

Onderwerp : Eerste Voortgangsrapportage 2022 Duo+

Datum : 30 augustus 2022
Portefeuillehouder : E. Boog
Afdeling : Team Bestuurs- en Directieadvies
Stellers : K. Deutekom

Wat is de voorgeschiedenis en de concrete aanleiding van de informatie?

Concrete aanleiding

Deze rapportage is geschreven vanuit het perspectief van Duo+ en is vooral informerend van aard. Deze rapportage gaat over de periode januari tot en met april 2022.

In het najaar volgt nog een tweede voortgangsrapportage. Deze is van meer financiële aard en zal ook leiden tot een laatste wijziging van de begroting 2022.

Normaliter proberen we voor het zomerreces de eerste voortgangsrapportage te verspreiden. Dat is dit jaar helaas niet gelukt. Excuses daarvoor.

Toelichting

Inhoud van het voorstel

In deze Eerste Voortgangsrapportage wordt de raad geïnformeerd over de belangrijkste ontwikkelingen binnen Duo+. Onderstaand enkele interessante onderwerpen die worden toegelicht in de rapportage:

- *Corona / herstart*

In april is de werkgroep herstart in het leven geroepen, vanuit een directe opdracht van het directiebestuur. In deze werkgroep zijn de vier organisaties vertegenwoordigd en de COR. De werkgroep is verantwoordelijk voor het herinrichten van de 1,5 meter werkomgeving en gefaseerd terugkeren naar kantoorpanden. Daarbij is veel aandacht voor de menselijke kant. Niet alleen vergt terugkeren naar de kantoorpanden een gedragsverandering (het volgen van aangestelde richtlijnen) maar ook moet er continu ruimte zijn voor mensen die nu al snakken naar een andere werkplek dan thuis. Mede hierdoor zijn de Centrale Ondernemingsraad (COR) en het team Personeel & Organisatie aangehaakt.

Op dit moment is de actuele discussie wat er nodig is om een terugkeer naar kantoor op termijn en in opeenvolgende stappen mogelijk te maken. Hierbij wordt rekening gehouden met diverse scenario's en vooral ook gekeken naar de risico's en beperkingen die er zijn of zich kunnen voordoen. Voor de praktische uitwerking van het herstartplan betreft de stuurgroep actief en tijdig de diverse teams van bedrijfsvoering.

De werkgroep Herstart en de taskforce zijn mooie voorbeelden van samenwerkingen met de vier werkgevers. Afstemming is cruciaal en het is goed te zien dat we elkaar snel kunnen vinden. Maar ook onderling tussen medewerkers en teamleiders loopt de samenwerking tussen de werkgevers goed. Hulp wordt gezocht of aangeboden, de lijntjes worden korter: kortom, men vindt elkaar gemakkelijk.

- *Governance*

Het bestuur Duo+ heeft het Directiebestuur opdracht gegeven om naar vraagstukken te kijken in het kader van de Governance. De vraagstukken betreffen onder andere uitwerking van taken, rollen en verantwoordelijkheden van verschillende functies en gremia, structuur en werking van de OGON's, de cultuur van de verschillende organisaties en verantwoording via de P&C-cyclus.

Er is gestart met de werking van de OGON's. Er is behoefte aan het vergroten van de bestuurlijke betrokkenheid (invloed) door de (gezamenlijke) portefeuillehouders meer te betrekken. Het doel daarbij is om de gewenste maatschappelijke effecten (waaronder het niveau van) dienstverlening te verwezenlijken in de uitvoering door Duo+. Dit geldt met name voor Buurt en Burger.

In de huidige verantwoording via de Planning&Control-producten van Duo+ wordt nog niet scherp genoeg onderscheid gemaakt tussen de verantwoording die de gemeente aflegt en die Duo+ moet afleggen. Dit geldt voor het geheel van Bedrijfsvoering, Staf, Buurt en Burger. De opdracht is om uiterlijk in oktober 2022 met een onderbouwde uitwerking te komen voor een eenduidig en uniform doorleefde governance. Dit gaat de vier samenwerkende organisatie aan en is daarmee Duo+ overstijgend.

- *Efficiencymaatregelen*

De taakstelling, die in de begroting vanaf de start van Duo+ opgenomen was, is in 2019 uit de begroting van Duo+ gehaald. Deze taakstelling bleek niet reëel te zijn. De taakstelling was niet goed onderbouwd. Daar kwam bij dat het aantal maatwerkaanvragen van de deelnemende gemeenten toenam mede waardoor het harmoniseren en uniformen van de processen binnen Duo+ steeds meer onder druk kwam te staan. Het is vanzelfsprekend dat Duo+ zich blijft inspannen om de nodige inderdieneffecten en/of efficiencyvoordelen te realiseren. In verband hiermee is in samenspraak met het bestuur van Duo+ een procesvoorstel opgesteld om op termijn te komen tot mogelijk nog meer efficiencyvoordelen en inderdieneffecten die inmiddels al gerealiseerd zijn.

