoccade. Inmiddels ligt een derde voorstel voor. Er is in de tussentijd opdracht gegeven voor een impactanalyse. Een aanbestedingsstrategie moet nog worden gekozen. Dit wordt in het eerste kwartaal van 2021 aan het Directieberaad voorgelegd.

Financiën FA
Het financiële resultaat van FA komt over 2020 uit op een voordeel van afgerond € 10.000. Dit is het saldo van een overschrijding op de loonsom en een voordeel op de kosten van kantoorartikelen, de inzet van externe deurwaarders en een aantal kleinere voor- en nadelen. Het resultaat is in lijn met de verwachting die in de tweede rapportage is vermeld.

Financieel overzicht FA 2020

Omschrijving	Primitieve begroting 2020	Bijgestelde begroting 2020	Realisatie 2020	Bijgestelde begroting-realisatie	
Totaal lasten	2.002.141	2.002.366	2.008.262	-5.896	N
Totaal baten	0	-24.127	-39.972	15.845	V
Saldo	2.002.141	1.978.239	1.968.290	9.949	V
Bijdrage Deventer	1.528.000	1.507.092	1.499.332	7.760	
Bijdrage Olst-Wijhe	163.156	162.068	161.272	796	
Bijdrage Raalte	310.983	309.079	307.686	1.393	
Totaal bijdragen	2.002.139	1.978.239	1.968.290	9.949	

3.5 DOWR Belastingen

Corona
Voor de gemeenten Deventer, Olst-Wijhe en Raalte zijn de (financiële) gevolgen per belastingsoort inzichtelijk gemaakt.

Belastingen
Begin 2020 is met de gecombineerde aanslag een groot deel van de heffingen opgelegd. In de loop van het jaar volgenden de rest van de aanslagen. Soms al dan niet aangepast obv de Coronamaatregelen. De extra werkzaamheden ikv Corona zijn opgevangen in het team belastingen. In de 2e helft van het jaar kwam de voortgang voor de bezwaarafhandeling hierdoor onder druk te staan. Dit is opgelost door extra externe ondersteuning in het najaar van 2020.

Project m^3 naar m^2
Nagenoeg alle woningen van de DOWR-gemeenten zijn omgezet van m^3 naar m^2. In 2021 zal voor het eerst gewaardeerd worden op basis van m^2.

WOZ-bureaus
Ook dit jaar is er groei op het aantal bezwaren van WOZ-bureaus. In de weken 20,21 en 22 wordt voor ruim 700 adressen hoorzittingen gehouden. De DOWR wijkt tav de hoeveelheden niet af van de

landelijke trend. Echter wel qua kostenvergoeding. Door zeer scherp te sturen op de proceskosten blijven deze voor de DOWR-gemeenten net boven de € 100.000. Ter vergelijking: het GBLT komt met haar gemeenten uit op ruim € 600.000[2].

Aantal bezwaren

Gemeente	Totaal bezwaren	WOZ bezwaren	Gegrond	Ongegrond	WOZ bezwaren ncnp	Gegrond	Ongegrond
Deventer	740	278	105	173	462	114	348
Olst-Wijhe	170	75	36	39	95	16	79
Raalte	212	66	29	37	146	43	103
DOWR totaal	**1122**	**419**	**170**	**249**	**703**	**173**	**530**
%			**41%**	**59%**		**25%**	**75%**

Aantal beroepen

Gemeente	Heffen	Parkbelasting	WOZ burger	WOZ gemachtigde	Totaal
Deventer	0	6	5	59	70
Olst-Wijhe	1	0	1	13	15
Raalte	0	0	1	7	8
Totaal	**1**	**6**	**7**	**79**	**93**

Financiën Belastingen

Het financiële resultaat van Belastingen komt over 2020 uit op een voordeel van afgerond € 157.000. Het project 'Waarderen WOZ op oppervlakte' heeft vertraging opgelopen. Daarom wordt voorgesteld een bedrag van € 36.000 van over te hevelen naar 2021. Daarmee komt het voordelige resultaat na bestemming uit op afgerond € 121.000.

