De Connectie

Tweede Bestuursrapportage 2024

Inhoudsopgave

1. Inleiding **3**

1.1. Inleiding 3

1.2. Leeswijzer 3

2. Ontwikkelingen programmaplan **4**

2.1 Programma Bedrijfsvoering Gemeenten 4

2.2. Programma Belastingen Gemeenten 7

3. Ontwikkelingen De Connectie **8**

3.1 Risicoprofiel 8

3.2 Financiering 9

3.3 Bedrijfsvoering 10

4. Ontwikkeling realisatie Begroting 2024 **13**

4.1. Ontwikkelingen financieel kader 13

4.2. Verwachte voor- en nadelen 14

4.3. Investeringsprogramma 19

1. Inleiding

1.1. Inleiding

Voor u ligt de tweede Bestuursrapportage van De Connectie over 2024. De eerste Bestuursrapportage was met name gericht op de ontwikkelingen in het financieel kader en de begroting. In de tweede Bestuursrapportage ligt het accent op de financiële en inhoudelijke ontwikkelingen gedurende het jaar.

De nu zichtbare afwijkingen ten opzichte van de begroting zijn zowel programmatisch als financieel toegelicht. Hiermee wordt een eerste voorzichtige indicatie gegeven van het te verwachten eindejaarsresultaat. Voorzichtig, want de afstand tot het einde van het jaar is nog aanzienlijk.

Ook is er aandacht voor de interne bedrijfsvoering van De Connectie. Denk hierbij bijvoorbeeld aan de doorontwikkeling die de organisatie momenteel aan het maken is aan de hand van drie thema's:

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

1.2. Leeswijzer

De opbouw van deze bestuursrapportage volgt zoveel mogelijk de structuur van de Meerjarenprogrammabegroting 2024-2027, waarbij het accent ligt op afwijkingen ten opzichte van het programmaplan, het interne bedrijfsvoeringsbeleid en de begroting. Over de realisatie van het programmaplan wordt gerapporteerd in hoofdstuk 2. Hoofdstuk 3 gaat in op ontwikkelingen binnen De Connectie en hoofdstuk 4 rapporteert over de ontwikkelingen van het financieel kader en de realisatie van de begroting 2024 en de investeringsplanning.

2. Ontwikkelingen programmaplan

In het programmaplan uit de vastgestelde MJPB 2024-2027 doen zich ontwikkelingen voor, die mogelijk afwijkingen veroorzaken in de realisatie. De afwijkingen ten opzichte van het programmaplan worden in de volgende paragrafen toegelicht. Wanneer de ontwikkelingen leiden tot financiële afwijkingen is dit verder toegelicht in hoofdstuk 4.

2.1 Programma Bedrijfsvoering Gemeenten

ICT

In de regionale Informatievisie en -strategie zijn de technologische trends op het gebied van informatievoorziening uitgewerkt. Een belangrijke ontwikkeling is de beweging naar Cloud computing. Bij Cloud computing zijn hardware, software en gegevens steeds meer via het internet beschikbaar. Met de gemeenten is gesproken over het mogelijk versnellen van deze beweging. Besloten is dat de trend en het tempo van de markt hierin leidend zal zijn en blijven.

Er zijn diverse autonome technologische ontwikkelingen die impact hebben op het bestaande IT-landschap. Denk hierbij aan informatieveiligheid, AI en robotisering. Deze autonome technologische ontwikkelingen komen uit de markt en zijn door de organisatie niet te temporiseren. Regionaal is over deze trendmatige ontwikkeling gesproken en geconstateerd dat nog vastgesteld moet worden bij wie de verantwoordelijkheid voor deze ontwikkelingen ligt. Afspraken hierover worden in de 2^{e} helft van 2024 gemaakt. Daarna wordt hier weer verder uitvoering aan gegeven.

In de regio is in 2023 en 2024 gewerkt aan een harmonisatie- en ontwikkelagenda van de gemeentelijke applicaties. Dit is de regionale strategische IV-agenda. De eerder gehanteerde harmonisatieagenda is onderdeel gemaakt van deze IV-agenda. Speciale focus voor de Connectie ligt hierbij op doorvertaling naar het IT-landschap zodat de nog te maken keuzes goed kunnen worden ingebed in het bestaande IT-landschap. Daarnaast is het de gemeentelijke ambitie om aan de hand van een extern onderzoek invulling te geven aan het verbeteren van centraal opdrachtgeverschap. Het verbeteren van het centraal opdrachtgeverschap heeft als doel om de sturing op technologische en maatschappelijke ontwikkelingen beter vorm te geven. De gemeenten hebben ervoor gekozen om beide ontwikkelingen te temporiseren.

Documentaire Informatievoorziening

Een centraal Document Management Systeem - Record Management Application (DMS-RMA) is een systeem dat in grote mate kan bijdragen aan geharmoniseerd archiefbeheer. De bedoeling was dat in het voorjaar van 2024 regionaal keuzes gemaakt zouden worden hoe we hier invulling aan gaan geven. Dit is niet gelukt omdat de gemeenten hier nog geen eenduidige keus in konden maken. De opdracht is herzien en naar verwachting wordt in de tweede helft van 2024 een besluit genomen over de regionaal gewenste oplossingsrichting.

Het vervangen en implementeren van het zaaksysteem van de gemeente Renkum en het zaaksysteem van de gemeente Rheden is afgerond. De Connectie heeft proactief geadviseerd en ondersteund bij de uitvoering. Beide projecten zijn door de gemeenten succesvol afgerond. De digitale archieven uit het oude zaaksysteem worden dit jaar nog geïmporteerd in het nieuwe zaaksysteem.

