

Jaarstukken 2020

13-07-2021



5. Teamplan nieuwe stijl

Dit laatste project is er opgericht om de teamleiders handvatten te geven in de aansturing. Maar ook om de directie mogelijkheden te geven tot prioritering en waar nodig grote projecten (programma's) integraler op te pakken. Daarnaast kunnen de nieuwe teamleiders aangeven wat zij nodig hebben voor de doorontwikkeling van hun team (competenties en opleidingen). Belangrijke uitgangspunt is dat het teamplan een dynamisch plan wordt. Regelmatig komt het teamplan ter bespreking in werkoverleggen binnen het team maar ook met de directie zodat bijsturing mogelijk is.

Naast bovengenoemde deelprojecten is in 2020 ook personele invulling gegeven aan de nieuwe organisatie. Er zijn drie nieuwe directeuren benoemd. Twee concerndirecteuren en één programmadirecteur.

Samenwerking Duo+

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) uitvoering gegeven aan de activiteiten voor de DUO-gemeenten. Onderstaand per team een opsomming van de belangrijkste zaken die gerealiseerd zijn in 2020

Stafbureau

- 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.

- Uitvoering van een 'Cloud Security Scan' op onze Microsoft 365 omgeving;
- Invoering van DKIM (anti-spam) en DMARC (anti-phishing en -spoofing) voor e-mail;
- Implementatie van zgn. Privacy Monitor voor het Centric-systeem Suite 4 Sociaal Domein;
- Invoering van multi-factor authenticatie (MFA), wat zeggend een extra stap toevoegt aan de inlogprocedure (bijv. SMS-code).
- Verscherping van wachtwoordbeleid (langere wachtwoorden met specifieke restricties).

- **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 HRM-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
- De arrangementen die we met de vier partnerorganisaties zijn overeengekomen m.b.t. de dienstverlening van P&O, zonder daarbij alle andere werkzaamheden en initiatieven te kort te willen doen.

Er zijn tot nu toe nauwelijks zaken blijven liggen. Wel hebben wij besloten de Arbo-aanbesteding een half jaar op te schuiven.

Financiën

- Planning & Controltool Tangelo

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

- Nieuwe servicedeskapplicatie

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 (IBT)

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

- Vernieuwen en opschalen thuiswerkomgeving

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.

Enkele andere maatregelen zijn (vaak in samenwerking met facilitaire zaken uitgevoerd):

- Uitgifte van meer dan 100 (leen)laptops, alsmede een groot aantal monitoren en aanverwante accessoires.
- Uitbreiding van de werkpleklicenties voor raadsleden en -ondersteuners tot een volledige Office 365 met o.a. Teams (videovergaderen).
- Pilot met (mobiele en vaste) opstellingen voor videovergaderen voor deelnemers die deels op locatie en deels thuiswerken.

- Doorontwikkeling functioneel beheer

In 2020 is de eerder ingezette centralisatie van het functioneel applicatiebeheer bij I&A verder bestendigd. Belangrijk aandachtspunt in 2020 was de reductie van de kwetsbaarheid. Middels gerichte werving, opleiding en inhuur van functioneel beheer is de onderlinge vervangbaarheid toe- en daarmee afhankelijkheid van zgn. “eenpitters” afgenomen.

Juridische Zaken

- Juridische kwaliteitszorg

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.

- Werkprocessen klachtenafhandeling, Wob-procedure, bevoegdheden en publicatie

In 2020 hebben we gewerkt aan de inhoud van een aantal werkprocessen. Deze worden begin 2021 afgerond.

Communicatie

- Aansturing communicatie Diemen

Diemen heeft vanaf 1 februari 2020 een strategisch communicatieadviseur in dienst die inhoudelijk de communicatieadviseurs van Duo+ die voor Diemen werken aanstuurt.

- *Communicatievisie Diemen*

In 2020 hebben Duo+ en de DUO-gemeenten een start gemaakt met het ontwikkelen van een communicatievisie. De uitkomsten van de vier communicatievisies, zullen naar verwachting in Q1 van 2021 naast elkaar worden gelegd. Op basis daarvan kan Duo+ vervolgens een beeld creëren van de gewenste organisatie, werkwijze, tooling, etc. voor de functionaliteit Communicatie binnen Duo+.

