



Uitvoeringsorganisatie van en voor
Ouder-Amstel, Diemen en Uithoorn

Tweede

Voortgangsrapportage Duo+
2018

Inleiding	1
2018 koers en richting	1
De drie k's	2
Kwaliteit	3
Doelstelling	3
Stand van zaken	3
De aansturing.....	3
De DVO's	3
Slimmer verbinden	4
Kwetsbaarheid	6
Doelstelling	6
Ziekteverzuim	6
De Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)	8
Kosten	10

Inleiding

Hierbij presenteren wij de tweede voorgangsrapportage 2018 van Duo+. Deze rapportage is geschreven vanuit het perspectief van Duo+ en is vooral informierend van aard. De eerste voorgangsrapportage was meer een financieel document met financiële gevolgen die uiteindelijk in een begrotingswijziging vertaald zijn. De 2^e voorgangsrapportage wordt via het MT van Duo+, het directiebestuur en het bestuur van Duo+ ter kennisneming voorgelegd aan de colleges en de raden van de Duo gemeenten. Deze rapportage gaat over de periode 1-1-2018/30-6-2018.

In deze rapportage worden via de 3 k's (kwaliteit, kwetsbaarheid en kosten) onderwerpen behandeld die in het tweede kwartaal actueel waren maar ook operationele zaken, zoals de uitputting van de budgetten, het ziekteverzuim, het programma "Slimmer Verbinden", en informatieveiligheid worden behandeld.

2018 koers en richting

De Duo+ organisatie ligt nog op koers waar het gaat om de dienstverlening en de levering van de (P en C) producten. Daarentegen is in de eerste voortgangsrapportage gemeld dat de druk op Duo+ toegenomen is. Enerzijds door de groei van de DUO-gemeenten en anderzijds door de strakke financiële sturing in 2017 en begin 2018. De strakke financiële sturing was noodzakelijk om te voorkomen dat Duo+ over 2017 op een omvangrijk tekort af zou steunen. De toegenomen druk op Duo+ heeft er onder meer toe geleid dat eind 2017 en begin 2018 het ziekteverzuim gestegen is tot onaanvaardbare hoogte. In verband hiermee is binnen Duo+ een analyse gemaakt van het ziekteverzuim. Deze analyse gaf inzicht in de omvang van het ziekteverzuim, de duur ervan en waar in de organisatie het verzuim het meest aanwezig is. Tevens is aangegeven welke interventies nodig zijn om het ziekteverzuim terug te dringen en wat de kosten daarvan zijn. In de vergadering van 9 mei 2018 heeft het bestuur van Duo+ besloten om € 747.000 (inclusief een reserve van € 150.000) beschikbaar te stellen voor het oplossen van het ziekteverzuim. Inmiddels zijn door DUO+ de nodige interventies gepleegd en is het ziekteverzuim significant teruggedrongen.

De koers en richting van Duo+ wordt vanzelfsprekend voor een groot deel bepaald vanuit de aansturing van de DUO-gemeenten. Zoals in de 1^e voortgangsrapportage reeds aangegeven is, is in het eerste kwartaal van 2018 gestart met een herijking van de samenwerkingsvorm van de DUO-gemeenten in relatie tot Duo+. Deze herijking, die met externe begeleiding plaatsvindt, is nog niet afgerond. Vandaar dat belangrijke beleidsstukken, zoals de visie op bedrijfsvoering, de visie op control en de rafelranden discussie nog steeds op "on hold" staan. Ook zijn, in verband hiermee, de discussies over de taakstelling en de kostenverdeling nog niet afgerond. De discussie over samenwerking wordt in 3^e kwartaal van dit jaar voortgezet en de verwachting is dat deze voor het eind van dit jaar afgerond zal worden. Deze discussie heeft overigens wel gevolgen voor de begroting 2019 van Duo+. Deze begroting is, hangende de discussie, beleidsarm opgesteld maar wel onder de voorwaarde dat deze begroting aangepast zal worden aan de hand van de uitkomsten van de samenwerkingsdiscussie.

Met de komst van de functionaris gegevensbescherming in het eerste kwartaal 2018 is een grote stap gezet. Hiermee is voldaan aan de wettelijke eis om per 25 mei 2018 een functionaris gegevensbescherming in dienst te hebben. Sinds de komst van de functionaris gegevensbescherming worden alle organisaties meegenomen in en voorbereid op respectievelijk de bewustwording en de uitrol van de beveiliging van de privacy gevoelige gegevens binnen de processen van Duo+ en de DUO-gemeenten. Duo+ heeft ook twee sollicitatierondes gehouden voor het aantrekken van een Chief Information Security Officer maar tot op heden nog zonder resultaat. In het najaar zal nog een nieuwe sollicitatieronde gehouden worden. Tot dan wordt in deze functie voorzien door inhuur.