De drie gemeenten ervaren op dit moment een hoge werkdruk door het grote aantal documenten dat geanonimiseerd moet worden, vooral voor WOO-verzoeken. Hierdoor komt de afhandeling van deze verzoeken in het gedrang. Daarom is door de gemeenten, ondersteund door De Connectie, een project gestart met als doel te komen tot een zo veel als mogelijk geautomatiseerde anonimiseringsoplossing. De projectgroep is op dit moment bezig met de voorbereiding, de beschikbaarstelling van de oplossing en het inbedden van de bijbehorende processen en koppelingen. Het voornemen is om het beheer en de dienstverlening m.b.t. anonimiseren te beleggen bij de afdeling DIV.

Facilitaire Zaken

De gemeente Arnhem heeft een programma van eisen opgesteld voor het realiseren van toekomstige huisvesting met de intentie naar één hoofdlocatie te gaan. Tegelijkertijd is de gemeente Arnhem ook bezig met visieontwikkeling voor de lange termijn inzake de huisvestingbehoefte. Deze visieontwikkeling zal uiteindelijk de route gaan bepalen op welke wijze de toekomstige huisvesting ingevuld gaat worden en wat dit van de dienstverlening van De Connectie vraagt.

De gemeenteraad van de gemeente Renkum heeft besloten dat er voor het gemeentehuis ook moet worden gekeken naar andere locaties. Er loopt nu een project om te onderzoeken welke alternatieve locaties er zijn. Tevens is er geld vrijgemaakt om op korte termijn de noodzakelijke renovatiewerkzaamheden te verrichten in het huidige gemeentehuis.

Autonome ontwikkelingen

De wegwerpbekers zijn voor de gemeenten Renkum en Rheden vervangen door alternatieven. Voor de gemeente Arnhem is er onlangs een keuze gemaakt voor een alternatief wat z.s.m. in gebruik wordt genomen.

Administratie & Beheer

De inrichting van het (nieuwe) e-HRM systeem verloopt langzamer dan verwacht. Dat heeft twee oorzaken. Allereerst zien we dat gemeenten in toenemende mate de wens hebben hun eigen processen in te richten. Dat vraagt een andere inrichting van het systeem en vergt meer capaciteit. De aanwezige capaciteit is beperkt zodat het langer duurt om de inrichting af te ronden. Daarnaast merken we dat veel van de processen die we oppakken ook andere omissies (veelal uit het verleden) aan het licht brengen. Deze worden vaak gesignaleerd en waar mogelijk opgelost gedurende het project.

De impact van deze vertraging wordt momenteel geanalyseerd. Het projectteam en De Connectie werken aan een roadmap die verschillende mijlpalen onderkent waardoor geprioriteerd kan worden en sturing kan worden gegeven op de beschikbare capaciteit.

Inkoop & Aanbesteding

Team Inkoop en Aanbesteding (I&A) heeft vanaf september de vaste formatie op orde. Dit betekent dat de inhuur op inkoopadviseurs terugloopt. De klantvraag blijft onverminderd hoog, zeker ten opzichte van de beschikbare capaciteit. Wat daarbij helpt is het tijdig plannen van aanbestedingen door onze klanten en het stellen van prioriteiten door de gemeenten/opdrachtgevers. Vanuit Team I&A dragen we onder andere bij aan de planbaarheid van de dienstverlening door het uitbreiden van contractbeheer. Essentieel hiervoor is het aanleveren van contracten vanuit gemeenten/opdrachtgevers.

De aanbesteding voor vervanging van het contractbeheersysteem loopt volgens planning. De vervanging is gepland voor 2025. Het nieuwe systeem zal voorzien in kijkrechten voor alle medewerkers van de gemeenten en De Connectie. Dit is een verbetering in de dienstverlening omdat nu in gezamenlijkheid beter sturing kan worden gegeven aan rechtmatigheid.

2.2. Programma Belastingen Gemeenten

In 2024 ontving De Connectie de helft van het aantal bezwaren ten opzichte van 2023. Dat is fors minder, maar nog altijd meer dan 2022 en de jaren daarvoor. In 2023 heeft het bestuur via de eerste bestuursrapportage incidenteel extra middelen toegekend voor de afhandeling van WOZ-bezwaren als gevolg van de stijging van het aantal bezwaren tegen de WOZ-waardebepalingen. Voor de niet-bestede middelen heeft het bestuur een bestemmingsreserve ingesteld. In de eerste bestuursrapportage is een onttrekking gedaan uit deze bestemmingsreserve voor het afhandelen van de bezwaren in 2024. Naar verwachting is deze onttrekking niet helemaal nodig. De resterende middelen zullen vrijvallen ten gunste van het resultaat.

Landelijk zien we een gelijke ontwikkeling. Er is sprake van een structurele toename van bezwaren tegen de WOZ-waarde. Het is de verwachting dat voor de afhandeling van bezwaren in de toekomst structureel meer middelen nodig zijn. In 2025 willen we met de gemeenten in gesprek om hier structurele afspraken over te maken.

In januari is de vergoeding van proceskosten aan NCNP- bureaus (no cure no pay) door aanpassing van wetgeving aan banden gelegd. Op dit moment wordt de beperking van deze vergoeding aangevochten bij de hoge raad. De uitkomst is onzeker, maar het risico is aanwezig dat deze beperking gedeeltelijk wordt teruggedraaid. Dit kan tot gevolg hebben dat het structureel tekort nog verder oploopt.

Medio juni 2024 is het voormeldingsproces ingericht. Door het verzenden van (gerichte) voormeldingen worden inwoners betrokken bij het waarderingsproces. Via een (digitale) voormelding kan een inwoner of belanghebbende de secundaire objectkenmerken (bijvoorbeeld ligging, onderhoudstoestand, kwaliteit van de voorzieningen) ingeven en/of veranderen met een onderbouwing. In samenspraak met gemeenten is gekozen om eerst een pilot te draaien. Doel hiervan is om gezamenlijk de impact en resultaten van deze pilot te evalueren voordat we besluiten dit structureel en breed te gaan uitzetten. Deze pilot is inmiddels gestart en loopt gedurende de 2^{e} helft van dit jaar.

