Gemeente Diemen

Raadsvoordracht

Onderwerp:	**Jaarstukken 2020 Duo+ (zienswijze)**
Datum:	13 april 2021
Steller:	K. Deutekom
Portefeuillehouder:	E. Boog

Relevante achtergrondinformatie

Voorgeschiedenis

De Jaarstukken 2020 maken onderdeel uit van de planning- & controlcyclus van Duo+. Deze documenten informeren de gemeenteraden en geeft de mogelijkheid tot bijsturen. De gemeenteraad legt dit vast in een zienswijze.

Toelichting

Inhoud van het voorstel

Aansturen en door ontwikkelen van de organisatie

In 2020 is ingezet op de ontwikkeling van het collegiale directiemodel en de versterking van de samenwerking binnen de DUO-organisatie. Ook zijn de rollen en verantwoordelijkheden van de diverse gremia uitgewerkt en vastgelegd waarmee een goede basis gelegd is voor een duurzame en goede samenwerking.

De positie van de opdrachtgever-opdrachtnemer (OGON) is ook versterkt. Er is beter inzicht in de onderwerpen die in de OGON-overleggen aan de orde moeten komen en ook de mandaten zijn beter in beeld gebracht. In het verlengde hiervan is veel aandacht besteed aan het besluitvormingsproces. Dit proces blijft voor sommige vaak financiële onderwerpen erg lang maar er is wel meer structuur in het proces aangebracht. Daarnaast is, mede door de komst van een bestuursadviseur (vervanging) en een directiesecretaris, meer oog voor de samenwerking tussen de teamleiders en de samenwerking tussen de teamleiders en het directie managementteam.

Dienstverleningsovereenkomst

In 2020 is door middel van de dienstverleningsovereenkomsten (dvo's) uitvoering gegeven aan de activiteiten voor de DUO-gemeenten. Onderstaand per team een opsomming van de belangrijkste zaken die gerealiseerd zijn in 2020

- Informatieveiligheid

In 2020 is een duidelijke scheiding aangebracht tussen de "Chief Information Security Officer" (CISO) en "de Functionaris Gegevensbescherming" (FG). Hierdoor zijn ook de verantwoordelijkheden en bevoegdheden beter gedefinieerd. Tevens is dit jaar als gevolg van gewijzigde regelgeving het algemene beleid voor de informatieveiligheid geactualiseerd en zijn aan de hand van de Algemene Verordening Gegevensbescherming de daaruit voortkomende 13 hoofddoelen in beeld gebracht en verder uitgewerkt met een actieplan. Tevens is een begin gemaakt met het op grond van de regelgeving (baseline informatiebeveiliging Overheid) in de lijn beleggen van de informatieveiligheid. Er zijn binnen de teams en de afdelingen contactpersonen benoemd die dit verder moeten borgen. De afdelingen/teams worden daarbij ondersteund door de zogenaamde "Privacy Officers" die in 2021 aan het team van de informatieveiligheid toegevoegd zullen worden. Ook is dit jaar een enorme stap gezet met het opzetten en het uitwerken van het register van verwerkingen. In 2020 heeft ook nog door een externe partij een onderzoek plaatsgevonden naar aanleiding van een Phishing incident. Dat onderzoek heeft uitgewezen dat de informatieveiligheid op zich goed geborgd is maar dat er in de organisatie meer aandacht moet komen voor het informatieveiligheidsbewustzijn. Dit is inmiddels opgepakt. Verder hebben zich dit jaar geen grote incidenten voorgedaan. Wel zijn er diverse meldingen gemaakt van datalekken en andere kleinere incidenten maar deze hebben niet geleid tot nadere acties.

De digitale wereld wordt steeds complexer, wat consequenties heeft voor de wijze waarop we als organisatie om moeten gaan met informatiebeveiliging, privacy, etc. Ook in 2020 is daarom

onverminderd ingezet op deze onderwerpen en zijn onder meer de onderstaande maatregelen getroffen. Mede hierdoor is de jaarlijkse ENSIA-evaluatie (verantwoording informatieveiligheid) weer met goed gevolg afgerond.

- Verbijzonderde Interne Controle (VIC)

In 2020 is een nieuw VIC team gevormd. Voor de jaarrekening 2019 was gebruik gemaakt van inhuur voor het uitvoeren van de interne controle maar dat is niet goed gegaan. De opdracht van het VIC is tweeledig, namelijk het uitvoeren van de (verbijzonderde) interne controle en het ondersteunen van de proceseigenaren bij het in de lijn brengen van de interne controle. Inmiddels is bij de interim controles over het eerste half jaar van de DUO-organisatie gebleken dat de controles dit jaar kwalitatief veel beter zijn ten opzichte van 2019. Ook is, met behulp van de VIC medewerkers, voorgang geboekt met het door de proceseigenaar (her)(be)schrijven van de meeste processen. Dit ter verbetering van de interne beheersing.