De accountantscontroles voor de 4 organisaties, Duo+ en de 3 DUO-gemeenten, zijn inmiddels afgerond. Deze controles zijn, met uitzondering van de accountantscontrole van Duo+, stroef verlopen. Dat kwam mede omdat de wisselwerking tussen Duo+, de DUO-gemeenten en de accountant voor de DUO-gemeenten niet altijd even goed verliep, omdat de rollen van de gemeenten, Duo+ en de accountant niet altijd even duidelijk waren en omdat de nieuwe accountant een andere controle aanpak heeft dan men gewend is. De accountantscontroles zijn inmiddels afgerond met twee goedkeurende verklaringen (Diemen en Ouder Amstel) en twee verklaringen met een beperking (Uithoorn en Duo+). De beperkingen komen voornamelijk voort uit fouten die gemaakt zijn bij inkoop en aanbestedingsprocedures. Het proces voor controle op de jaarrekeningen van de DUO-gemeenten wordt binnen Duo+ nog afzonderlijk geëvalueerd..

De drie k's

Evenals in de rapportages van 2017 wordt ook nu gerapporteerd via de drie voornaamste uitgangspunten waarop de Duo+ organisatie moet sturen om de beoogde doelstellingen te halen: de K's - kosten, kwetsbaarheid en kwaliteit. Bij ieder onderdeel is via een kleur aangegeven wat de stand van zaken is:

Rood	Kwaliteit onvoldoende, urgentie voor de korte termijn
Oranje	Kwaliteit niet voldoende maar ook niet onvoldoende. Aandacht gevraagd op de middellange termijn
Groen	Kwaliteit voldoende

Kwaliteit

1.	kwaliteit	
----	-----------	--

Doelstelling

Een doelstelling van Duo+ is dat de dienstverlening optimaal en kwalitatief hoogwaardig is. De ambitie is om de kwaliteit van de dienstverlening stap voor stap te verbeteren.

Stand van zaken

De aansturing

Binnen Duo+ wordt stevig ingezet om de bedrijfsvoering en met name de kwaliteit daarvan te versterken. Per 1 juni 2018 is het afdelingshoofd Burger en (gedeeltelijk) bedrijfsvoering vertrokken omdat zij een wethouders benoeming heeft aanvaard in een andere gemeente. Na het vertrek van het onderhavige afdelingshoofd is er voor gekozen om de aansturing van de afdelingen bedrijfsvoering, buurt en burger aan te passen. De afdeling bedrijfsvoering komt onder de aansturing van 1 afdelingshoofd te staan en de afdelingen Buurt en Burger zullen nu tezamen worden aangestuurd door een afdelingshoofd. In de aansturing van de afdelingen Buurt en Burger is intern (binnen het MT van Duo+) voorzien en de werving van een nieuw afdelingshoofd bedrijfsvoering is inmiddels met succes afgerond.

Verder wordt binnen Duo+ gewerkt aan het versterken van de rol van de teamleiders. Onderwerpen zoals eigenaarschap, besluitvorming en integraal management spelen hierbij een nadrukkelijke rol. Voor deze onderwerpen worden kaders ontwikkeld en afspraken gemaakt op grond waarvan de teamleiders en daarmee ook het MT steeds beter in positie komen en waarmee de kwaliteit van de dienstverlening verder verbeterd en geborgd kan worden. Daarnaast wordt veel aandacht besteed aan de verdere professionalisering van de teams. Zo zijn er afzonderlijke team en managementdagen georganiseerd met specifieke thema's zoals bijvoorbeeld design thinking, communicatie, asset management, digitale vaardigheden e.d. Voor de teams die nog niet aan bod gekomen zijn worden de komende tijd ook nog dergelijke themadagen georganiseerd.

De DVO's

Eind 2017 zijn voor Buurt en Burger de DVO's opgesteld. Deze dienstverleningsovereenkomsten zijn door Duo+ en de DUO-gemeenten vastgesteld. In deze DVO's zijn onder andere afspraken gemaakt over welke stuurinformatie door Duo+ wordt geleverd. Met name voor Buurt zijn daar in de twee OGON overleggen van 2018 al aardige slagen in gemaakt. Voor VTH wordt gerapporteerd over divers aspecten vanuit het vergunningenproces maar ook over de voortgang van het handhavingsprogramma. Vanuit BOR worden rapportages opgesteld over de kwaliteit in de openbare buitenruimte. In overleg met de opdrachtgevers worden deze rapportages steeds verder verbeterd.