Naast het financiële voordeel door de vertraging van dit project is de belangrijkste verklaring voor dit resultaat een voordeel op de loonkosten van ruim € 200.000 door niet ingevulde vacatures.

[2] DOWR 80.718 woz objecten GBLT 144.881 (bron waarderingskamer)

Financieel overzicht Belastingen 2020

Omschrijving	Primitieve begroting 2020	Bijgestelde begroting 2020	Realisatie 2020	Bijgestelde begroting-realisatie	
Totaal lasten	2.368.452	2.330.407	2.172.784	157.623	V
Totaal baten	-3.240	-3.240	-2.803	-437	N
Saldo	2.365.212	2.327.167	2.169.981	157.185	V
Voorstel resultaatbestemming				-36.000	
Saldo na bestemming				121.185	V
Bijdrage Deventer	1.536.829	1.502.509	1.418.164	84.345	
Bijdrage Olst-Wijhe	292.448	291.235	279.238	11.997	
Bijdrage Raalte	535.935	533.423	508.580	24.843	
Totaal bijdragen	2.365.212	2.327.167	2.205.981	121.185	

3.6 DOWR Inkoop

Er zijn over de verantwoordingsperiode geen relevante ontwikkelingen en ambities voor DOWR te melden die van belang zijn geweest voor het behaalde resultaat.

Financiën Inkoop

Het financiële resultaat van Inkoop komt over 2020 uit op een voordeel van afgerond € 32.412.
Dit voordeel wordt verklaard vanuit een voordeel op de kosten van de uitvoering van inkoopscans en een lagere besteding op het algemene werkbudget.
Omdat er sprake is van een vast vergoeding door Olst-Wijhe en Raalte (fixed price) vindt er geen verrekening plaats van het voordeel met deze gemeenten.

Financieel overzicht Inkoop 2020

Omschrijving	Primitieve begroting 2020	Bijgestelde begroting 2020	Realisatie 2020	Bijgestelde begroting-realisatie	
Totaal lasten	338.700	336.570	304.158	32.412	V
Totaal baten	0	0	0	0	
Saldo	338.700	336.570	304.158	32.412	V
Bijdrage Deventer	257.195	255.361	355.361	0	
Bijdrage Olst-Wijhe	27.168	27.109	27.109	0	
Bijdrage Raalte	54.337	54.100	54.100	0	
Totaal bijdragen	338.700	336.570	336.570	0	

4. Financieel resultaat DOWR 2020, klanttevredenheid en ziekteverzuim

Dit hoofdstuk geeft om te beginnen de financiële gegevens, zoals ze in het vorige hoofdstuk per perceel aan de orde kwamen, in zijn geheel weer, waardoor een beeld ontstaat van het financiële resultaat in 2020 van DOWR als geheel.

Financiën DOWR 2020: tussentijdse prognoses, actuele begroting, realisatie en resultaat

DOWR-perceel	Prognose realisatie 1e rapportage	Prognose realisatie 2e rapportage	Bijgestelde begroting 2020	Realisatie 2020[3]	Rekening-resultaat
DOWR - I	15.962.211	14.961.103	16.017.876	15.631.583	386.293
DOWR PSA	528.506	520.867	529.499	499.368	30.131
DOWR Inkoop	309.086	307.711	336.570	304.158	32.412
DOWR Belastingen	2.250.772	2.259.452	2.327.167	2.205.982	121.185
DOWR FA	1.982.216	1.965.878	1.978.239	1.968.290	9.949
DOWR FZ	4.558.201	4.581.771	4.822.295	4.197.979	624.316
DOWR algemeen	-	104.722	57.421	106.853	-49.432
Totaal lasten	25.590.992	24.701.504	26.069.067	24.914.213	1.154.854

Uit dit overzicht blijkt dat het financiële resultaat heel positief is geweest. Er is een uiteindelijk resultaat na een aantal resultaatbestemmingen die bij de betreffende percelen zijn genoemd, van ruim € 1,1 miljoen. Vooral de percelen DOWR-I en DOWR FZ hebben een ruim financieel laten zien. In het vorige hoofdstuk is aangegeven waar deze voordelen door veroorzaakt zijn. Alleen *DOWR algemeen* heeft een negatief resultaat laten zien.