3. Ontwikkelingen De Connectie

3.1 Risicoprofiel

Het met de MJPB 2024-2027 vastgestelde risicoprofiel is bij de behandeling van de Jaarstukken 2023 en de MJPB 2025-2028 geactualiseerd. De beschreven risico's zijn het resultaat van een proces van identificeren en kwalificeren van risico's en de wijze waarop deze risico's kunnen worden beheerst. Hiermee wordt bedoeld dat er gekeken wordt naar de (mogelijke) bedreigingen die het behalen van de organisatiedoelstellingen in de weg staan. Hierbij wordt zowel aandacht besteed aan de kans dat een risico zich voordoet, als de mogelijke impact hiervan. Ook wordt de beheerstrategie bepaald.

In het laatste kwartaal van 2024 zal een nieuwe brede risico-inventarisatie plaatsvinden waarbij bestaande risico's zullen worden geëvalueerd en eventuele nieuwe risico's worden geïdentificeerd. Op dit moment voorzien wij, op hoofdlijnen, de volgende onderliggende bewegingen die het risicoprofiel zullen beïnvloeden:

Afhankelijkheid van inhuur
Ondanks de aandacht voor strategische personeelsplanning blijft inhuur nodig voor het uitvoeren van projecten, maat- en meerwerk, op vacatures waarvoor geen vaste invulling te vinden is en voor vervanging bij ziekte. De Connectie heeft de ambitie om vooral de inhuur op niet ingevulde vacatures terug te brengen. Om dit te bereiken is er een recruiter aangenomen en de arbeidsmarktbenadering verbeterd. Dit heeft al tot resultaten geleid. Voor 2025 blijft de ambitie om de inhuur op vacatureruimte verder terug te brengen.

Toename WOZ-bezwaren
Al een aantal jaren zien we landelijk een stijging van het aantal bezwaren tegen de WOZ-waarde. Deze stijging kwam door de toename van het aantal No Cure No Pay (NCNP) bureaus en het verdienmodel dat zij hanteren. Ook in 2024 waren de kosten van de bezwaarafhandeling hoger dan de regulier hiervoor beschikbare budgetten. De hogere kosten zijn gedekt uit de hiervoor beschikbare bestemmingsreserve. Deze bestemmingsreserve was echter alleen bedoeld voor 2024 en de niet benodigde middelen zijn teruggevloeid naar de gemeenten in de 1^{e} bestuursrapportage 2024. Dit betekent dat er voor 2025 en verder geen aanvullende middelen beschikbaar zijn. Gevolg is dat er in 2025 het risico bestaat dat de beschikbare middelen niet voldoende zijn. In 2025 willen we met de gemeenten in gesprek om hier structurele afspraken over te maken.

Onbenut harmonisatiepotentieel en ontbreken collectief opdrachtgeverschap
Het harmoniseren en standaardiseren van de dienstverlening is belangrijk om de financiële en inhoudelijke doelstellingen van De Connectie te behalen. De centralisering van het opdrachtgeverschap in de informatievoorzieningsketen kan helpen bij het verder benutten van het harmonisatiepotentieel. Het programma geeft de mogelijkheid kansen tot samenwerking beter te benutten en de sturing op de verschillende opgaven te verbeteren. Ook kan het programma bijdragen aan het verbeteren van het collectief opdrachtgeverschap. Daarmee wordt invulling gegeven aan de behoefte aan meer proactieve en collectieve strategische en tactische sturing van de gemeenten. De gemeenten hebben ervoor gekozen het programma te temporiseren. Daarmee draagt dit programma voorlopig nog niet bij aan het terugbrengen van deze risico's.

Het risicoprofiel is een momentopname en hiermee een statische weergave binnen een dynamisch speelveld. Niettemin is risicomanagement een continu proces als gevolg van voortdurende verandering in de omgevingsfactoren en de effecten van de gekozen beheerstrategie.

3.2 Financiering

In de bestuursvergadering van 4 juli 2024 is het bestuur akkoord gegaan met het voorzien in de additionele financieringsbehoefte. De financieringsbehoefte is afgestemd op het totaal van het geprognosticeerde boekwaardeverloop van de materiele vaste activa per ultimo 2023, inclusief het onderhanden werk, gerealiseerde investeringen binnen het Investeringsprogramma (IP) 2024 en de helft van het nog beschikbare IP 2024.

Conform dit besluit zijn er in juli 2024 twee langlopende leningen afgesloten bij de Nederlandse Waterschapsbank (NWB). De looptijden van de leningen zijn afgestemd op de afschrijvingstermijnen van de investeringen.

	Looptijd jaren	Eindjaar lening	Rente	Leningbedrag
Bedragen x 1.000 euro				
Verloopoverzicht leningen				
Lening 1	3	2027	3,26%	2.500
Lening 2	5	2029	3,13%	2.500
Totaal				**5.000**

De leningenportefeuille ziet er, na het verwerken van de nieuw afgesloten leningen, als volgt uit.

	2024	2025	2026	2027	2028
Bedragen x 1.000 euro					
Leningportefeuille op 31-12					
Resterende looptijd					
2 jaar	993	-	-	-	-
3 jaar	4.520	2.677	833	-	-
4 jaar	2.625	1.750	875	-	-
5 jaar	5.740	4.430	3.120	1.810	500
6 jaar	500	400	300	200	100
7 jaar	600	500	400	300	200
8 jaar	613	525	438	350	263
Totaal	**15.591**	**10.282**	**5.966**	**2.660**	**1.063**

Het monitoren van de financieringsbehoefte ten opzichte van de looptijd van de activa en nieuwe investeringen is een continu proces. Mocht dit tot een aanvullende financieringsvraag leiden, dan wordt dit separaat ter besluitvorming aan het bestuur voorgelegd.