Voor wat betreft Bedrijfsvoering is er begin 2018 een aanbodgerichte DVO vastgesteld. De OGON overleggen van 2018 worden voor een belangrijk deel gebruikt om nadere afspraken te maken over de wijze waarop de voortgang van de DVO wordt gemonitord.

In het najaar van 2018 worden de dienstverleningsovereenkomsten voor 2019 opgesteld. In de discussie over deze dienstverleningsovereenkomsten is nu meer ruimte om naast de producten en de hoeveelheden ook over de kwaliteit van de producten en dienstverlening te praten. Dit omdat er nu al een eerste opzet ligt waarop verder gebouwd kan worden. De ambitie bij deze gesprekken is om de verbinding te leggen met de onderhavige collegeprogramma's en de desbetreffende wethouders aan de voorkant te betrekken om zo ook de vraagkant beter in beeld te krijgen.

Slimmer verbinden

Voortgang

Het programma Slimmer Verbinden is een meerjarig programma, opgezet om de afronding van de harmonisatie van ICT-systemen en werkprocessen door middel van een twintigtal projecten te beheersen. Een groot deel van de projecten staat op het punt om in de nazorgfase te geraken. Dit betekent dat de lijnorganisatie de projectresultaten in gebruik heeft genomen en nu als onderdeel van het reguliere werk zorgt voor verfijning van de systemen en verdere harmonisatie van processen. De systemen in gebruik bij Burgerzaken, de backoffice van het Sociaal Domein, Vergunningverlening en handhaving en Financiën zijn inmiddels vervangen. Ook Beheer openbare ruimte is bezig met de harmonisatie van ca 13 beheerpakketten waarbij steeds één terrein (water, groen, riool, speelobjecten etc.) wordt aangepakt. Verder worden de werkplekken bij de vier organisaties op dit moment geharmoniseerd. Dit verloopt voorspoedig en zal eind 2018 gereed zijn.

Kwetsbaarheid en Kwaliteit

Werken in één systeem heeft verbetering en efficiency gebracht, maar nog niet in alle gevallen de kwetsbaarheid doen afnemen wanneer onder de processen liggende werkwijzen nog verschillend (moeten) zijn. Belangrijke randvoorwaarde voor het verder verhogen van de Kwaliteit en het afnemen van Kwetsbaarheid is dat er meer ingezet wordt op de onderlinge overeenkomsten van beleid zodat processen eenduidiger worden en medewerkers elkaar ook in detail kunnen vervangen.

(Financiële)opbrengst

De eerder geprognosticeerde structurele opbrengst komt later tot stand, dit door vertraging bij uitfasering van de oude systemen en/of langere doorlooptijden van licentieovereenkomsten. Deze opbrengst (€ 1.012.200) wordt bereikt in 2019. Deze opbrengst is echter niet één op één terug te vinden in de begroting van Duo+. Dit komt door de volgende drie oorzaken:

1. Bij de vorming van Duo+ zijn al opbrengsten ingeboekt die we dachten te realiseren en die nu ook feitelijk gerealiseerd zijn. Deze zijn dus al eerder financieel verwerkt in de begroting.
2. Bij een aantal business cases is uitgegaan van de oorspronkelijke contracten, maar was geen rekening gehouden met tussentijdse aanpassingen.
3. Gedurende de projecten zijn meer functionaliteiten afgenomen dan bij de oorspronkelijke business cases was voorzien.

Het bovenstaande heeft geleid tot een melding in de 1e Voortgangsrapportage Duo+ 2018, dat er op termijn een besparing op de fte's binnen Duo+ gerealiseerd kan worden van ongeveer € 250.000, --. Daarnaast leveren de projecten van Slimmer Verbinden binnen de exploitatie van Duo+ een structurele besparing op van € 235.000, -- op de ICT-beheerkosten miv 2019.

Evaluatie en decharge

Door het vergevorderde stadium van de projecten binnen het programma Slimmer Verbinden, worden voorbereidingen getroffen voor de evaluatie en eventuele decharge van het totale programma. De tussentijdse review van de business cases heeft reeds een aantal aandachtspunten opgeleverd. Deze houden vooral verband met het in beeld krijgen en houden van de opbrengsten van de projecten en de relatie met de exploitatiebegrotingen. Ook het omgaan met tussentijdse wijzigingen vergt aandacht. Investeren in het verbreden van projectmatige vaardigheden in de organisaties kan hiervoor een oplossing zijn.

