

Eerste voortgangsrapportage 2021

20-07-2021



Definitief vastgesteld door DB dd. 10 juni 2021

Inhoudsopgave

1	Inleiding.....	4
2	Algemene ontwikkelingen.....	5
2.1	Duo+.....	6
2.2	Programma Staf.....	7
2.3	Programma Bedrijfsvoering.....	9
2.4	Programma Burger.....	11
2.5	Programma Buurt.....	12
3	Samenwerking.....	13
3.1	Duo+.....	14
3.2	Programma Staf.....	15
3.3	Programma Bedrijfsvoering.....	16
3.4	Programma Buurt.....	18
	Bijlagen.....	19
4	Voortgang begroting.....	20
4.1	Programma Staf.....	21
4.2	Programma Bedrijfsvoering.....	24
4.3	Programma Burger.....	27
4.4	Programma Buurt.....	33
5	Financiën.....	35
5.1	Financieel algemeen.....	36
6	Bedrijfsvoering Duo+.....	41
6.1	Algemeen.....	42
6.2	Stuurinformatie.....	43
	Afkortingenlijst.....	45

1 Inleiding

Deze voortgangsrapportage is de eerste rapportage in een nieuwe vorm.

De voortgangsrapportages die tot nu toe door Duo+ gepresenteerd zijn waren in de regel wel informierend en daarnaast gesplitst ook financieel van aard maar niet echt toegesneden op de informatiebehoefte van de DUO-gemeenten en de gemeenteraden daarvan. Vandaar dat nu, na overleg met de bestuursadviseurs van de DUO-gemeenten, voor een andere opzet gekozen is die in onze ogen meer recht doet aan de informatiebehoefte van alle geledingen. Er is een tweedeling aangebracht. Het eerste gedeelte gaat over de algemene ontwikkelingen binnen Duo+ en de samenwerking en het tweede deel gaat over de voortgang van de begroting, de financiën en de bedrijfsvoering. Deze twee delen tezamen voorzien het DMT van Duo+, het directiebestuur (DBR) en het bestuur van Duo+ (DB) van de nodige (stuur) informatie terwijl voor de DUO-gemeenten en dan met name de gemeenteraden het eerste deel relevant is. Het tweede deel kan dan als bijlage bijgevoegd worden voor meer ondersteunende informatie. Ook anders in de opzet is dat per programma over de voortgang gerapporteerd wordt van de in de begroting 2021 voorgenomen taken. Deze voortgangsrapportage is voornamelijk een informerende rapportage vanuit Duo+ over de eerste vier maanden van 2021 en zal wel een aantal (financiële)ontwikkelingen schetsen maar de eventuele financiële effecten worden meegenomen bij de tweede voortgangsrapportage 2021. In deze eerste rapportage wordt per programma ook nog ingegaan op de effecten die de Coronacrisis in 2021 heeft op het bedrijf Duo+.

Deze voortgangsrapportage is vooral informierend van aard. Wel worden in het tweede deel diverse financiële effecten vermeld maar die worden nu nog niet vertaald in een begrotingswijziging. Dit betekent dat deze voortgangsrapportage wel voorgelegd wordt aan de DUO-gemeenten maar niet om zienswijzen. Bij de tweede voortgangsrapportage van dit jaar wordt wel een begrotingswijziging gemaakt waarin de in deze rapportage vermelde financiële effecten verwerkt worden.

Duo+ is op dit moment bezig om de basis op orde te brengen in de verschillende teams met als resultaat de uitvoering te verbeteren. Enkele voorbeelden zijn: transitie PenO, doorontwikkeling van het Sociaal Domein en Vergunningen, Toezicht en Handhaving. De volgende stap is het bevorderen van de integraliteit met het Programma Integrale Dienstverlening (PID). Dit wordt in gezamenlijkheid met de DUO-gemeenten opgepakt. Het resultaat moet leiden tot een betere dienstverlening voor inwoners.

2 Algemene ontwikkelingen

2.1 Duo+

2.1.1 Directiemodel

Per mei 2020 is een algemeen directeur aangesteld die tevens directeur bedrijfsvoering is en een directeur Buurt en Burger. Daarnaast bestaat de directie uit de concern-controller die tevens leiding geeft aan de Staf waaronder het VIC-team, de inkoop, de informatieveiligheid, een bestuursadviseurs en directiesecretarissen. Deze zorgen voor de verbinding met de DUO-gemeenten via het opdrachtgeversopdrachtnemersoverleg (OGON).

Het vigerende directiemodel is rond afgelopen jaarwisseling geëvalueerd. Dit heeft geleid tot een verduidelijk van de verantwoordelijkheden binnen de nieuwe directiestructuur. Dit is zichtbaar gemaakt in een nieuw organogram.

2.1.2 Missie, Visie en Kernwaarden

In 2020 zijn de Missie, Visie en kernwaarden voor Duo+ vastgesteld. De volgende stap is het laden van dit concept op teamniveau. Inmiddels zijn voor globaal de helft van het aantal teams de kernwaarden vertaald naar wat dit voor het team betekent. De overige teamsessies waren in maart jl. gepland, maar deze zijn in verband met de Coronacrisis niet doorgegaan. Zodra het weer mogelijk is worden de vervolgsessies ingepland. Ook zal dan gekeken hoe het verdere verankeringsproces vormgegeven kan worden.

Zichtbaarheid management

De zichtbaarheid van het management heeft continu aandacht. Dit gaat met name om aandacht voor de mens en benaderbaarheid van het DMT. Zeker nu in het Coronatijdperk is hier extra op ingezet. Vorig jaar was het directieteam wekelijks beschikbaar voor medewerkers met vragen of ideeën of gewoon wanneer zij hun hart willen luchten. In 2021 is ingezet op het maandelijks aansluiten op teamoverleg(gen). Daardoor worden meer Duo+ -ers bereikt en wordt ingezet in het ophalen van datgene wat men bezig houdt.