Kijkend naar de verklaringen, dan kan geconstateerd worden dat deze veelal een incidenteel karakter lijken te hebben en meer dan eens direct of indirect een link hebben met Corona. Dat betekent dat er niet op voorhand aan de hand van deze jaarverantwoording geconstateerd kan worden dat er in structurele zin en uitgaande van de huidige beleidsmatige doelstellingen, sprake is van financiële ruimte. Wel is achteraf te constateren dat de oorspronkelijke begroting van bijna € 25 miljoen voldoende was geweest. Deze uitspraak is geen oordeel achteraf over de kwaliteit van de besluiten de begroting bij te stellen in 2020. Wel is het goed om in het jaar 2021 steeds kritisch te volgen in hoeverre financiële tegenvallers binnen de DOWR, opgevangen kunnen worden door te verwachten meevallers.

In onderstaande tabel is het rekeningresultaat (inclusief de genoemde bestemmingen) toebedeeld aan de drie gemeenten, op basis van de geldende verdeelsleutels.

[3] Het bedrag in deze kolom bij DOWR-I van € 15.631.583 komt in de onderliggende rapportage van DOWR-I niet voor in de cijfermatige opstelling, maar sluit daar uiteraard wel bij aan. Vanwege de uniformiteit van de weergave van de realisatiecijfers is in de berekening van de realisatie aangesloten bij de berekening van de andere percelen.

Financieel resultaat 2020 na bestemming als totaal en per deelnemende gemeente

DOWR-perceel	Rekeningresultaat	Deventer	Olst-Wijhe	Raalte
DOWR-I	386.293	272.944	36.719	76.630
DOWR PSA	30.131	15.277	5.333	9.521
DOWR Inkoop	32.412	32.412	-	-
DOWR Belastingen	121.185	84.345	11.997	24.843
DOWR FA	9.949	7.760	796	1.393
DOWR FZ	624.316	467.870	48.575	107.871
DOWR algemeen	-49.432	-25.062	-8.749	-15.621
Totaal lasten	1.154.854	855.546	94.671	204.637

In deze laatste tabel staan de normen en de realisatiecijfers van de klanttevredenheid en het ziekteverzuim.

Kengetallen klanttevredenheid en ziekteverzuim

Perceel	Norm KTO	KTO 2020	Norm ziekteverzuim	Ziekte-verzuim 2020	Norm meldings-frequentie	Meldings-freq. 2020
DOWR-I	7+	7,5	4,6%	3,6%	1,10	0,48
DOWR PSA	7+	7,9	4,6%	0,3%	1,10	0,22
DOWR Inkoop	7+	7,5	4,6%	0,0%	1,10	0,00
DOWR Belastingen	7+	7,2*	4,6%	6,6%	1,10	0,64
DOWR FA	7+	7,5	4,6%	3,0%	1,10	0,49
DOWR FZ	7+	8,0	4,6%	4,8%	1,10	0,63

* = 2018

Bij het ziekteverzuim scoort alleen het verzuim bij DOWR Belastingen boven de norm. De reden van dit hogere percentage is een medewerker die langdurig ziek is, waarbij de ziekte niet werk gerelateerd is.

Wat opvalt is dat, ondanks de Coronacrisis, de klanttevredenheid heel positief is beoordeeld bij alle percelen. Dat duidt erop dat de gewijzigde werkomstandigheden geen substantiële negatieve invloed hebben gehad op de (door de klanten ervaren) kwaliteit van het werk. Ook is het niet zo dat er een positief financieel resultaat gehaald is door het leveren van een lagere kwaliteit. Hoewel de interpretatie van dergelijke gegevens met de nodige voorzichtigheid gedaan moet worden, mogen de scores op deze kengetallen, gecombineerd met het financiële resultaat tot tevredenheid stemmen.

.


gemeente Deventer
gemeente Olst-Wijhe
Gemeente Raalte
Deventer, Olst-Wijhe en Raalte: samen staan we sterker.