Cultuur

Binnen Duo+ houdt de Gideonsbende zich bezig met diverse cultuuraspecten rondom de vraag wat is de identiteit van Duo+? De vorig jaar opgestelde cultuuragenda, waarin alle acties staan opgenomen, is aan het begin van het jaar tegen het licht gehouden en getoetst aan de wensen van de organisatie. Hieruit is een aantal acties voortgekomen dat bijdraagt aan de gewenste cultuur binnen Duo+.

Succeslijnen die zijn ingezet zijn:

- In het kader van ontmoeten & uitwisselen is vorig jaar gestart met maandelijkse lunchsessies (trots op sessies). Tijdens deze sessies vertellen collega's over hun werk, talenten of delen zij hun kennis. Dit kwartaal zijn 2 lunchwandelingen georganiseerd, om collega's uit te nodigen vaker de beweging om zo fit en vitaal de werkdag door te komen. Ook zijn sessies georganiseerd die meer het kenmerk van een training hebben, zoals klachtbehandeling. Tot slot zijn er ook sessies georganiseerd die een meer informatief/inspirerend karakter hebben, zoals een sessie rondom de organisatie van de verkiezingen. Al deze sessies zijn verzorgd door onze eigen medewerkers en zijn hét levende bewijs van de enorme verscheidenheid aan talenten en professionals die binnen Duo+ werken.
- In het kader van de managementstijl "zichtbaar & benaderbaar" organiseert de Gideonsbende Thee met het MT. De eerder gedane interventies om de zichtbaarheid van het management te vergroten leken niet altijd de medewerkers bereiken. Daarom zet de Gideonsbende nu in op dialoog: iedere maand kunnen Duoplussers in gesprek gaan met een wisselend MT lid. Niet alleen faciliteert de Gideonsbende hiermee het open gesprek, maar ook prikkelt ze de medewerkers betrokkenheid te tonen. Betrokkenheid komt immers van 2 kanten! De eerste sessies zijn erg succesvol gebleken: in een open gesprek vindt uitwisseling plaats, worden medewerkers gehoord en wordt koers en richting gegeven.
- Na het succes van de Pauwdagen in 2017, organiseert de Gideonsbende ook dit jaar weer een organisatiedag. Deze dag is bij uitstek dé manier om met je collega's in gesprek te gaan, dwarsverbanden aan te gaan en kennis te delen. Daarnaast biedt deze dag ook de mogelijkheid in een meer ontspannen setting je collega's beter te leren kennen. Inmiddels is de opdracht gegeven om een plan uit te werken voor de 4 organisaties.

Kwetsbaarheid

2.	kwetsbaarheid	
----	---------------	--

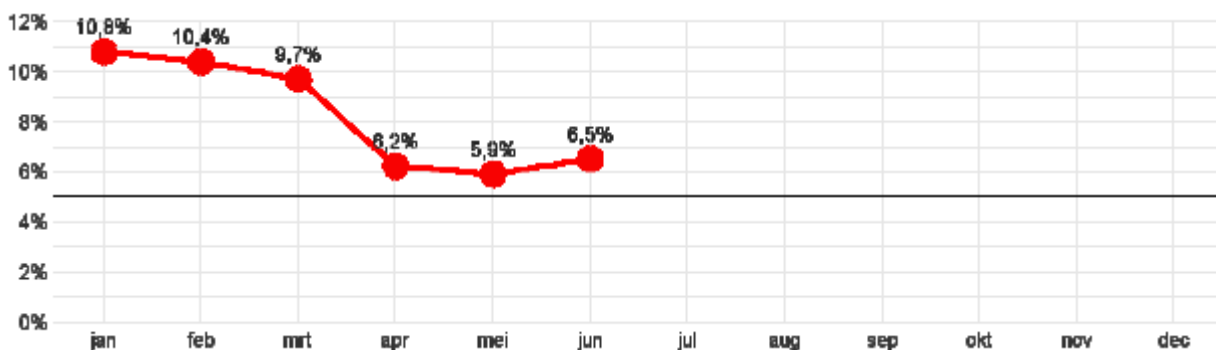
Doelstelling

Een van de belangrijkste doelen van Duo+ is dat de organisatie door moet groeien naar een stabiele en robuuste organisatie. Een betrouwbare organisatie die in staat is om structureel de DUO-gemeenten te voorzien van een kwalitatieve hoogwaardige dienstverlening. Dit betekent dat het fundament waarop de organisatie staat stevig moet zijn. Een fundament waarop doorgebouwd kan worden en waarin kwetsbaarheden beperkt zijn en risico's actief worden gemanaged.