Om dat te bereiken wordt vanaf 2022 jaarlijks een aantal grote processen doorgelicht. Tijdens deze doorlichting worden per proces de volgende mogelijkheden in kaart gebracht:

1. Mogelijkheden tot harmoniseren van het proces.
2. Mogelijkheden tot het uniformeren van het proces.
3. Mogelijkheden tot het digitaliseren van het proces.

Per mogelijkheid zal worden nagegaan wat er al gerealiseerd is, wat er nog mogelijk is, hoe het gedaan kan worden en wat het oplevert. Alle acties die voortvloeien uit voorliggend voorstel worden uitgevoerd binnen de bestaande capaciteit van Duo+, dit vergt een tijdelijke investering. Wanneer dit gedurende een korte periode toch niet passend blijkt, wordt gekeken naar ruimte binnen de DVO's voor 2022 om tijdelijk in capaciteit te voorzien. Uitgangspunt is om dit te voorkomen, maar het kan voorkomen dat gedurende een korte periode extra middelen nodig zijn om de going-concernactiviteiten van Duo+ te blijven waarborgen.

Inmiddels zijn met alle teams kwartaal gesprekken gehouden. De uitkomsten hiervan zullen mede gebruikt worden voor het inventariseren van de processen die dit jaar doorgenomen zullen worden. In de 2e voortgangsrapportage 2022 zal aangegeven worden wat de stand van zaken is.

- *Ontwikkelingen Team Informatisering & Automatisering*

Binnen het team Informatisering & Automatisering (I&A) ligt de focus op de noodzakelijk kanteling van taakgericht naar functiegericht werken. De ondersteuning wordt geleverd vanuit een brede poel van kennis en een betere integratie van teamonderdelen. Dit valt onder de opgave van de teamleider. Deze heeft samen met de senior adviseurs een concept plan gemaakt waarin de governance structuur wordt aangepast en verder aanpassingen van het team worden voorgesteld. Het team versterkt zijn robuustheid op het gebied van applicaties en applicatiebeheer en levert een solide financiële onderbouwing voor toekomstige investeringen en services.

Er is recent sprake van forse uitstroom bij I&A, vooral bij het cluster Geo & Gegevensmanagement. Bij dit cluster is bovendien sprake van komende pensioendata van medewerkers. Het is momenteel lastig om vacatures in te vullen. Voor de korte termijn wordt daarom getracht middels inhuur dit op te vangen. Voor de (middel)lange termijn wordt gekeken of bijvoorbeeld het uitbesteden van bepaalde taken/rollen/functies functiestaken/rollen/functies aan de markt of in een samenwerkingsverband een duurzame oplossing is. De interne regietaak blijft dan echter wel noodzakelijk. Op dit moment zijn we in de fase van visievorming en oriëntatie. Eventuele financiële consequenties hiervan zijn nu nog niet duidelijk.

Vanwege een wereldwijd chiptekort heeft ook I&A problemen met de levering van ICT apparatuur. De wachttijden zijn aanzienlijk (tot zelfs 1 jaar) voor hardware en door de schaarste zijn de prijzen hoog. Op dit moment valt de aanschaf van hardware nog binnen de kaders van de I&A begroting.

- *Inkoopfunctie*

De laatste jaren zijn de wet- en regelgeving voor inkoop en aanbesteding aanmerkelijk veranderd en zeker ook complexer geworden. Dat het complexer geworden is, is mede af te leiden uit de fouten die de afgelopen jaren bij de diverse inkoop en aanbestedingstrajecten gemaakt zijn binnen de DUO-organisatie maar zeker ook uit het groeiende aantal vragen over inkoop en aanbesteding.

Hoewel het de laatste tijd wel wat beter gaat blijft binnen de DUO-organisatie toch wel de vraag centraal staan of de organisatie voldoende ingespeeld is op de strakkere wet en regelgeving en/of de organisatie van de inkoopfunctie van de gehele DUO-organisatie door te lichten en een advies te geven over de organisatievorm voor de inkoopfunctie die het beste past bij de DUO-organisatie. Inmiddels is een projectleider aangesteld die de organisatievorm verder gaat uitwerken. Daarnaast verzorgt de projectleider de adviesfunctie voor de DUO-organisatie en voert ook een aantal uitvoerende taken uit, zoals bijvoorbeeld het opstellen van een spend-analyse. Ook heeft de projectleider inmiddels de het inkoop en aanbestedingsbeleid voor de DUO-organisatie aangepast en geüniformeerd en zijn er voor de drie gemeenten inkoophandboeken opgesteld. In de handboeken zijn procedures en processen opgenomen alsmede een afzonderlijke paragraaf voor het maatschappelijk verantwoord inkopen.