Gideonsbende

Vanuit de nieuw vastgestelde missie, visie en kernwaarden wordt een rol gevraagd die zich inzet op de cultuur van samen. Daardoor is een nieuwe opdracht ontstaan onder het verlenen van decharge voor de huidige opdracht aan de Gideonsbende. Het doel van de nieuwe opdracht is de vier organisaties meer met elkaar te verbinden, daarmee is het een verbreding van de opdracht van alleen Duo+ ook naar de DUO-gemeenten. Inmiddels is ook aan de organisaties gevraagd om medewerkers beschikbaar te stellen om deel te nemen in de Gideonsbende.

2.2 Programma Staf

2.2.1 Robuustheidsanalyse (eenpitters en ICT)

Uit de robuustheidsanalyse van Duo+ die in 2020 gehouden is, is naar voren gekomen dat Duo+ over het algemeen voldoende is toegerust op het uitvoeren van de eigenlijke taken en de dienstverlening maar dat er mogelijk wat risico's zijn met betrekking tot de eenpit functies in de organisatie. In de regel komen de eenpit functies in elke organisatie voor. Daar valt niet aan de ontkomen. De vraag is wel dat als een eenpit functie uitvalt in hoeverre dat binnen een organisatie opgevangen kan worden. In verband hiermee is vanwege de risico's tijdens de waarnemingsperiode van I&A gekeken naar de 'eenpitters' bij dit team. Deze bevinden zich primair in het GEO-cluster, en zijn niet heel makkelijk te doubleren. In het licht van de veranderingen die de afdeling in de toekomst (de ontwikkelingen rond data en gegevensmanagement) en de leeftijd van de betrokkenen is hier wel een mooie kans om twee problemen in één keer aan te pakken. Dit valt onder de opgave van de nieuwe teamleider. De governance structuur van het team wordt nader uitgewerkt in het informatiebeleidsplan en zal ook beschrijven welke aanpassingen er nodig zijn binnen het team. Vooruitlopend daarop is team I&A al begonnen met een kanteling van taakgericht naar functiegericht werken. Daarnaast is er nog sprake van een paar eenpit functies in de rest van Duo+. Denk daarbij aan de functie van concerncontroller. Deze functie laat zich moeilijk vervangen maar als dat aan de orde is, kan wel tijdelijk binnen Duo+ worden opgevangen, bijvoorbeeld binnen het VIC-team waar wel de nodige expertise op dit gebied aanwezig is.

2.2.2 VIC

De wetgeving is nog niet definitief maar de kans is groot dat vanaf dit jaar het in control statement van kracht wordt. Deze nieuwe wet voorziet erin dat het college van Burgemeester en Wethouders de rechtmatigheidsverklaring aan de Raad afgeeft in plaats van de accountant. Dit heeft effect op de jaarrekening controle. Voor Duo+ betekent dit dat de directeur de rechtmatigheidsverklaring afgeeft aan het bestuur van Duo+. Voor het afgeven van de rechtmatigheidsverklaringen door de colleges van Burgemeester en Wethouders en de directeur van Duo+ is het wel noodzakelijk dat de interne beheersing van de organisaties op orde is. In verband hiermee is in 2019 is het project "professionalisering van de interne controle" voor de gehele DUO-organisatie opgestart. Dit project voorziet in het verbeteren van de interne beheersing. Hiertoe zijn vrijwel de meeste processen opnieuw tegen het licht gehouden en opnieuw beschreven. Daarbij is per proces vooral gekeken naar de risico's en de beheersmaatregelen. In 2021 zal het VIC-team de proceseigenaren verder ondersteunen bij het in de lijn brengen van de interne controles waarbij ook de nodige aandacht besteed zal worden aan het vastleggen van de interne controles. Daarmee komt het VIC-team ook steeds beter in positie om de eigenlijke taak uit te voeren, namelijk het controleren van de lijncontroles. De verwachting is dat in 2022 voor vrijwel alle processen de interne controle in de lijn belegd is. Dit betekent dat het VIC-team dit jaar nog interne controles zal uitvoeren. Dit om te borgen dat, als de wetgeving van kracht wordt, de colleges van Burgemeester en Wethouders en de directeur van Duo+ de rechtmatigheidsverklaringen over 2021 aan de raden respectievelijk het bestuur van Duo+ kunnen afgeven.

2.2.3 Informatieveiligheid

BIO

Per 1 januari 2020 is de Baseline Informatiebeveiliging Nederlandse Gemeenten (BIG), het normenkader voor informatieveiligheid, overgegaan naar een nieuwe gezamenlijke Baseline voor Overheidsinstellingen, de BIO. De achterliggende reden is om de informatiebeveiliging verder optimaal te professionaliseren voor de gehele overheid. De BIO is gebaseerd op de internationaal erkende en actuele ISO-normatiek. Het uiteindelijke doel hiervan is te komen tot een veilige digitale overheid.

Naar aanleiding van de komst van dit nieuwe normenkader van de BIO was het noodzakelijk om het informatieveiligheid hierop aan te passen. In navolging van instemming door de afzonderlijke colleges van de DUO-gemeenten begin december 2020 heeft ook het bestuur van Duo+ op 11 maart 2021 jl. deze bekrachtigd. Hiermee is het formele proces van de overgang van de BIG naar de BIO afgerond.

ENSIA (Eenduidige Normatiek Single Information Audit)

ENSIA helpt gemeenten in één keer slim verantwoording af te leggen over informatieveiligheid. De verantwoordingssystematiek over de Basisregistratie Personen (BRP), Paspoortuitvoeringsregeling (PUN), Digitale persoonsidentificatie (DigiD), Basisregistratie Adressen en Gebouwen (BAG), Basisregistratie Grootschalige Topografie (BGT), Basisregistratie Ondergrond (BRO) en de Structuur uitvoeringsorganisatie

Werk en Inkomen (Suwinet). De afzonderlijke, zogenoemde verticale verantwoording, geschiedt aan landelijke partners (zoals Logius, het BKWI en de Autoriteit Persoonsbescherming) en ministeries die een rol hebben in het toezicht op informatieveiligheid.

Over het ENSIA-proces van 2020 heeft ook een aanpassing plaats gevonden naar hetzelfde nieuwe normenkader, de BIO, als uitgangspunt van deze Audit. De coördinatie van dit ENSIA proces is voor de DUO-gemeenten ondergebracht bij Duo+, middels de werkzaamheden die de ENSIA-coördinator vervuld. Net als in eerdere jaren hebben diverse afdelingen van de Duo+ uitvoeringsorganisatie meegewerkt aan deze audit in samenspraak met elk afzonderlijke DUO-gemeente. Als onderdeel van dit jaarlijks terugkerende proces is de indiening van de zelfevaluaties voor de diverse onderdelen voor 31 december 2020 succesvol afgerond.