Ziekteverzuim

Het ziekteverzuim van Duo+ was eind 2017 en begin 2018 erg hoog namelijk ruim 10 % met uitschieters van 20 % voor een paar teams. Deze percentages waren onaanvaard hoog en de kans was groot dat het hoge ziekteverzuim vooral zal leiden tot een nog hoger ziekteverzuim en uiteindelijk ten koste van de dienstverlening zou gaan. Na overleg met het directiebestuur en het bestuur is door Duo+ een analyse gemaakt van het ziekteverzuim. Daarbij is tevens aangegeven welke interventies nodig zijn en wat de kosten van de interventies zijn. Hierbij is vooral gekeken naar de korte termijn maar ook voor de langere termijn is gekeken naar mogelijke maatwerkafspraken voor de langdurig zieken. Ook is gekeken naar de vacatures die op de korte termijn moeilijk in te vullen zijn. Naar aanleiding van deze analyse is via de voortgangsrapportage door de DUO-gemeenten een bedrag beschikbaar gesteld van € 747.000. Hiervan is € 477.000 bestemd voor het opvangen van inhuur bij ziekte tot 1 juli 2018, € 34.500 voor inhuur voor moeilijk vervulbare vacatures tot 1 juli 2018, € 85.500 voor maatwerkafspraken met langdurig zieken en € 150.000 voor het vormen een reserve voor het geval de interventies een langere werkingsduur hebben dan 1 juli 2018. Van het totaal bedrag ad 747.000 is € 100.000 ten laste gebracht van de reserve sociaal domein en de rest ad € 647.500 is via de 1^e voortgangsrapportage 2018 door de DUO-gemeenten afzonderlijk aan Duo+ beschikbaar gesteld. Op grond van het besluit van het bestuur van Duo+ van 9 mei 2018 zijn de beschikbaar gestelde middelen toegerekend aan de betreffende teams. De teams hebben deze gelden effectief ingezet.

Nadat de nodige interventies gepleegd zijn in het eerste half jaar van 2018 is het ziekteverzuim binnen Duo+ gedaald van ruim 10 % naar 6,5% in juni 2018. De onderstaande grafiek laat het verloop zien van het ziekteverzuim van Duo+ over de eerste 6 maanden van 2018. In de maand juli, die eigenlijk buiten de scope van deze rapportage valt, is het ziekteverzuim gedaald naar 5,7 %



Hieronder volgt een verantwoording van de gepleegde interventies:
Inhuur bij ziekte

inhuur bij ziekte	beschikbaar	uitgegeven	restant na uitgaven	aangevraagd	restant na aanvragen
afdeling Buurt	140.500	109.500	31.000	0	31.000
afdeling Burger	277.000	161.500	115.500	135.360	-19.860
afdeling bedrijfsvoering	60.000	60.000	0	30.000	-30.000
totaal	477.500	331.000	146.500	165.360	-18.860

Het team KCC van de afdeling Burger is er niet in geslaagd om voor 1 juli 2018 alle interventies te plegen die voorgenomen waren. Dat komt enerzijds omdat twee medewerkers langer ziek blijven dan voorzien is. Ook is het in een geval niet gelukt om tijdig inhuur te krijgen. Hierdoor zijn de achterstanden verder opgelopen en is er nu extra inzet nodig. Voor het team Frontoffice van de afdeling burger is verlenging van de inhuur gevraagd omdat ook hier de desbetreffende medewerker nog niet beter is.

Dit geldt ook voor de extra inzet die gevraagd is voor een team van de afdeling bedrijfsvoering. Voorgesteld wordt om het bedrag ad € 18.860 ten laste te brengen van de reserve vervanging bij ziekte en moeilijk in te vullen vacatures. Dit zal bij de 3^e voortgangsrapportage door middel van een begrotingswijziging voor zienswijze voorgelegd worden aan de gemeenteraden van de DUO-gemeenten.

Moeilijk in te vullen vacatures

Moeilijk in te vullen vacatures	beschikbaar	uitgegeven	restant na uitgaven	aangevraagd	restant na aanvragen
Directie	16.000	16.000	0	0	0
afdeling Burger	18.500	18.500	0	12.975	-12.975
totaal	34.500	34.500	0	12.975	-12.975

Voor de afdeling Burger geldt dat de onderhavige vacatures nog niet ingevuld zijn. Bij de afdeling Burger zijn drie sollicitatieprocedures gehouden. In het derde kwartaal 2018 zal voor deze functies een nieuwe poging ondernomen worden. Voorgesteld wordt om het bedrag ad € 12.975 ten laste te brengen van de reserve vervanging bij ziekte en moeilijk in te vullen vacatures. Dit zal bij de 3^e voortgangsrapportage door middel van een begrotingswijziging voor zienswijze voorgelegd worden aan de gemeenteraden van de DUO-gemeenten.