3.3 Bedrijfsvoering

Sturing op organisatiedoelstellingen

Binnen het managementteam is onderzocht waar De Connectie nu staat. Dit heeft in 2023 geleid tot een nieuwe visie voor de organisatie: met oog voor talent, ontwikkeling en diversiteit bieden wij de beste dienstverlening. We kennen onze klant en zijn een betrouwbare en transparante organisatie.

Deze nieuwe visie laat zien waar De Connectie in de toekomst voor wil staan. Er zijn drie thema's benoemd die bijdragen aan het realiseren van onze visie. Dat zijn:

1. De Connectie op orde: doelstellingen halen en het herkennen en beheersen van risico's

Dit thema gaat over interne beheersing. Daarbij gaat het om het realiseren van onze organisatiedoelstellingen en het herkennen en beheersen van interne risico's. Binnen dit thema lopen momenteel twee projecten. Het meetbaar maken van onze dienstverlening met KPI's (kritische prestatie indicatoren) en het verbeteren van processen en procesmatig werken. De eerste set van KPI's is inmiddels opgeleverd en wordt in de 2e helft van het jaar met de gemeenten besproken. Het project procesmatig werken is opgestart en het eerste proces wordt op basis van de lean-methodiek inzichtelijk gemaakt en beter ingericht.

2. De Connectie: jij doet ertoe!
Het kloppende hart van De Connectie zijn alle medewerkers. Samen doen we het! Wie je bent, waar je ook in gelooft, hoe je er ook uitziet. Jij doet ertoe! Binnen dit thema worden projecten opgezet om dit versterken. Deze projecten zijn gericht op:

- Het bieden van kansen aan medewerkers;
- Externe profilering. Wat maakt ons een aantrekkelijke organisatie om voor te werken?;
- Inclusie en diversiteit (zie hieronder);
- Duurzame inzetbaarheid.

In mei 2024 heeft een onafhankelijk onderzoeksbureau een medewerkersonderzoek uitgevoerd. De gestelde vragen ging onder andere over samenwerking, leiderschap, betrokkenheid, werkdruk, werkgeverschap, ontwikkeling en (sociale) veiligheid. De uitkomsten van het onderzoek geven waardevolle input voor het thema ''Jij doet ertoe!''. Met de uitkomsten van dit onderzoek gaan we in teamverband de komende maanden aan de slag.

3. Dienstverlening: het gaat om de klant!

We denken en handelen vanuit de klant door ze beter te leren kennen en actief te bevragen.

In maart 2024 heeft De Connectie een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd. Het doel van het onderzoek was om inzicht te krijgen in wat goed gaat en wat beter kan in de dienstverlening van De Connectie. Met de resultaten kan De Connectie gericht verbeteracties uitvoeren zodat de dienstverlening nog beter aansluit bij de verwachting van alle eindgebruikers.

Onafhankelijk onderzoeksbureau Enneüs verstuurde een vragenlijst naar alle eindgebruikers. Ongeveer 2500 eindgebruikers, verdeeld over de gemeenten Arnhem, Renkum, Rheden en De Connectie, konden meedoen aan het onderzoek. Uiteindelijk vulden 785 collega's de vragenlijst in.

In het algemeen zijn de eindgebruikers tevreden over De Connectie. Meer dan de helft van de eindgebruikers (55%) laat weten in het algemeen (heel) tevreden te zijn over De Connectie. 30% is neutraal en 13% ontevreden. Wat betekent 'neutraal'? Een voorbeeld: als een vliegtuig landt, is er een deel van de passagiers dat klapt voor de piloot, terwijl het andere deel niets doet omdat ze vinden dat dit gewoon onderdeel van het werk is. Met andere woorden: het is niet slecht maar het is zoals men verwacht dat het hoort te zijn.

Een kwart van de eindgebruikers merkt een verbetering in de dienstverlening het afgelopen jaar. Het is goed om te zien dat de verbeteringen die we doorvoeren ook écht merkbaar zijn.

Het klanttevredenheidsonderzoek van De Connectie heeft waardevolle inzichten opgeleverd in de huidige stand van onze dienstverlening. Veel zaken gaan goed, maar er is ook ruimte voor verbetering. Uit de resultaten blijkt dat drie onderwerpen vaker genoemd worden. Eindgebruikers geven aan dat er ruimte voor verbetering is als het gaat om de inlogmethode en de autorisatie van gebruikersaccounts. Dit geldt ook voor de administratie rondom instroom, doorstroom en uitstroom. Daarnaast zien eindgebruikers ruimte voor verbetering in de telefonische bereikbaarheid van De Connectie. Een eerste verbetering is dat het inloggen makkelijker is gemaakt, dit kan nu ook met een pincode of vingerafdruk. Verder zijn we nu aan het onderzoeken hoe we de andere verbeterpunten kunnen aanpakken. Hiermee gaan we de komende periode aan de slag. We betrekken de eindgebruikers en opdrachtgevers bij de ontwikkelingen en verbeteringen die de komende periode plaatsvinden.

Net voor de zomer is eerst de gemeente Rheden persoonlijk geïnformeerd. Vrij snel daarna volgde de gemeente Renkum. Dit gebeurde in samenwerking met onderzoeksbureau Enneüs. De resultaten werden besproken met onder anderen de wethouders, die ook onderdeel zijn van het bestuur van De Connectie. De gemeente Arnhem volgt in het begin van het najaar.