Vervolgens zijn in het eerste kwartaal van 2021 de onderdelen Suwinet en de DigiD-lijnen door een externe audit met de organisaties nader doorgelicht. De uitkomst van dit resultaat is door de ENSIA-coördinator en het team van betrokkenen besproken met de portefeuillehouders informatieveiligheid van de DUO-gemeenten.

2.3 Programma Bedrijfsvoering

2.3.1 Transitie PenO

Het bestuur van Duo+ heeft voor het team Personeel en Organisatie de volgende opdracht geformuleerd:

- Vervul een expertiserol op het gebied van in-, door- en uitstroom en faciliteer het management en de medewerker hierbij proactief;
- Verleen adequate ondersteuning op het gebied van organisatieontwikkeling en –verandering;
- Ondersteun medewerkers bij het verkrijgen van de juiste kennis, vaardigheden en tools;
- Faciliteer op herkenbaar – en op termijn zo mogelijk eenduidig – werkgeverschap en
- Adviseer op kwalitatief passend niveau.

Om aan deze ambitie c.q. opdracht te voldoen is een transitieplan geschreven. Inmiddels is het proces van plaatsing afgerond. Daarmee staat de weg vrij om de transitie (beweging) met het team te maken. In april start deze fase van de feitelijke omslag met sessie gericht op samenwerking en wat het team én de individu hiervoor nodig heeft.

Deze transitie wordt aangestuurd een tijdelijke teamleider PenO die tot medio augustus 2022 hiertoe is aangesteld.

2.3.2 Communicatievisies

Corona legt nog steeds een groot beslag op de communicatie. In de aanvang was dat op te vangen doordat als gevolg van Corona de prioriteiten anders zijn komen te liggen. Nu Corona langer duurt dan is voorzien worden ook de reguliere werkzaamheden opgepakt. Dit laatste maakt dat de druk op communicatie alleen maar groter aan het worden is. Ook voor Corona was er sprake van een te grote en almaar groeiende vraag naar ondersteuning bij in- en externe communicatie.

De DUO-gemeenten zijn doende met het formuleren van een eigen communicatievisie. De communicatievisie van de gemeente Ouder-Amstel wordt in het tweede kwartaal in de raad van Ouder-Amstel behandeld. De communicatievisie van Duo+ zit in een afrondende fase. De verwachting is dat medio 2021 deze gereed zal zijn. Diemen verwacht eind mei 2021 gereed te zijn met een communicatievisie. De verwachting is dat de communicatievisie van Uithoorn dan ook gereed is.

Deze communicatievisies gaan met name over externe communicatie en zullen ook betrekking hebben op interne communicatie. Interne communicatie neemt aan belang toe. Dit omdat de organisatie Duo+ op verschillende kantoorpanden (en daarmee: afstand van elkaar werkt), maar ook om de samenwerking tussen Duo+ en de gemeenten te verbeteren. Ook ligt hier een belangrijke relatie met het werkgeverschap. Deze vorm te geven interne communicatie zal moeten vloeien uit de verschillende communicatievisies. Beoogd is dat op basis van de vier verschillende visies per ultimo 2021 een Transitieplan tot stand wordt gebracht om inrichting, kwantiteit en kwaliteit in overeenstemming te brengen met de verwachtingen van de inzet van Communicatie.

2.3.3 Slimmer Verbinden

Het programma Slimmer Verbinden verandert langzamerhand van een sturingsinstrument naar een rapportagemiddel. Het DBR heeft dan ook in december 2020 besloten om de kwartaalrapportages voortaan alleen te behandelen in het DMT van Duo+. Alleen bij grotere knelpunten wordt het DBR betrokken. De verwachting is dat er dit jaar nog voorstellen voorgelegd zullen worden om voor de programma's "monitoring en sturing" en "inkoop" (incidenteel) budget te onttrekken aan de reserve Slimmer Verbinden. Binnen het DBR is al eerder besproken dat de dan resterende gelden binnen de reserve mogelijk ingezet kunnen worden voor het project "integrale dienstverlening" binnen Duo+

Voortgang projecten in het programma

Het project actualiseren Websites nadert de afronding; er zijn nog een paar toegankelijkheidseisen waaraan voldaan moet worden.

De Covid-maatregelen beïnvloeden de voortgang van projecten zoals het “Testen en plannen van de uitwijk” van de servers en nog wat “Harmony restpunten”, ontmanteling datacenters) omdat de inzet van medewerkers op andere actualiteiten wordt ingezet.

Technische problemen met koppelingen (BAG met iBurgerzaken) zorgen voor vertraging van het benutten van kansen met betrekking tot iBurgerzaken. Door een nieuwe release (2^e kwartaal) van InProces wordt verwacht dat andere koppelingsproblemen zijn opgelost.

Door de voorbereidingen van de verkiezingen heeft de voortgang van de implementatie van 'iReisdocumenten en iRijbewijzen' vertraging opgelopen.

2.4 Programma Burger

2.4.1 Doelmatigheidsonderzoek

In het eerste kwartaal van 2020 is een doelmatigheidsonderzoek uitgevoerd binnen het team KCC en Burgerzaken. Aanleiding hiervoor was onder meer dat door digitalisering van dienstverlening en maatschappelijke ontwikkelingen het vakgebied Burgerzaken sterk verandert. In het rapport zijn een groot aantal aanbevelingen gedaan, zowel over de benodigde capaciteit als de aansturing en de werkverdeling. Recent verloop in het team en het grote aandeel flexibele capaciteit binnen het team, geven de kans en aanleiding om in het tweede kwartaal van 2021 aan de slag te gaan met voorstellen voor inrichting van het team KCC/Burgerzaken.

2.4.2 Doorontwikkeling Sociaal Domein

Het projectplan doorontwikkeling Sociaal Domein is vastgesteld. Op het moment van schrijven wordt gewerkt aan werk-, projectgroepen en (schrapp) sessies om de doelstellingen van de doorontwikkelingen gestalte te geven. Het realiseren van de activiteiten die noodzakelijk zijn voor de doorontwikkeling, verlopen volgens de planning.