Langdurig zieken

Voor het maken van onder andere maatwerkafspraken met langdurig zieken is voor de afdeling bedrijfsvoering een totaal budget beschikbaar gesteld van € 85.500 onderverdeeld in een bedrag van €5.500 voor het begeleiden van een medewerker naar ander werk en € 80.000 voor het maken van maatwerkafspraken met een medewerker die langdurig ziek is. Het traject voor het begeleiden van een medewerker naar ander werk is nog niet afgerond. Inmiddels is € 2.750 uitgegeven maar het restant ad €2.250 is nog nodig om het traject geheel af te ronden. Met een medewerker bij de afdeling bedrijfsvoering die langdurig ziek is zijn inmiddels maatwerkafspraken gemaakt en zoals het er nu naar uit ziet bedragen de kosten van deze overeenkomst ongeveer € 77.000. Deze kosten kunnen opvangen worden binnen het beschikbaar gesteld budget ad € 80.000. Inmiddels zijn ook de gesprekken gestart met twee andere langdurige zieke medewerkers binnen Duo+ om te komen tot maatwerkafspraken.

De reserve ziekteverzuim en moeilijk in te vullen vacatures

Duo+ heeft naast het geld dat beschikbaar gesteld is voor interventies voor vervanging bij ziekte en moeilijk in te vullen vacatures ook € 150.000 als reserve meegekregen van de DUO-gemeenten voor de interventies die een langere werkingsduur hebben dan 1 juli 2018. Op grond van voorgaande verantwoording wordt voorgesteld om € 31.835 ten laste van deze reserve te brengen. Als hiermee ingestemd wordt resteert er binnen deze reserve nog een bedrag van € 118.165. Bij de derde voortgangsrapportage zal ter

besluitvorming voorgesteld worden om deze reserve binnen Duo+ beschikbaar te houden voor het opvangen van een deel van de kosten van maatwerkafspraken die nog gemaakt moeten worden met in ieder geval twee langdurig ziekte. De kosten van deze maatwerkafspraken, die vastgelegd worden in een vaststellingsovereenkomst, kunnen behoorlijk oplopen. Zoals het er nu naar uitziet is de hoogte van deze reserve niet voldoende om de totale kosten van de nog te maken maatwerkafspraken op te vangen.

De Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)

De algemene verordening gegevensbeveiliging is per 25 mei 2018 van kracht geworden. In de aanloop naar deze datum is een functionaris gegevensbescherming (FG) aangesteld. De Functionaris gegevensbescherming is een vertegenwoordiger van de Autoriteit Persoonsgegevens (AP) en ziet toe als onafhankelijk persoon op de verdere implementatie van de wettelijke verplichtingen waaraan de organisaties van Duo+ en de DUO-gemeenten moeten voldoen. Daarnaast is hij de contactpersoon voor inwoners van de gemeenten maar ook voor het personeel van Duo+ en de DUO-gemeenten voor vragen over de nieuwe privacy wetgeving omgaat. Sinds de komst van de functionaris gegevensbescherming zijn al veel werkzaamheden verricht die in grote lijnen betrekking hebben op

1. Het opstellen van een overzicht register van verwerkingen (waarom gebruikt een afdeling persoonsgegevens)
2. Het proces rondom het recht op inzage (de burgers hebben recht op inzage van de eigen persoonsgegevens)
3. De bewustwording in Duo+ en de DUO-gemeenten inzake bescherming van de persoonsgegevens
4. Het proces rondom de bewerkingsovereenkomsten
5. De procedure voor het incidenten register (informatiebeveiliging en datalekken)