- Inkoopfunctie

Binnen Duo+ is een inkoopcontactgroep actief samen met de DUO-gemeenten Ouder-Amstel en Uithoorn. De gemeente Diemen heeft een eigen inkoopcontactgroep. Daarnaast vindt er 6 keer per jaar overleg plaats tussen de Contact Personen Inkoop van de vier DUO-organisaties. De samenwerking op het gebied van inkoop is dit jaar verder geïntensiveerd. Wel is het duidelijk dat de inkooporganisatie binnen de DUO-organisatie erg versnipperd is en niet echt effectief. Ook de aanbestedingen lopen niet altijd goed. In verband hiermee is aan een externe partij gevraagd om een onafhankelijk advies uit te brengen over welk organisatievorm het beste past binnen de DUO-organisatie waarbij onderwerpen zoals maatschappelijk verantwoord inkopen en inkoopvoordelen meegenomen moeten worden. De Stichting Rijk is hier ook bij betrokken. Tevens is gevraagd om een beleidsnotitie inkoop en aanbesteding te schrijven voor de vier organisaties. Het advies en de beleidsnota zijn dit jaar opgeleverd en zullen in 2021 in besluitvorming gebracht worden.

- Personeel en Organisatie

De belangrijkste ontwikkeling binnen P&O is de transitie van het team zelf. Die is eind 2019 in gang gezet en in 2020 bestuurlijk afgehecht, waarna er uitvoering is gegeven aan de opgaven uit het transitieplan. Qua dienstverlening is het team P&O er goed in geslaagd om alle taken en verantwoordelijkheden efficiënt te blijven uitvoeren onder de nieuwe omstandigheden. De dienstverlening heeft ongehinderd doorgang gevonden. De volgende mijlpalen zijn gerealiseerd:

- ✓ De inrichting van een nieuwe HR-cyclus;
- ✓ De succesvolle implementatie van de WNRA en de daarmee samenhangende actualisatie van het personeelshandboek;
- ✓ De implementatie van Motion, i.s.m. met de teams Financiën en I&A;
- ✓ De start van het project Inclusief Werkgeverschap;
- ✓ De begeleiding van Diemen ’22.

- Financiën

In 2020 zijn de processen verder gedigitaliseerd. Deze digitalisatieslag was er vooral op gericht om voor de vier organisaties dezelfde P&C-tool in te richten en het proces zoveel als mogelijk te digitaliseren. De vier organisaties maken inmiddels gebruik van dezelfde P&C-tool Tangelo. Op basis van een evaluatie en een programma van eisen is het gelukt om voor de vier DUO-organisaties één P&C-tool in te richten. De tools zijn in de loop van 2020 verder geoptimaliseerd, dit zal in 2021 nog verder worden doorgezet. Binnen Duo+ is voor de vier organisaties een P&C-tool beschikbaar gesteld en ingericht.

- Interne Dienstverlening

De applicatie Zendesk is in 2020 vervangen door Topdesk. Met deze wijziging is het de totale dienstverlening professioneler ingericht. Klanten kunnen zelf meldingen aanmaken, meteen de juiste informatie vinden die zij nodig hebben en het systeem zelf biedt meer mogelijkheden op het gebied van praktische inrichting van de backoffice. Bovendien is het in Topdesk mogelijk geworden rapportages te genereren die tevens voor het managementdashboard ingezet kunnen worden.

- Start gevolgen Interbestuurlijk toezicht

In 2020 kwam de provincie met een niet heel positief rapport over het zaakgericht werken in onze vier organisaties en het daardoor niet op orde zijnde digitale archief. In het kader van Interbestuurlijk toezicht is in 2020 een rapport en plan van aanpak gemaakt, hetgeen kansen biedt om deze kwetsbare situatie op te kunnen vangen. De uitvoering vindt plaats in 2021 en verder, en zal elke afdeling en medewerker raken, dit rapport en de voorbereiding van het project hebben echter wel een deur geopend naar minder kwetsbaarheid.

Eén van de belangrijke aanbevelingen van de provincie in het kader van het IBT op archief was dat het cluster Postintake en Archief uitgebreid en verstevigd moest worden. Dit ter voorkoming van verdere achterstanden en ter ondersteuning van het professionaliseren van beide vakgebieden. Deze uitbreiding en versteviging van het cluster hebben inmiddels plaatsgevonden en geeft het team de nodige boost om in de komende jaren alle werkzaamheden te kunnen opvangen.