Vanaf 1 april is binnen het Sociaal Domein van Duo+ een nieuwe indeling. Duo+ is van een front- en backoffice nu overgegaan naar drie teams, te weten een team SD Jeugd/WMO, een team SD Participatiewet (en een team SD Data en Ondersteuning.) Met deze nieuwe indeling is de verwachting dat ontwikkelingen in de samenleving en de DUO-organisatie beter gevolgd kunnen worden. De komende periode wordt verder gewerkt aan het creëren van een "Brede Toegang" voor inwoners, om verder invulling te geven aan gemeente overstijgend werken en om de dienstverlening en het leveren van maatwerk voor inwoners te verbeteren.

2.5 Programma Buurt

2.5.1 BOR

Met het management van Buurt is een start gemaakt in het Buurt Beter proces maar door Corona is dat helaas tot stilstand gekomen. Er wordt verder gewerkt aan de verbinding tussen Dagelijks Onderhoud en Inrichting en Beheer in het kader van "het effectgericht beheer."

In vervolg op de eerste ontwikkeling in de verbinding tussen Dagelijks Onderhoud en Inrichting en Beheer is het project Verbinden opgestart. In dit project wordt gekeken naar een duidelijke en werkbare structuur waarbij zowel het team Inrichting en Beheer als het team Dagelijks Onderhoud betrokken zijn. Het belangrijkste hierbij is om de onduidelijkheden over wie waarvoor verantwoordelijk is binnen een project te beschrijven alsmede hoe de overdracht naar de collega's in werkprocessen moet plaatsvinden.

Inmiddels is het werkproces voor de uitvoering van grote projecten opgesteld. In de komende periode zal dit nog worden uitgebreid voor kleine projecten/klussen en projecten die door derden worden uitgevoerd. Omdat de bijeenkomsten van het projectteam in verband met de Covid-19 crisis niet door kunnen gaan, staat het project nu even in de pauzestand. Afhankelijk van de verdere ontwikkelingen wordt bekeken wanneer en hoe het project weer kan worden opgestart.

Nadat de werkprocessen zijn omschreven worden deze geïmplementeerd in beide teams. Hier zal later extra aandacht aan worden besteed.

2.5.2 VTH: Organisatieonderzoek

In de periode november '20 - maart '21 heeft een externe partij in opdracht van het OGON VTH een onderzoek uitgevoerd met als vraag: "*Wat is nodig om te komen tot een toekomstbestendig team VTH met tevreden opdrachtgevers*". Aanleiding was de constatering dat de afgelopen jaren te weinig is geïnvesteerd in de ontwikkeling van het team. Met een toenemende vraag en wijzigende verwachtingen van opdrachtgevers heeft dit geleid tot een grote druk op het team om de prestaties van voorheen te blijven leveren. Hierdoor komen continuïteit, kwaliteit en een prettige manier van werken in gevaar.

Het onderzoek geeft negen aanbevelingen om meer toekomstbestendig te worden. De belangrijkste zijn investeren in ontwikkeling en opleiding, creëer ruimte voor doorontwikkeling, ontwikkel leiderschap, ga zakelijker met klanten om, breng processen in beeld, borg de sturing op kwaliteit op inhoud en processen.

3 Samenwerking

3.1 Duo+

3.1.1 Organisatie dag

Normaliter vindt jaarlijks een terugkerend evenement plaats voor de vier organisaties omwille van verbinding. Om het jaar heeft deze dag een feestelijke versus een inhoudelijke invulling. In 2020 was een feestelijke zomerfestiviteit niet mogelijk als gevolg van de Coronacrisis. Per 1 januari van dit jaar bestond Duo+ 5 jaar. Het idee is uitgewerkt om komende zomer alsnog een zomerfeest te organiseren waarbij tegelijkertijd wordt stilgestaan bij dit Lustrumfeest. Hopelijk valt dit samen met de afsluiting van een periode van beperkende Coronamaatregelen.

3.1.2 Corona/herstart

Corona is een onderwerp wat iedereen raakt en wat in gezamenlijkheid binnen de vier DUO-organisaties wordt opgepakt en aangepakt. Voor een goede en gedegen samenwerking is onder voorzitterschap van Uithoorn de Stuurgroep Herstart opgezet en zijn de vier DUO-organisaties in vertegenwoordigd. De stuurgroep is voornamelijk gericht op het in goede banen leiden van de terugkeer naar kantoor na Corona. In dat kader analyseert de stuurgroep iedere persconferentie en verzorgen zij van tijd tot tijd communicatie richting de volledige DUO-organisatie. De communicatie heeft, vooral in het begin, betrekking gehad op de informatie uit de persconferenties en de nieuwe, verlengde of opgeheven overheidsmaatregelen. In tijden van lockdown en thuiswerken heeft de stuurgroep zich vooral bezig gehouden met hoe het met de medewerkers gaat en welke impact deze tijden op een ieder hebben. De communicatie richting de organisatie heeft daarom de laatste tijd vooral in het kader gestaan van begrip, positiviteit, een hart onder de riem steken en het uitspreken van de waardering richting alle medewerkers. Er zijn nieuwe risico's en problemen ontstaan waar de DUO-organisatie iets mee moet. Deze en de nieuwe en andere manier van werken heeft zo zijn invloed op de terugkeer naar kantoor en onze manier van werken straks. Dit zijn zaken waar de stuurgroep actief over nadenkt en meeneemt naar de toekomst.

Op dit moment is de actuele discussie in de stuurgroep 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 afdelingen zoals I&A, ID en PenO. Actiepunten die de stuurgroep signaleert, maar waar zij niet verantwoordelijk voor is, zet zij actief uit binnen de DUO-organisatie.

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 COR en PenO aangehaakt.

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.

3.2 Programma Staf

3.2.1 Inkoop

De laatste jaren zijn de wet- en regelgeving voor inkoop en aanbesteding aanmerkelijk veranderd maar zeker ook complexer geworden. Dat het complexer geworden is, is mede af te leiden uit de (rechtmatigheid) 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 daar nog wel afdoende op ingericht is. In verband hiermee is aan een extern adviseur gevraagd om de organisatie van de inkoopfunctie van de gehele DUO-organisatie door te lichten en een advies te geven over de meest voor de hand liggende organisatievorm voor de inkoopfunctie binnen de DUO-organisatie.