De medewerkers van Duo+ en de DUO-gemeenten zijn door de inspanningen van de functionaris gegevensbescherming zich steeds bewuster geworden van werking van de bescherming van de persoonsgegevens en de noodzaak daarvan. Dat heeft effect op het gebruik van deze gegevens door de medewerkers zelf maar ook door de instellingen die via een verwerkingsovereenkomst gebruik maken van de persoonsgegevens van Duo+ en de DUO-gemeenten. Het leidt er ook toe dat incidenten (mogelijke datalekken) eerder en beter herkend worden en dat deze tijdig gerapporteerd worden aan de functionaris gegevensbescherming. Dat is af te leiden uit een, zij het bescheiden, toename van het aantal incidenten die gemeld zijn in het eerste half jaar. In het eerste halfjaar zijn namelijk 10 incidenten gerapporteerd. Daarvan zijn er 7 gemeld bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Deze meldingen waren echter van dien aard dat er geen verdere actie door Duo+ of de desbetreffende DUO-gemeente ondernomen behoefte te worden. De verwachting is dat, mede door het bewustwordingsproces, het aantal meldingen in de tweede helft van het jaar nog licht zal toenemen. Aan de hand van deze meldingen zullen beheersmaatregelen getroffen worden die er uiteindelijk toe moeten leiden dat het aantal meldingen zich stabiliseert en daarna afneemt.

Facturen afhandeling

De betalingsmoraal van Duo+ is de afgelopen maanden verder verbeterd. Aan het einde van het 1e kwartaal van 2018 stonden nog 192 facturen open waarvan 19 langer dan 90 dagen. Aan het einde van het 2^e kwartaal 2018 stonden er nog 109 facturen open waarvan 59 binnen de termijn van 30 dagen, 13 tussen de 30 en 60 dagen, 9 tussen de 60 en 90 dagen en 28 facturen staan langer open dan 90 dagen.

Van deze 28 facturen staan er 16 open bij het team I en A maar dat heeft voor het grootste gedeelte te maken met conflicten met de desbetreffende leveranciers. Dat geldt in feite voor het overgrote deel van de facturen die langer dan 90 dagen openstaan. Ook binnen de kortere termijnen (van 30 tot en met 90 dagen) zitten facturen die betrekking hebben op dezelfde conflicten. Binnen Duo+ wordt nadrukkelijk gestuurd op de tijdige afhandeling van de facturen. Zo wordt tijdens de gesprekken van de financiële adviseurs met de budgethouders nadrukkelijk gewezen op een tijdige en correcte afhandeling van de facturen en dat sorteert inmiddels het nodige effect.

Mobiliteit

Duo+ is steeds beter in staat om invulling te geven aan openstaande vacatures. Hieruit is af te leiden dat de aantrekkelijkheid van Duo+ als werkgever toeneemt. Wel voelt Duo+ voor een aantal specifieke functies de krapte op de arbeidsmarkt. Deze functies zijn al geruime tijd moeilijk in te vullen. Het gaat met name om de functies klantmanagers, senior financieel medewerkers en de CISO. Ook is het verloop binnen de functies

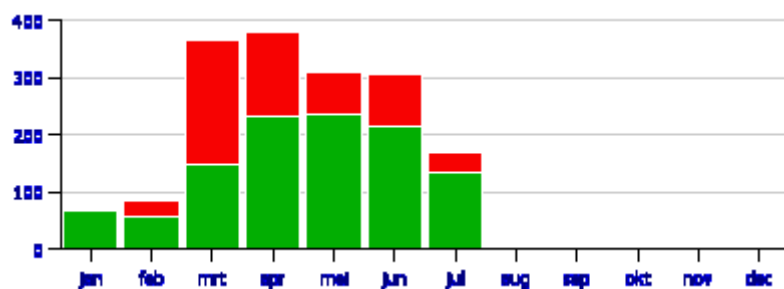
van klantmanager erg groot. Aan het eind van het 1^e kwartaal stonden nog in totaliteit 13 vacatures open en dat aantal is aan het einde van het tweede kwartaal verlaagd naar 7. Inmiddels is in een van deze vacatures al voorzien, namelijk in de vacature van het afdelingshoofd bedrijfsvoering. Er staan nu nog 6 vacatures open. In het tweede kwartaal van 2018 is derhalve in 7 vacatures van Duo+ voorzien.

Stuurinformatie

Binnen het programma Slimmer Verbinden is de projectgroep “Stuurinformatie” bezig met het ontwikkelen van een dashboard voor stuurinformatie. De opzet is dat er stuurinformatie beschikbaar komt voor Duo+ en de DUO-gemeenten op de onderdelen geld, mens en werk. Het onderdeel geld ontsluit financiële stuurinformatie zoals de uitputting van de budgetten, de balansposten maar ook bijv. de doorlooptijd van de facturen en de openstaande debiteuren. Het onderdeel mens geeft stuurinformatie t.a.v. de formatie, de opbouw daarvan (bijv. de leeftijdsopbouw) en het ziekteverzuim. Het onderdeel werk is voor de ontsluiting van de gegevens uit het zaakstelsel en de doorlooptijd van de zaken in relatie tot de wettelijke termijnen. Het onderdeel geld is inmiddels opgeleverd en kan gebruikt worden door de geautoriseerde medewerkers van Duo+ en de DUO-gemeenten. Het onderdeel mens is gereed maar nog niet vrijgegeven. In verband met de beveiliging van de persoonsgegevens is het met name voor het onderdeel mens zeer belangrijk dat er een sluitende autorisatie gemaakt wordt. De verwachting is dat het onderdeel mens in het derde kwartaal van 2018 opgeleverd gaat worden. Het onderdeel werk is nog in ontwikkelingen en zal in de loop van 2019 ontsloten worden.