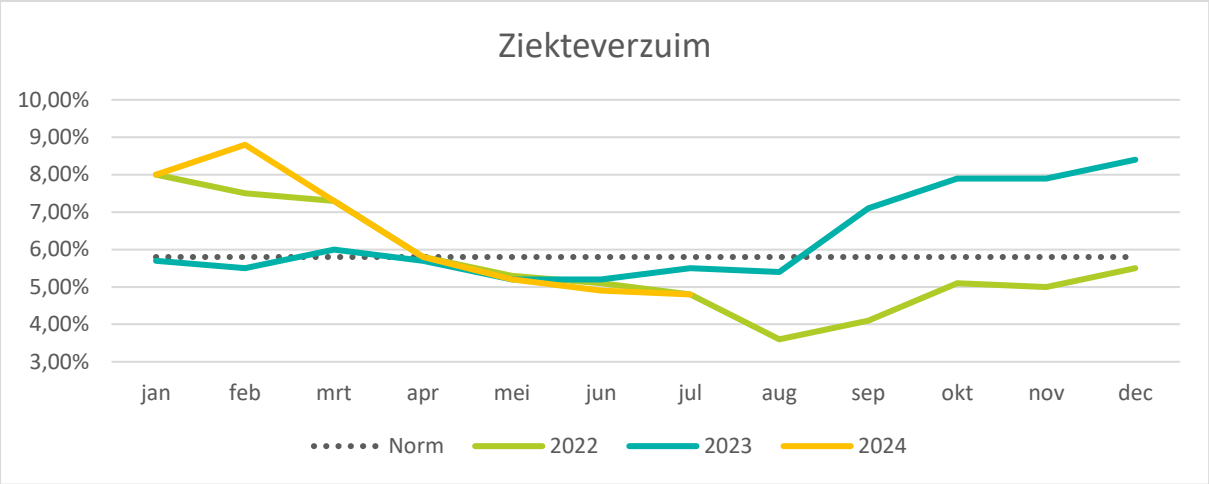
HR-beleid

Formatie, bezetting en inhuur

	Begroting 2024	Prognose Vast	Prognose Inhuur	Prognose Totaal	Verschil
Personeel (in fte's)					
Administratie en Beheer & Inkoop en Aanbestedingen	62,38	54,51	7,80	62,31	0,07
Bedrijfsbureau	17,87	16,25	5,35	21,60	-3,73
Belastingen & Basisregistraties	63,07	58,13	5,44	63,57	-0,50
Directeur	1,00	1,00	-	1,00	-
Documentaire informatievoorziening	37,25	31,49	0,21	31,70	5,55
Facilitaire zaken en Frontoffice	46,34	42,30	1,59	43,89	2,45
ICT	96,34	69,68	29,21	98,89	-2,55
Management Support	63,33	55,32	6,45	61,77	1,56
Totaal	**387,57**	**328,68**	**56,05**	**384,73**	**2,84**

De Connectie stuurt erop om meer formatie met eigen mensen in te vullen en de inhuur terug te dringen. Het afgelopen jaren was er een daling te zien op inhuur. Vergeleken met de cijfers uit de tweede bestuursrapportage 2023 is het aantal ingehuurde krachten teruggelopen van 64 naar 56 FTE. Verder huren we vooral personeel in voor het opvangen van ziekteverzuim, het realiseren van projecten en het leveren van maat- en meerwerk. Onze ambitie is om in 2025 de inhuur op vaste formatieplekken verder te verminderen.

Ziekteverzuim



Het ziekteverzuim begin 2024 was hoger dan begin 2023. Dit is vooral kortdurend verzuim inherent aan de tijd van het jaar. Inmiddels is, nu de wintermaanden achter ons liggen, het verzuim weer terug op en zelfs onder het verzuim in 2022 en 2023, en daarmee ook onder de norm. In ons verzuimbeleid gaat bijzondere aandacht uit naar het frequent verzuim en mentaal werkgebonden verzuim. Binnen het thema 'Je doet er toe' zijn er vanuit de projectgroep Vitaliteit activiteiten ontwikkeld die zich richten op het voorkomen van deze soorten verzuim.

Outputsturing en -verrekening

De ontwikkeling naar outputfinanciering en -bekostiging draagt bij aan het inzicht in, en het sturen op afnamevolumes door gemeenten. Hiermee krijgt de gemeente meer invloed op het kostenniveau van de bedrijfsvoering.

In het afgelopen kwartaal zijn de uitgangspunten van het kostprijsmodel en de verrekeneenheden geaccordeerd door de gemeenten. Vooralsnog wordt het kostprijsmodel gebruikt als stuurinformatie op de afnamevolumes voor de gemeenten. De resultaten hiervan worden gebruikt om in afstemming met de gemeenten het kostprijsmodel steeds verder te verbeteren. De gemeenten oriënteren zich op het gebruik van de inzichten uit het kostprijsmodel.

Informatieveiligheid en Privacy

In het kader van het programma Informatieveiligheid en Privacy op orde zijn een aantal deelprojecten van start gegaan. Het project veilig mailen en de wachtwoordkluis worden volgens planning dit jaar opgeleverd. Ook het deelproject t.b.v. businesscontinuïteit gaat dit jaar van start. Een ander belangrijk onderdeel is het zogenaamde Identity en Acces management, het beheersen van (digitale) identiteiten, de on/offboarding hiervan en toekennen en beheersen van rechten en toegang.

Onderdeel van een goede informatiebeveiliging is bewustwording. De gemeenten Arnhem, Rheden, Renkum en De Connectie hebben als onderdeel van het programma IB&P e-learnings georganiseerd. In totaal zijn er 12 thema's geselecteerd die de komende twee jaar aan bod komen. Tot nu toe zijn onder andere phishing en privacy en gegevensbescherming aan bod gekomen.