Tevens bleek dat de gewijzigde en aangescherpte regelgeving nog niet geborgd was in een actuele nota inkoop en aanbesteding binnen de DUO-organisatie. De vigerende beleidsnota's van de gemeenten en van Duo+ zijn gedateerd en verschillend. Aan dezelfde externe adviseur is ook gevraagd om een nota inkoop en aanbesteding voor de DUO-organisatie te schrijven die actueel en uniform is. Het organisatieadvies en de nota inkoop en aanbesteding zijn inmiddels opgeleverd.

De intentie is dat een kwartiermaker dit jaar het advies over de inkooporganisatie verder uit gaat werken en dat in de daarop volgende jaren toegegroeid kan worden naar een andere organisatievorm. De nota inkoop en aanbesteding, die voor de vier DUO-organisaties uniform is, kan bestuurlijk gemaakt worden. Naast de nota inkoop en aanbesteding worden per DUO-organisatie ook nog handboeken gemaakt. Hierin worden de procedures en processen opgenomen alsmede een paragraaf met betrekking tot maatschappelijk verantwoord inkopen. Er is voor afzonderlijke handboeken gekozen omdat het beleid maatschappelijk verantwoord inkopen alsmede de processen en procedures per organisatie verschillend kunnen zijn.

3.3 Programma Bedrijfsvoering

3.3.1 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 geladen 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.

Het programma is beoogd te starten voor de zomer met de komst van een programmamanager. Het programma is geborgd door een stuurgroep bestaande uit de vier algemeen directeuren van de DUO-organisatie.

3.3.2 Gezamenlijk werkgeverschap

Eind 2020 heeft een bijeenkomst over gezamenlijk werkgeverschap plaatsgevonden met de directies van de vier organisaties. De input die opgehaald is, geeft voldoende beeld om verder mee aan de slag te gaan. Er wordt een bijeenkomst georganiseerd in het tweede kwartaal 2021 waarbij de vier MT's en (C)OR-en aanwezig zijn, waarin de beelden die opgehaald zijn, worden getoetst.

Vooruitlopend op het gezamenlijk werkgeverschap is bestuurlijk aangegeven dat het onderdeel inclusief werkgeverschap naar voren getrokken wordt.

3.3.3 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 gaat aan de slag met een gezamenlijke visie op inclusief werkgeverschap. Hiervoor zijn recent de visie en ambities bij de verschillende DUO-werkgevers, het bestuur van Duo+ én de colleges opgehaald. De verwachting is, dat het panel hiermee in het derde kwartaal van 2021 een gedragen concept-visie ter besluitvorming kan aanbieden.

3.3.4 Interbestuurlijk Toezicht en zaakgericht werken

De uitvoering van het "Plan van aanpak verbetering archieven 2021-2023" is van start gegaan. Medewerkers van een extern bedrijf zijn begonnen met het wegwerken van de archiefachterstanden in het zaakstelsel InProces. PiA brengt in kaart waar er nog meer 'gaten' in de archivering zitten (via zg. Blauwdrukken) en zijn al met verschillende teams in gesprek. De wijzigingen in het formatieplan, uitbreiding en interne verschuivingen, zijn doorgevoerd. Naast het reguliere post- en archiefwerk is er nu ook ruimte om met de klant in gesprek te gaan om het digitaal zaakgericht werken en archiveren te verbeteren (stroomlijnen werkprocessen, afspraken over verwerken documenten, gebruik zaaktypen, gebruik metadata, verbetering koppelingen backoffice applicaties met InProces). Zorgpunt is en blijft het achterblijven van bekendheid en nemen van verantwoordelijkheid in zaakgerichtwerken, hetgeen direct gevolgen heeft voor de archivering.

3.3.5 Samenwerking binnen de Juridische functie

De juridische functie wordt zowel binnen Duo+ als binnen de DUO-gemeenten ingevuld. De juridische kennis is daarmee voorhanden binnen de vakafdelingen van de vier organisaties. Als zaken complexer worden kunnen de vakafdelingen de hulp inroepen van het Team Juridische Zaken en/of de huisadvocaat inschakelen. De (samenwerkings-)afspraken zijn vastgelegd binnen de Dienstverleningsovereenkomst (DVO). De samenwerking wordt als collegiaal ervaren. Er is behoefte aan een vervolgstap om deze samenwerking te verbeteren. In 2019 en 2020 hebben we daarvoor het Buro Samen Werkt! In de arm genomen. In 2020 heeft JZ een start gemaakt met juridische kwaliteitszorg. Één van de eerste stappen van juridische kwaliteitszorg is het in kaart brengen van het juridisch landschap binnen de vier organisaties. Op basis van dat juridische landschap zullen vervolgens interventies moeten plaats gaan vinden om de inhoud en de kwaliteit van de juridische functie in overeenstemming te brengen met hetgeen de vier organisaties aan inhoud en kwaliteit nodig hebben. Dit laatste zou moeten leiden tot een opleidings- en ontwikkelplan van de juridische functie in de vier organisaties, intervisie bijeenkomsten waarin wordt geleerd van elkaar (houding en gedrag) en kennis wordt gedeeld.