- Implementatie beeldbank

Communicatie maakt veel gebruik van beeldmateriaal. Dat beeldmateriaal moet veelal op maat worden gemaakt. We beschikten niet over een rechtenvrij archief. In 2020 hebben we een beeldbank geïmplementeerd waarin al onze beelden in ieder geval rechtenvrij worden opgeslagen en ook zodanig dat we in de toekomst beschikken over een historisch archief. Corona heeft overigens gemaakt dat we de beeldbank versneld hebben moeten implementeren.

- Implementatie sjabloon uitgaande brieven

In 2020 is een sjabloon ontwikkeld voor alle uitgaande brieven van de 4 organisaties. De beheerlast is daarmee verlaagd (1 sjabloon i.p.v. 4 sjablonen, 1 formaat envelop). Voor medewerkers is het duidelijker en eenvoudiger welk format moet worden gebruikt. Door

gebruik te maken van standaard sjablonen en formats en door deze aan te bieden door middel van onze reguliere systemen realiseren we dat archivering van uitgaande brieven geen probleem meer is. Dat gebeurt dan immers geautomatiseerd. Er kan ook beter foutloos worden gewerkt doordat we adresgegevens uit onze eigen geactualiseerde systemen halen. Medewerkers zijn geïnformeerd en worden opgeleid in het werken met InProces en het nieuwe sjabloon.

Incidentele inhuur nieuwe projecten

In 2018 is er voor drie jaar incidenteel budget beschikbaar gesteld voor de inhuur van extra capaciteit en expertise voor nieuwe projecten. De bedoeling is dat het beschikbaar gestelde budget (vanuit de Algemene reserve) zo veel mogelijk zou terugkomen via nog open te stellen grondexploitatie of beschikbaar te stellen investeringsbudgetten. Wanneer die er niet zijn (bijvoorbeeld omdat een project niet haalbaar is en er toch kosten zijn gemaakt) worden de gemaakte kosten verrekend met de Algemene reserve.

In 2018 is totaal voor een bedrag van € 912.000 ingehuurd. Een bedrag van € 278.000 kon verrekend worden met grondexploitatie en investeringsbudgetten. Een bedrag van € 634.000 is verrekend met de Algemene Reserve. Bij de jaarrekening 2018 is besloten het niet ingezette budget te reserveren voor 2019.

Voor 2019 was initieel een budget van € 820.000 beschikbaar. Werkelijk is € 919.000 uitgegeven. Van deze overschrijding is in de 3^e kwartaalbrief 2019 melding gemaakt en gevraagd de overschrijding te dekken uit de Algemene reserve.

Voor 2020 was initieel een budget van € 575.000 beschikbaar. Werkelijk is € 573.000 uitgegeven.

Extra formatiebehoefte nieuwe projecten	Begroting 2020	Rekening 2020	Budget resultaat 2020
Station Diemen Zuid	80	-	80
Spoorzicht	155	23	132
Visie Diemen Zuid	235	16	219
Overige projecten (Arent Krijtstraat, Postkantoor, NUON locatie/depot, Rietschuur, Saan locatie, Verlaging Gooiseweg, Voormalige pastorie)		534	-534
Ten laste van reserve	470	573	-103
Stichting Arq	60	-	60
Buitenlust	45	-	45
Ten laste van grondexploitatie / investeringsbudgetten	105	-	105
Incidentele formatiebehoefte projecten	575	573	2

Overhead

Bij de vernieuwing van de Besluit Begroting en Verantwoording provincies en gemeenten (BBV) is de transparantie van de bedrijfsvoeringskosten een belangrijk punt. Het is verplicht voorgeschreven dat de gemeenten inzichtelijk maken wat de overheadkosten zijn. De BBV schrijft voor welke kosten tot de overhead gerekend moeten worden. Onderstaand een gesaldeerd overzicht van de overheadkosten.