4. Ontwikkeling realisatie Begroting 2024

4.1. Ontwikkelingen financieel kader

De eerste Bestuursrapportage was met name gericht op de ontwikkelingen in het financieel kader en de knelpunten die hierin werden voorzien. De mutaties die hieruit naar voren zijn gekomen, zijn verwerkt in de begroting. Het verloop van het financieel kader kan hiermee als volgt worden weergegeven:

	Lasten	Baten	Resultaat
Bedragen x 1.000 euro			
Begroting 2024			
Totaal primitieve begroting	49.971	-49.993	-21
Begroting 2024 na mutaties	**49.971**	**-49.993**	**-21**
Mutaties 1e bestuursrapportage 2024			
Administratieve wijzigingen over de programma's			
Mutatie baten en lasten	590	-590	-
Kadercorrecties			
Kadercorrecties agv (bestuurlijke) besluitvorming	697	-697	-
Kadercorrecties agv maat- en meerwerk	1.803	-1.803	-
Overige kaderwijzigingen	581	-581	-
Ontwikkelingen begroting 2024-2027			
Loon- en prijsontwikkelingen	1.787	-1.787	-
Stelposten	-1.555	1.555	-
Overige ontwikkelingen	186	-186	-
Toename WOZ-bezwaren	440	-440	-
Mutaties 1e bestuursrapportage 2024	**4.529**	**-4.529**	**-**
Saldo baten en lasten	**54.501**	**-54.522**	**-21**

In de tweede Bestuursrapportage worden, in beginsel, geen begrotingswijzigingen voorgesteld. Afwijkingen ten opzichte van de begroting, met impact op het financieel kader, worden via de exploitatie met de gemeenten verrekend.

4 .2. Verwachte voor- en nadelen

	Begroting 2024	Prognose 2024	Saldo	*Voordeel/ Nadeel*
Bedragen x 1.000 euro				
Totaal lasten	53.922	60.107	-6.185	N
Totaal baten	-53.048	-57.012	3.964	V
Totaal saldo baten en lasten	**874**	**3.095**	**-2.221**	**N**
Totaal toevoeging aan reserves	580	580	-	V
Totaal onttrekkingen aan reserves	-1.474	-3.134	1.659	V
Totaal saldo na reserves	**-21**	**541**	**-562**	**N**

Een eerste voorzichtige indicatie van het eindejaarsresultaat laat een nadeel zien van per saldo € 562.000 ten opzichte van de begroting 2024 na de eerste bestuursrapportage. Dit nadeel wordt veroorzaakt door het saldo van verschillende voor- en nadelen. Daarbij moet de nog niet gerealiseerde taakstelling loon- en prijsontwikkeling als belangrijkste veroorzaker worden gezien. Zonder deze nog niet gerealiseerde taakstelling zou de indicatie van het eindejaarsresultaat een voordeel laten zien van per saldo € 171.000. Deze en overige ontwikkelingen ten opzichte van de begroting worden in het hiernavolgende verder toegelicht.

Reguliere exploitatie

	Begroting 2024	Prognose 2024	Saldo	*Voordeel/ Nadeel*
Bedragen x 1.000 euro				
Lasten	53.922	60.107	-6.185	*N*
Baten	-53.048	-57.012	3.964	*V*
Saldo baten en lasten	**874**	**3.095**	**-2.221**	***N***
Toevoeging aan reserves	580	580	-	*V*
Onttrekkingen aan reserves	-1.474	-3.134	1.659	*V*
Saldo na reserves	**-21**	**541**	**-562**	***N***
Lasten				
- Personele lasten lager door vacatureruimte			4.880	*V*
- Personele lasten hoger door inhuur			-5.048	*N*
- Personele lasten hoger door verlofvoorziening			-150	*N*
- Hogere kapitaalslasten			1	*V*
- Hogere lasten maat- en meerwerk ICT			-1.516	*N*
- Hogere lasten maat- en meerwerk FZF			-1.222	*N*
- Hogere lasten i.v.m. vluchtelingenopvang			-969	*N*
- Hogere lasten maat- en meerwerk Managementsupport			-684	*N*
- Hogere lasten postvoorziening			-361	*N*
- Hogere lasten project vervanging telefooncentrale			-220	*N*
- Hogere rentelasten langlopende leningen			-208	*N*
- Lagere lasten bezwaarafhandeling			182	*V*
- Lagere lasten advies en onderhoudskosten belastingen en basisregistraties			176	*V*
- Hogere lasten project vervanging simkaarten			-130	*N*
- Hogere lasten maat- en meerwerk DIV			-119	*N*
- Hogere lasten verkiezingen			-88	*N*
- Hogere lasten huisvesting			-56	*N*
- Overige verschillen			82	*V*
- Nog niet gerealiseerde taakstelling loon- en prijsontwikkeling			-733	*N*
Baten				
- Hogere opbrengst maat- en meerwerk			4.949	*V*
- Resultaat jaarrekening 2023 naar gemeenten			-1.829	*N*
- Rentebaten			442	*V*
- Hogere opbrengsten uitkeringen			247	*V*
- Hogere opbrengsten dwanginvordering			76	*V*
- Overige verschillen			79	*V*
Ontrekkingen aan reserves				
- Vrijval Jaarrekeningresultaat 2023			1.829	*V*
- Lagere onttrekking bestemmingsreserve Informatieveiligheid			-170	*N*

Een eerste indicatie van het eindejaarsresultaat op de reguliere exploitatie laat hiermee een nadeel zien van € 562.000. Gezien het vroege moment in het jaar, hebben we ons beperkt tot voordelige en nadelige afwijkingen ten opzichte van de begroting, die een redelijk zeker karakter hebben. Anderzijds biedt de voorliggende periode tot aan het einde van het jaar nog mogelijkheden ten aanzien van het sturen op de realisatie van de, aan de begroting ten grondslag liggende, activiteiten.

Personele lasten
De vacatureruimte is toegenomen ten opzichte van 2023. Dit heeft een aantal oorzaken. Zo is er in plaats van budget voor inhuur meer vaste formatie begroot bij ICT om projectleiders aan te nemen. Dit zodat de inhuur kan afnemen. Ook blijft het lastig om op korte termijn vacatures in te vullen, vooral bij de afdeling ICT. De Connectie stuurt actief op het structureel invullen van formatie en dus het af laten nemen van inhuur op vaste formatieplekken. We kunnen dat nu beter doordat we een recruiter in dienst hebben. In vacatureruimte wordt tijdelijk voorzien door in te huren. De lasten voor inhuur zijn hoger dan de vacatureruimte. Dit heeft verschillende oorzaken. Inhuur is vaak duurder dan reguliere bezetting op een functie. Ook wordt er waar nodig ingehuurd voor het opvangen van het ziekteverzuim en het realiseren van projecten. Deze kosten kunnen deels worden opgevangen door opbrengsten uit projecten.