3.4 Programma Buurt

3.4.1 Omgevingswet

De inwerkingtreding van de Omgevingswet is uitgesteld naar 1 januari 2022. De kans dat de wet wederom wordt uitgesteld is nog aanwezig omdat de 1^e Kamer met de minister in gesprek gaat over het Digitaal Stelsel Omgevingswet (DSO) en de structurele financiële effecten van de wet voor gemeenten. De 1^e kamer wil garanties dat het DSO op 1 januari 2022 op een adequaat niveau functioneert en dat de gemeenten financieel gecompenseerd worden voor onvoorziene uitgaven. De invoering van de Omgevingswet wordt door de DUO-organisatie grotendeels gezamenlijk uitgevoerd. Dit gebeurt aan de hand van een jaarlijks programmaplan waarin de projecten staan beschreven die in gezamenlijkheid worden uitgevoerd. Bijna alle projecten, met uitzondering van de intervisie die tussen de DUO-gemeenten plaatsvindt ten aanzien van de omgevingsvisie, zijn voor de uitvoeringsorganisatie Duo+ van belang. Alle andere projecten die zich richten op het harmoniseren van werkprocessen, digitalisering, communicatie, opleidingen, financiën, mandatering en het harmoniseren en vertalen van verordeningregels zijn van invloed op het werk van Duo+. Aan alle projecten wordt, ondanks de onzekerheid rondom de invoeringsdatum, stevig doorgewerkt en de verwachting is dat deze projecten conform de planning worden afgerond. Er bestaat echter wel zorg over de voortgang van het project harmonisatie werkprocessen. Deze zorg wordt veroorzaakt door het feit dat de VTH-applicatie (Squit Xo) door de komst van de Omgevingswet herzien moet worden. De leverancier van deze applicatie heeft echter besloten om de applicatie niet te herzien maar volledig te vervangen. De oplevering van deze applicatie duurt echter langer dan voorzien waardoor de tijd om deze applicatie in te richten steeds korter wordt en de tijd om met deze applicatie te oefenen ook. Er vindt hierover geregeld overleg met de leverancier plaats en ook schriftelijk is de leverancier van de onvrede op de hoogte gesteld. Desondanks kan op deze externe factor slechts beperkt invloed worden uitgeoefend.

Bijlagen

4 Voortgang begroting

4.1 Programma Staf

4.1.1 Aansturen en doorontwikkeling organisatie

Speerpunten	Kwaliteit, Kwetsbaarheid en Kosten
Wat willen we bereiken?	Aansturing en doorontwikkeling organisatie
Wat willen we ervoor doen?	Duo+ heeft stappen gezet in de verdere professionalisering. In 2020 is een nieuw directiemodel geïmplementeerd en is verder ingezet op het bevorderen van de robuustheid van Duo+, een proces dat in 2021 zijn vervolg zal krijgen. De koers die vanuit het DBR geïnitieerd wordt en de sterkere OGON-structuur zullen hier richting aangeven. Daarnaast zullen in 2021 de DVO verder verfijnd worden. Dit geldt ook voor de verdere harmonisering van de primaire processen binnen Duo+ waardoor de slagvaardigheid van de samenwerkingsstructuur steeds verder wordt versterkt.
Wat is de stand van zaken?	Het directiemodel waarvoor in 2020 is gekozen in relatie tot het directiebeleid en het bestuur van Duo+ begint zijn vruchten af te werpen. De overleggen zijn constructief, goed op de inhoud en hebben een meerwaarde voor de samenwerking. Inmiddels zijn ook alle DVO's voor 2021 zo nodig geactualiseerd en/of aangevuld en bestuurlijk gemaakt. Dit in de aanloop naar het opstellen van meerjarig DVO's in 2022. De harmonisering van de primaire processen wordt ook steeds beter opgepakt, met name bij het team financiën. Ook wordt waar mogelijk met dezelfde applicaties gewerkt of worden daar voorstellen voorgedaan. Dit alles leidt ertoe dat de robuustheid van Duo+ in toenemende mate geborgd wordt. Nog een punt van zorg zijn, hoewel het aantal beperkt is de eenpit functie binnen Duo+. Op onderdelen blijft dat probleem lastig op te lossen maar als dat aan de orde is kunnen problemen mogelijk in de samenwerking opgelost worden.

4.1.2 Concern control

Speerpunten	Kwaliteit, Kwetsbaarheid en Kosten
Wat willen we bereiken?	Concern control
Wat willen we ervoor doen?	De afgelopen jaren heeft de focus van de risicobeheersing van Duo+ vooral gelegen op de processen met de grootste risico's. De meeste van deze risico's zijn nu in beeld en er zijn beheersmaatregelen getroffen. Het accent bij de verdere doorontwikkeling van de control functie zal nu vooral liggen op een meer integrale aanpak. Daarbij heeft het beleggen van de interne controle in de processen (in de lijn) hoge prioriteit met als doel om fouten eerder en om de organisatie in positie te brengen voor het in control statement 2021. Dit betekent dat vanaf het begrotingsjaar 2021 de directeur van Duo+ de rechtmatigheidsverklaring moet afleggen aan het bestuur van Duo+ in plaats van de accountant.
Wat is de stand van zaken?	In het eerste kwartaal van dit jaar zijn de voorbereidende werkzaamheden voor de accountantscontroles voor het jaar 2020 nagenoeg afgerond, te weten, de financiële controles (getrouwheid) en de rechtmatigheidscontroles. Dit betekent dat het VIC-team, omdat het pas in mei van 2020 in deze samenstelling aangetreden is, een enorme inhaalslag gemaakt heeft. Daarnaast zijn, in het kader van het project "professionalisering van de interne controle, vrijwel de meeste processen opnieuw beschreven. Daarbij is vooral gekeken naar de risico's en de beheersmaatregelen per proces. Dit is gedaan om de interne beheersing, ter voorbereiding op de invoering van het in control statement (nieuwe wetgeving), te verbeteren. Het VIC-team heeft, omdat dit jaar wel tijdig met de interne controles begonnen kan worden, vanaf het tweede kwartaal meer ruimte voor het ondersteunen van de proceseigenaren bij het verder in de lijn brengen van de interne controles. Het streven is erop gericht dat in 2022 de interne controles voor vrijwel alle processen in de lijn belegd zijn. Dit jaar zal het VIC-team nog de nodige interne controles moeten verrichten maar vanaf 2022 is de verwachting dat het VIC-team steeds beter in positie om de eigenlijke taak uit te voeren, namelijk het controleren van de lijncontroles.