De intentie is om dit jaar een inkoopadviseur/coördinator aan te stellen binnen de DUO-organisatie. Hiervoor is een wervingstraject opgestart. Deze adviseur/coördinator zal de projectleider vervangen en moet zich onder andere gaan richten op de verdere uitwerkingen van de inkooporganisatie binnen de DUO-organisatie. Daarnaast moet de adviseur/coördinator ook de adviesfunctie en andere inhoudelijke taken met betrekking tot de inkoopfunctie voor de DUO-organisatie gaan oppakken.

- *Programma Integrale Dienstverlening*

De uitvoeringsorganisatie Duo+ is volop in ontwikkeling om over de gehele breedte de kwaliteit van de dienstverlening en de samenwerking te verbeteren. Zo heeft het bestuur van Duo+ begin 2020 de missie, visie en kernwaarden vastgesteld die momenteel door de teams ingevuld worden met werkwaarden om zodoende betekenis te krijgen. Daarnaast vinden binnen de teams van de afdelingen Bedrijfsvoering en Buurt en Burger verschillende transitie plaats. Het is nu tijd om concreet onder leiding van een programmamanager stappen te zetten om de dienstverlening beter aan te laten sluiten op de verwachtingen van de gemeenten in de realisatie van hun dienstverlening aan burgers, bedrijven en bezoekers.

De doelstellingen van het programma zijn:

- Integraliteit bevorderen in de gehele dienstverleningsketen; er wordt gewerkt vanuit nevenschiktheid in het realiseren van de dienstverlening (richting opdrachtgevers en inwoners);
- Cultuur van samenwerken realiseren in en tussen alle schakels van de keten;
- Het doen ontstaan van een logische keten voor het geheel van de dienstverlening;
- Rollen, taken en verantwoordelijkheden zijn duidelijk;
- Houding en gedrag worden leidend voor de veranderkracht en vormen daarmee ook de basis voor toekomstige verandering.

Wanneer het programma opgestart kan worden is afhankelijk van de uitkomsten van de heroriëntatie op de governance (relatie met de OGON's). Het programma is geborgd door een stuurgroep bestaande uit de vier algemeen directeuren van de DUO-organisatie.

- *Werkgeverschap*

- Gezamenlijk werkgeverschap

Eind 2020 heeft een bijeenkomst over gezamenlijk werkgeverschap plaatsgevonden met de directies van de vier organisaties. De input die opgehaald is, gaf op dat moment voldoende beeld om verder mee aan de slag te gaan. Er is een bijeenkomst georganiseerd in het tweede kwartaal 2021 waarbij de vier MT's en (C)OR-en aanwezig waren en waarin de beelden die opgehaald zijn, worden getoetst. Vooruitlopend op het gezamenlijk werkgeverschap is bestuurlijk aangegeven dat het onderdeel inclusief werkgeverschap naar voren getrokken moet worden. In strategische sessies zullen de DUO-werkgevers nu overeenstemming proberen te vinden over op welke punten de werkgevers willen samenwerken en op welke punten die samenwerking wordt losgelaten.

- Inclusief werkgeverschap

Het project inclusief werkgeverschap gaat over invulling geven aan inclusief werkgeverschap in de breedste zin. Hierbij is het voldoen aan de wettelijke verplichtingen onder de Wet banenafpraak een belangrijk onderdeel. In de eerste fase is daarom primair gekeken naar de Wet banenafpraak. In de tweede fase is de focus gaan liggen op het maken van een inventarisatie voor wat betreft de Wet banenafpraak en een oriëntatie op inclusief werkgeverschap. De derde en laatste fase is inmiddels in gang gezet. Er is een plan van aanpak opgesteld om de gemaakte plannen uit te voeren en te implementeren. Een panel (vertegenwoordiging uit alle DUO-organisaties) is aan de slag gegaan met een gezamenlijke visie op inclusief werkgeverschap. Hiervoor zijn ook de visie en ambities bij de

verschillende DUO-werkgevers, het bestuur van Duo+ én de colleges opgehaald. Nog in 2022 zal een bijpraatsessie wordt gepland in aanwezigheid van de bestuurders. Ook op de Wet banenafpraak wordt door een aparte werkgroep onderzocht en advies gegeven over hoe de DUO-organisaties hier beter invulling aan kunnen geven. Het bestuur heeft de ambitie uitgesproken om in 2024 Duo-breed aan de quota te voldoen (Diemen voldoet overigens nu al aan deze doelstellingen). De werkgroep heeft de taak om de DUO-werkgevers daarbij te begeleiden, adviseren en faciliteren. De werkgroep kan niet zorgen voor het beschikbaar komen van extra banen (extra formatie) en kan haar inspanningen slechts richten op mogelijkheden binnen de bestaande formatie.

Gevolgen en risico's

Financieel

De eerste rapportage bevat geen begrotingswijziging en daarmee heeft deze rapportage geen financiële gevolgen voor de begroting van Diemen. Vandaar dat deze rapportage ter kennis name wordt aangeboden.

Bijlagen

1. Eerste Voortgangsrapportage 2022 Duo+