Voorziening bovenwettelijk verlof (€150.000)
In de cao is bepaald dat medewerkers bovenwettelijke vakantie-uren mogen sparen. Dit 'verlofsparen' biedt medewerkers de mogelijkheid verlof af te stemmen op hun loopbaanfase en privéomstandigheden. Op basis van het huidige saldo aan verlofuren en de inschatting voor de rest van 2024 schatten we in dat deze voorziening € 150.000 hoger moet zijn dan is opgenomen als voorziening.

Vrijval kapitaalslasten (€9.000)
Doordat het investeringsniveau in 2024 per saldo achterloopt bij de begroting kan ook een deel van het bijbehorende kapitaalslastenbudget incidenteel vrijvallen. Een verdere toelichting op de investeringsplanning is opgenomen in paragraaf 4.3.

Maat- en Meerwerk ICT (€1.516.000)
Op verzoek van de gemeenten worden ICT-projecten door De Connectie uitgevoerd. De projecten worden op basis van werkelijke lasten aan de opdrachtgever gefactureerd. Daarnaast zijn er nog enkele grotere projecten uitgevoerd. Hierbij valt te denken aan SOC/SIEM en implementatie van Office365. Naast deze projecten zijn er ook maat- en meerwerkkosten voor uitbreidingen op de ICT dienstverlening.

Maat- en meerwerk Facilitaire zaken en Frontoffice (€1.222.000)
Deze maat- en meerwerkkosten betreffen onder andere de kosten voor evenementen, drukwerk, banqueting voor de gemeente Arnhem. Met ingang van 2022 zijn deze budgetten overgedragen aan de gemeente Arnhem en wordt deze dienstverlening op basis van werkelijk gemaakte kosten verrekend. Daarnaast wordt sinds 2023 thuiswerkmeubilair geleased. Deze kosten worden ook verrekend met gemeente Arnhem.

Maat- en meerwerk vluchtelingenopvang (€969.000)
Dit betreffen de meerkosten die gemaakt worden voor het faciliteren van vluchtelingenopvang. Deze kosten worden via een maat- en meewerkovereenkomst doorbelast.

Maat- en Meerwerk Management Support (€684.000)
Op verzoek van de gemeenten worden zij meer ondersteund door de afdeling Management Support. Bijna het volledige meerwerk wordt afgenomen door de gemeente Arnhem. Deze kosten worden via een maat- en meewerkovereenkomst doorbelast.

Hogere lasten postvoorziening (€361.000)
In 2023 is de postvoorziening opnieuw aanbesteed wat heeft geleid tot een forse prijsstijging. De verklaring hiervoor is dat de prijzen in het vorige contract nog ver onder de op dit moment gangbare marktprijzen lagen.

Hogere lasten project vervanging telefooncentrale (€220.000)
De implementatie van het project vervanging telefooncentrale is begin 2024 afgerond. Uit de aanbesteding kwam een software as a service oplossing als beste optie naar voren. Dit betekent dat de kosten voor de implementatie van dit project niet geactiveerd konden worden, maar als eenmalige kosten in de exploitatie vallen.

Hogere rentelasten langlopende leningen (€208.000)
Dit betreffen de rentelasten voor de langlopende leningen die worden aangetrokken ter dekking van de investeringsuitgaven. Deze vallen hoger uit dan begroot.

Lagere lasten bezwaarafhandeling (€182.000)
In 2024 ontving De Connectie de helft van het aantal bezwaren ten opzichte van 2023. Dat is fors minder, maar nog altijd meer dan 2022 en de jaren daarvoor. Hiervoor zijn extra middelen nodig boven op de reguliere middelen in de begroting. In 2023 heeft het bestuur via de eerste bestuursrapportage incidenteel extra middelen toegekend voor de afhandeling van WOZ-bezwaren als gevolg van de stijging van het aantal bezwaren tegen de WOZ-waardebepalingen. Voor de niet-bestede middelen heeft het bestuur een bestemmingsreserve ingesteld. In de eerste bestuursrapportage is een onttrekking gedaan uit deze bestemmingsreserve voor het afhandelen van de bezwaren in 2024. Naar verwachting is deze onttrekking niet helemaal nodig. De resterende middelen vallen vrij ten gunste van het resultaat.

Lagere lasten advies en onderhoudskosten belastingen en basisregistraties (€176.000)
Voor het onderhoud en de inrichting van onze applicaties en het uitvoeren van onze werkzaamheden is soms expertise van buitenaf nodig. Daarvoor zijn structureel middelen opgenomen in de exploitatie. Incidenteel is een deel van deze middelen niet nodig. Dit komt doordat zich in 2024 weinig problemen hebben voorgedaan.

Hogere lasten project vervanging simkaarten (€130.000)
Doordat er vanuit de gezamenlijke aanbesteding van de Vereniging Nederlandse Gemeenten mobiele telefonie een nieuwe leverancier is voortgekomen, dienden alle simkaarten in de mobiele devices van medewerkers verwisselt te worden. Deze omwisselactie heeft inmiddels plaatsgevonden. De meerkosten hiervan waren in de begroting niet voorzien.

Maat- en meerwerk Documentaire Informatievoorziening (€119.000)
Sinds 2023 wordt het fysieke archief van de gemeente Rheden bewerkt zodat de documenten overgedragen kunnen worden aan het Gelders Archief. De kosten die hiervoor worden gemaakt worden verrekend met de gemeente via een maat- en meerwerk overeenkomst.

Hogere lasten verkiezingen (€88.000)
De kosten voor de postverzending voor de Provinciale Statenverkiezingen en de waterschapsverkiezingen zijn als maat- en meerwerk bij de gemeenten in rekening gebracht.