4.1.3 Informatie en veiligheidsorganisatie

Speerpunt	Kwetsbaarheid
Wat willen we bereiken?	Informatie veiligheidsorganisatie
Wat willen we ervoor doen?	De informatieveiligheid heeft hoge prioriteit. Enerzijds betreft het de informatieveiligheid in de breedste zin van het woord en anderzijds betreft het de bescherming van de privacygevoelige gegevens. Periodiek worden de nodige (interne) controles gedaan om te kijken of de organisatie qua informatieveiligheid nog adequaat is. Dit aan de hand van de inrichting van de organisatie, de wettelijke voorschriften en de eigen regelgeving. De Baseline Informatieveiligheid Overheid (BIO) is het normenkader voor alle overheidsorganisaties en daarmee ook voor Duo+. Dit normenkader wordt in 2021 verder in de organisatie geïmplementeerd en gemonitord. Het betekent een aanscherping van de regelgeving en de bewaking ervan.
Wat is de stand van zaken?	Door voortschrijdend inzicht werd in de loop van 2020 steeds duidelijker dat het vrijblijvende karakter van de wettelijke verplichtingen op AVG-gebied en de maatregelen die de BIO (Baseline informatieveiligheid Overheid) aan de DUO-organisaties stelt afneemt. Ook werd geconstateerd dat de teams/afdelingen moeite hebben om de informatieveiligheid in de lijn te borgen. Om te kunnen voldoen aan de invulling, uitvoering en controle op de uitvoering van het informatieveiligheidsbeleid is in overleg met de DUO-organisatie het budget voor informatieveiligheid met ingang van 2021 verhoogd. Hierdoor werd het mogelijk om in het eerste kwartaal van 2021 twee nieuwe functies van Privacy Officers (PO's) te creëren. Deze PO's moeten zorgen voor verbinding tussen de Chief Information Security Officer (CISO), de Functionaris Gegevensbescherming (FG) en de lijn. Aansturing van deze Officers gebeurt op basis van de prioriteiten uit de jaarplanning die de CISO en FG jaarlijks opstelt in overleg met de afdelingen. Daarnaast zullen deze 'Officers' op termijn samen met het Verbijzonderde Interne Controle team (VIC-team) de teams en de afdelingen te helpen met de het in de lijn brengen van de interne controle maar dan meer op zaken die betrekking hebben op de controle op de uitvoering van de processen rondom informatieveiligheid (inclusief AVG). Dit in verband met de komende wetswijziging in 2021 met betrekking tot de 'rechtmatigheidsverantwoording'. BIO en AVG Met als vertrekpunt het informatieveiligheidsbeleid (2020 -2023) waarin de BIO en de AVG beschreven staan, is besloten om het wettelijk verplichte register van verwerkingen voor alle DUO-organisaties als uitgangspunt te nemen. De BIO kijkt naar processen en de AVG noemt dit 'verwerkingen'. Werkend vanuit deze basis maakt het mogelijk om voor elke afdeling inzicht te krijgen wie voor welk proces/verwerking verantwoordelijk is. Vervolgens is het de bedoeling om per proces hiervoor de gewenste BIO-beheersmaatregelen in te richten. Deze aanpak past ook in de lijn van de wettelijke verplichte maatregelen die er genomen moeten worden ten behoeve van de invulling van de AVG. De AVG vraagt bijvoorbeeld ook om transparantie van het inzichtelijk hebben van de processen (opzet), hoe gaan de medewerkers er mee om (werking) en hoe doe je als organisatie de controle hierop (bestaan). De CISO en de FG bepalen in overleg met de afzonderlijke afdelingen een prioriteitstelling op welke onderdelen de meeste risico's zijn op informatieveiligheid of specifiek op persoonsgegevens zijn. Deze 'jaarlijkse informatieveiligheidsplanning' moet het mogelijk maken de uitvoering van het meerjaren beleid geleidelijk uit te voeren. Het zal voor zich spreken dat het onmogelijk is om meteen elke afdeling in detail hierbij te betrekken. Het is de bedoeling om hierbij de start van de aanpak zoveel mogelijk te concentreren op die afdelingen die ook jaarlijks betrokken zijn bij de ENSIA-audit.

4.1.4 Inkoopfunctie

Speerpunt	Kwetsbaarheid
Wat willen we bereiken?	Inkoopfunctie
Wat willen we ervoor doen?	De thema's zoals duurzaam, circulair (de DUO-gemeenten hebben een inspanningsverplichting ondertekend t.a.v. circulair inkopen) en inkopen met social return gaan in toenemende mate een rol spelen bij de inkoopprocessen. Deze thema's worden in 2021 verder uitgediept. Dit aan de hand van een beleidsnota die in 2020 geschreven. In deze nota is ook de regelgeving voor inkoop en aanbesteding vastgelegd. Aan de hand van het ingezette beleid wordt ook de inkoopfunctie in de organisatie verder inrichting van de inkoopfunctie verder vorm gegeven. Ook is de verwachting dat in 2021 een contractbeheerssysteem ontwikkeld en geïmplementeerd is en dat er stappen gezet worden in de professionalisering van het contractmanagement.
Wat is de stand van zaken?	Met betrekking tot de inkoopfunctie staat er dit jaar nog het een en ander op stapel. De nieuwe nota inkoop en aanbesteding is inmiddels binnen diverse MT's besproken en zal zo spoedig mogelijk in de gemeenten ter vaststelling aan de colleges van Burgemeester en Wethouderes voorgelegd worden. Daar komt bij dat er voor de gemeente bij de beleidsnota nog afzonderlijke handboeken gemaakt worden waarin de processen en procedures opgenomen worden maar ook een paragraaf voor maatschappelijk verantwoord inkopen. Er is voor afzonderlijke handboeken gekozen omdat de processen, procedures en het beleid voor maatschappelijk verantwoord inkopen per gemeente kunnen verschillen. Voor de organisatie van de (toekomstige) organisatie van de inkoopfunctie is ook een voorstel in voorbereiding en de dan met name voor de inrichting en de positionering ervan. Vooruitlopend daarop wordt voorgesteld om een kwartiermaker aan te stellen die de adviezen van een extern deskundige verder moet gaan uitwerken. Ook andere vraagstukken, zoals het professionaliseren van het contractmanagement, zullen ter verdere uitwerking aan de kwartiermaker voorgelegd worden.