- Informatie en Automatisering

In 2020 is de oude thuiswerkomgeving van een applicatieportaal vernieuwd tot een full-desktop werkomgeving. Dit project was zo goed als afgerond toen de thuiswerkmaatregelen als gevolg van corona werden afgekondigd. Vervolgens is in één weekend niet alleen de hele nieuwe thuiswerkomgeving productiegereed gemaakt maar is deze ook opgeschaald tot ca. 350 gelijktijdige gebruikers (was ca. 50). Hier betaalt onze keuze voor de flexibele en schaalbare cloudtechnologie zich duidelijk uit!
Wegens “thuiswerken tenzij” is de thuiswerkomgeving bovendien uitgebreid met enkele zware grafische toepassingen die daar uit kostenoverwegingen aanvankelijk niet beschikbaar voor waren. Inmiddels kunnen alle mensen die niet "fysiek" op locatie hoeven te zijn vrijwel volledig thuiswerken.

- Juridische Zaken

Om juridische kwaliteitszorg te implementeren hebben we de volgende zaken aangepakt:

- ✓ Met gebruikmaking van het Instituut voor Interventiekunde, hebben we waarderende gesprekken gevoerd met een groot aantal stakeholders op het terrein van juridische zaken. De outcome van die gesprekken is verwerkt als input voor juridische kwaliteitszorg.
- ✓ We hebben gewerkt aan een nieuw model inzake de mandatering (het negatieve mandaat) in plaats van de bestaande bevoegdhedenregeling;
- ✓ We zijn bezig met het in kaart brengen van het juridisch landschap van Duo+ en de DUO-gemeenten.
- ✓ De werkprocessen klachtenafhandeling, Wob-procedure, bevoegdheden en publicatie geactualiseerd.

- Communicatie

Diemen heeft vanaf 1 februari 2020 een strategisch communicatieadviseur in dienst die inhoudelijk de communicatieadviseurs van Duo+ die voor Diemen werken aanstuurt.
In 2020 hebben Duo+ en de Duo+-gemeenten een start gemaakt met het ontwikkelen van een communicatievisie. De uitkomsten van de vier communicatievisies, zullen in 2021 naast elkaar worden gelegd. Op basis daarvan kan Duo+ vervolgens een beeld creëren van de gewenste organisatie, werkwijze, toolling, etc. voor de functionaliteit Communicatie binnen Duo+.

Gevolgen en risico’s

Financieel

- **Jaarstukken 2020 Duo+**

De Jaarrekening 2020 van Duo+ is goedgekeurd door de accountant.
De jaarrekening sluit met een negatief saldo van € 191.000.
Diemen participeert alleen in de samenwerking op het gebied van Bedrijfsvoering en het Stafbureau. Bedrijfsvoering en het Stafbureau sluiten met een tekort van € 118.000. Hiervan kan € 50.000 verrekend worden met de Reserve Bedrijfsvoering van Duo+ zelf. Het restant wordt, volgens de nieuwe verdeelsystematiek, verrekend met de gemeenten (voor Diemen ± € 26.000). Het financiële effect verwerken we in de 2de kwartaalbrief 2021 (€ 26.000 ten laste van verwacht rekeningsaldo 2021)

Wat merkt de burger, een bedrijf of instelling van de te nemen beslissing?
Niet van toepassing.

Opmerkingen over de aanpak / het vervolgproces na de gevraagde beslissing
Communicatie
Niet van toepassing.

Projectmatig
Niet van toepassing.

Bijlagen
1. Jaarstukken 2020 Duo+

Burgemeester en wethouders van Diemen,

de secretaris,	de burgemeester,
J.D. de Kort	E. Boog

Gemeente Diemen

Raadsbesluit

Onderwerp: **Jaarstukken 2020 Duo+ (zienswijze)**
21-28

De gemeenteraad van Diemen in vergadering bijeen,

Gelet op de voordracht van het college d.d. 13 april 2021

Besluit

1. Akkoord te gaan met de Jaarstukken 2020 van Duo+ en de gemeenteraad voor te stellen geen zienswijze in te dienen;

2. Het financiële effect te verwerken in de 2de kwartaalbrief 2021 (€ 26.000 ten laste van verwacht rekeningsaldo 2021).

Aldus besloten tijdens de gemeenteraadsvergadering van 17 juni 2021,

De voorzitter, De griffier,