De dashboards die inmiddels opgeleverd zijn bevatten adequate stuurinformatie, zien er goed uit, zijn makkelijk toegankelijk en zijn een waardevolle toevoeging in de uitbreiding en professionalisering van de informatievoorziening binnen Duo+ en de DUO-gemeenten.

Hieronder volgt een voorbeeld uit de dashboard ten aanzien van afhandeling van de facturen.



Aantal facturen op tijd afgehandeld - Groen

Facturen te laat afgehandeld - Rood

Kosten

3.	Kosten	
----	--------	--

Zoals in de eerste voortgangsrapportage al gemeld is krijgt Duo+ steeds meer grip op de financiën. Wel is het duidelijk dat er interventies nodig zijn om Duo+ goed op koers te houden. Dat heeft de eerste voortgangsrapportage uitgewezen. De organisatie blijft kwetsbaar omdat er geen ruimte is voor het opvangen van interventies bij ziekte of moeilijk in te vullen vacatures. Via de eerste voortgangsrapportage is door de DUO-gemeenten aan Duo+ geld beschikbaar gesteld voor inhuur bij ziekte en voor inhuur bij moeilijk in te vullen vacatures. Deze interventies hebben echter een incidenteel karakter. De vraag is of na deze interventies Duo+ in staat is om structureel te kunnen blijven voldoen aan de gestelde taken en doelen.

Een analyse van de uitputting van de budgetten leert dat de uitgaven van Duo+ nog redelijk in de pas lopen ten opzichte van de begrote budgetten en de budgetten die via de 1^e voortgangsrapportage door de DUO-gemeenten beschikbaar gesteld zijn. Dit beeld is ook bevestigd door de budgethouders tijdens de kwartaalgesprekken die met het MT van Duo+ gehouden zijn. Wel zal het eerstvolgende kwartaal bij de teamleiders meer de nadruk gelegd moeten worden op het budgetbeheer. Dat kan en moet beter. Wat de analyse op de uitputting van de budgetten ook heeft bemoeilijkt is dat er over het eerste half jaar nog geen boekingen in het financiële systeem gemaakt zijn van de salarislasten. De reden hiervan was dat de aansluiting tussen het personeelssysteem en het financiële systeem niet op orde was. Dat probleem is nu opgelost en inmiddels zijn voor Duo+ maar ook voor de DUO-gemeenten de salarislasten over de eerste 7 maanden in het financiële systeem geboekt. Het voorgaande neemt echter niet weg dat de komende vijf maanden nog strak gestuurd moet worden op de financiën. De eerder genoemde analyse en extrapolatie van de uitgaven hebben namelijk uitgewezen dat als de uitgaven zich in dit tempo ontwikkelen Duo+ heel dicht in de buurt gaat komen van de beschikbare budgetten. Dat luistert heel nauw en hoewel Duo+ de mogelijke risico's goed in kaart heeft kunnen er zich altijd nog onvoorziene omstandigheden voordoen die hierop van invloed kunnen zijn, zowel in positieve maar ook in negatieve zin.

Voorstel:

1. Kennisnemen van de tweede voortgangsrapportage 2018 van Duo+.
2. Deze ter kennisname te versturen naar de colleges van DUO-gemeenten.
3. Mandaat verlenen om de resterende budgetten van de door de DUO-gemeenten beschikbaar gestelde gelden voor inhuur bij ziekte ook na 1 juli 2018 in te zetten voor interventies die in een langere werkingsduur hebben dan 1 juli 2018.
4. Het restant budget ad € 2.250 voor de begeleiding van een medewerker naar ander werk voor dit doel beschikbaar houden.
5. Kennisnemen van het feit dat een vaststellingsovereenkomst afgesloten is met een langdurige zieke medewerker bij de afdeling Bedrijfsvoering en dat de kosten van deze overeenkomst opgevangen kunnen worden binnen het daarvoor beschikbaar gestelde budget.