Hogere lasten huisvesting (€56.000)
De Connectie heeft een huurovereenkomst gesloten met de gemeente Arnhem voor het beschikbaar stellen van werkplekken voor medewerkers van De Connectie. Deze huurovereenkomst wordt jaarlijks geïndexeerd. Ter compensatie van deze indexatie ontvangt De Connectie een aanvullende gemeentelijke bijdrage.

Nog niet gerealiseerde taakstelling loon- en prijsontwikkeling (€733.000)
Het bestuur heeft bij het vaststellen van de 1e bestuursrapportage 2024 besloten om in te zetten op een compensatie voor loon- en prijsontwikkelingen van 3,5%. Dit betekent dat er in 2024 een taakstellende opgave ontstaat van € 733.000. Hierover is afgesproken dat de gemeenten hier, met ondersteuning van De Connectie, invulling aan geven door inhoudelijke keuzes te maken in de dienstverlening. Op dit moment zijn er nog geen keuzes gemaakt betreffende de dienstverlening. Daarom is deze stelpost op dit moment opgenomen als nadeel in de exploitatie. Mocht het de gemeenten, samen met De Connectie, niet lukken deze taakstelling te realiseren dan zal de taakstelling voor vaststelling van het jaarrekeningresultaat verrekend worden met de gemeenten.

Opbrengsten maat- en meerwerk (€4.949.000)
Extra opbrengsten zijn gerealiseerd door het leveren van maat- en meerwerk. Hier staan personele en materiële kosten tegenover. De financiële effecten van structureel maat- en meerwerk worden verwerkt in het begrotingsjaar volgend op het jaar waarin de maat- of meerwerkovereenkomst tot stand is gekomen.

Resultaat Jaarrekening 2023 naar gemeenten (€1.829.000)
Op 25 april 2023 heeft het bestuur van De Connectie de jaarrekening 2023 vastgesteld. Onderdeel van de vaststelling is het maken van een beslissing over de inzet van het jaarrekeningresultaat. Hierbij is gekozen om € 1.829.000 van het positieve resultaat terug te geven aan de gemeenten. Tegenover de terugbetaling aan de gemeenten staat de onttrekking van het jaarrekeningresultaat vanuit de Algemene reserve.

Hogere rentebaten (€442.000)
Er is een voordeel ontstaan als gevolg van de opbrengsten uit de rente die De Connectie ontvangt over het saldo op de lopende rekeningen bij de Bank Nederlandse Gemeenten (BNG). De BNG vergoedt dagrente die aansluit bij de dagrente van de Europese Centrale Bank (EBC) en is hiermee moeilijk te voorspellen. Dit levert een incidenteel voordeel op wat ten gunste komt van het resultaat.

Hogere opbrengsten uitkeringen (€247.000)
Bij bijvoorbeeld ziekte, zwangerschap, of kosten bij het uitdiensttreden van een medewerker kan De Connectie in sommige gevallen hiervoor een vergoeding krijgen. Deze vergoedingen worden niet begroot. Dit is een voordeel waar personele kosten tegenover staan.

Hogere opbrengsten dwanginvordering (€76.000)
De inkomsten uit dwanginvordering betreffen de meeropbrengsten uit aanmaningen en dwangbevelen opgelegd door de afdeling Belastingen. Deze bedragen worden, samen met de belastingeninkomsten zelf, via de gemeenten geïnd en aan het einde van het jaar verrekend. Geprognosticeerd is dat er dit jaar meer wordt opgehaald dan begroot.

4.3. Investeringsprogramma

Afdeling	Activum omschrijving	Begroting 2024	Prognose Regulier	Prognose Maat- en Meerwerk	Prognose totaal 2024	Verschil
Bedragen x 1.000 euro						
BR	Gereedschappen	55	55	-	55	-
FZF	Inrichting gebouwen en inventaris	706	753	224	977	-271
FZF	Personenautos	45	96	-	96	-51
ICT	Glasvezelbekabeling	-	79	18	97	-97
ICT	Hardware	3.100	1.432	1.376	2.808	292
ICT	Mob App (tablets/laptops/smartphone)	1.750	1.729	403	2.132	-382
ICT	Telecommunicatievoorzieningen	19	17	-	17	2
Totaal vaste activa		**5.675**	**4.160**	**2.021**	**6.181**	**-506**

De hogere investering in inrichting gebouwen en inventaris is het gevolg van de investeringen in tafels en stoelen ten behoeve van evenementen. De huidige tafels zijn verouderd en niet gemakkelijk hanteerbaar. Met de aanschaf van nieuwe tafels is het niet meer nodig om tafels in te huren bij het organiseren van evenementen. Daarnaast is er een aanvullende investering ten opzichte van de begroting nodig voor het meubilair voor het gemeentehuis Rheden.

De hogere investering in personenauto's betreft vervanging van reeds afgeschreven voertuigen. Als gevolg van de wens die is uitgesproken vanuit Arnhem om het gehele wagenpark te elektrificeren gaat het hier om de aanschaf van twee volledig elektrische voertuigen.

De hogere investering in glasvezelbekabeling komt deels door meerwerkovereenkomsten en deels door niet begrote noodzakelijke vervangingen vanuit de netwerkinvesteringen.

De lagere investering in hardware wordt veroorzaakt door onder andere het uitstellen van herinvesteringen in vaste werkplekken, monitoren, video observatie camera's en infrastructuur. Naast deze lagere investeringen is op dit moment ook een aanvullende investering voor vervanging AV-middelen voor de raadzaal en commissiekamers Arnhem, de raadzaal Renkum en voor de nieuwbouw Rheden meegenomen in de prognose.

De hogere investering in mobiele apparatuur is het gevolg van een stijgende vraag naar deze devices door de klanten.

De investering in telecommunicatievoorzieningen betreft de afrondende investering voor de nieuwe telefonieoplossing.