4.1.5 Optimaliseren, digitaliseren en waar mogelijk harmoniseren administraties en de processen

Speerpunt	Kwaliteit
Wat willen we bereiken?	Optimaliseren, digitaliseren en waar mogelijk harmoniseren van administraties en de processen.
Wat willen we ervoor doen?	In 2021 worden alle processen verder gedigitaliseerd en waar mogelijk verder geharmoniseerd en gerobotiseerd. Dit blijft de komende jaren een continu proces voor alle teams in Duo+. Zaakgericht werken en archiveren is een wettelijke verplichting waar zowel Duo+ als de DUO-gemeenten aan dient te voldoen, die daar een belangrijke bijdrage levert.
Wat is de stand van zaken?	In het kader van Zaakgericht Werken (ZGW) is een programmatische aanpak gekozen. Daarin werkt Duo+ samen met de gemeentelijke organisaties aan de inbedding van ZGW in de werkprocessen en het verder ontsluiten van ondersteunende faciliteiten zoals de juiste automatisering en begeleiding op de werkplek. Voor wat betreft het robotiseren van processen zijn we afhankelijk van de mogelijkheden die de automatisering biedt. Vanuit de wens om deze ontwikkeling verder te ondersteunen worden de mogelijkheden die (nieuwe) software biedt op de voet gevolgd.

4.2 Programma Bedrijfsvoering

4.2.1 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 inverdieneffecten 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 inverdieneffecten die inmiddels al gerealiseerd zijn.

Om dat te bereiken worden vanaf 2022 jaarlijks de grote processen van ieder team 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.

Het jaar 2020 is een heel bijzonder jaar geweest in verband met de Coronapandemie. In verband hiermee was het niet mogelijk om heel direct te sturen op efficiencyvoordelen of inverdieneffecten. Wel is binnen de begroting gekeken waar mogelijk incidentele ruimte zat om ontstane meerkosten op te vangen. Hierdoor was het bijvoorbeeld mogelijk om binnen de budgetten van de Staf de meerkosten van de accountantscontroles van de gemeenten op te vangen en gedeeltelijk de kosten voor het treffen van een voorziening van een personeelslid die in overleg een dienstbetrekking bij een andere gemeente heeft aanvaard. De medewerker krijgt vanuit Duo+, zoals afgesproken een suppletie op het salaris. De ruimte was ontstaan door tijdelijke vacatureruimte omdat personeel pas later aangetrokken kon worden dan voorgenomen was. Ook in 2021 zal vanzelfsprekend sprekend kritisch binnen de begroting van Duo+ gekeken worden waar mogelijk eventuele (incidentele) voordelen te behalen zijn. Op dit ogenblik zijn nog geen directe efficiencyvoordelen of inverdieneffecten te melden maar het is ook nog vroeg in het jaar.

4.2.2 Inclusief werkgeverschap

Speerpunt	Kwaliteit
Wat willen we bereiken?	Inclusief werkgeverschap
Wat willen we ervoor doen?	Inclusief werkgeverschap staat voor gelijkwaardigheid en diversiteit. Wij geloven dat dit aan werknemers binnen de organisaties bijdraagt en ook voor dienstverlening die meer aansluit op de diverse behoeften van de inwoners, organisaties en bedrijven binnen onze gemeenten. Binnen de Quotumwet wordt van overheden gevraagd mensen met een arbeidsbeperking aan werk te helpen. De DUO-gemeenten spannen zich maximaal in om het aan hen gevraagde quotum in gezamenlijkheid met de Duo+ uitvoeringsorganisatie in te vullen.

Speerpunt	Kwaliteit
Wat is de stand van zaken?	Recent zijn de visie en ambities op dit onderwerp bij de verschillende DUO-werkgevers, het bestuur van Duo+ én de colleges opgehaald. Met deze opbrengst wordt een kader vormgegeven, waarmee het panel, onder leiding van de teamleider PenO, aan de slag gaat. De verwachting is, dat het panel in het derde kwartaal van 2021 een gedragen concept-visie ter besluitvorming kan aanbieden. Vanuit gemeente Diemen is daarnaast onlangs de nadrukkelijke wens uitgesproken om de inspanningen als inclusieve werkgevers ook te gaan 'meten'. Dit naar aanleiding van een motie die door de gemeenteraad Diemen is aangenomen en dit onderwerp betreft. Zowel gemeente Diemen als de projectgroep willen dit in gezamenlijkheid, dus voor de DUO-organisatie, gaan oppakken. Als startpunt zal een zogenaamde 'nulmeting' moeten plaatsvinden. Hierna zal deze meting zich frequent (bijvoorbeeld jaarlijks of tweejaarlijks) kunnen herhalen. Naar aanleiding van de eerder genoemde motie en de urgentie die daaruit voortkomt, is met Diemen inmiddels afgesproken dat zij, vooruitlopend op het voorstel, een pilot afneemt. Duo+ sluit hier op aan. Het aantal medewerkers van deze organisaties (meer dan 250) maakt het mogelijk om bij het CBS informatie op te vragen over de migratieachtergrond. Deze informatie wordt gecombineerd met de gegevens die vanuit de eigen administraties beschikbaar zijn en met informatie uit het medewerkerstevredenheidsonderzoek. De ervaringen die de projectgroep hierbij opdoet, kan zij vervolgens meenemen in het voorstel voor de DUO-organisatie. Onderdeel hiervan is een cultuurscan, waarbij niet alleen de migratieachtergrond van de grotere organisaties Diemen en Duo+ wordt onderzocht, maar ook die van Ouder-Amstel en Uithoorn. Daarnaast wordt ook andere diversiteitskenmerken en de cultuur onderzocht; in hoeverre bieden de DUO-werkgevers een inclusieve cultuur en -werkplek die voor iedereen toegankelijk is. Voor de cultuurscan wordt samengewerkt met een externe partij.

4.2.3 Integrale dienstverlening afdeling bedrijfsvoering

Speerpunt	Kwaliteit
Wat willen we bereiken?	Integrale dienstverlening afdeling Bedrijfsvoering
Wat willen we ervoor doen?	In 2020 heeft de afdeling Bedrijfsvoering zich gericht op het meer integraal vormgeven van haar dienstverlening. Hierdoor zijn aanpassingen doorgevoerd in het opdrachtgever- en opdrachtnemerschap. In 2021 wordt verder geïnvesteerd in het integraal werken van de medewerkers, het meer tactisch sturen op resultaat en de verbinding met de opdrachtgevers.
Wat is de stand van zaken?	Deze ontwikkeling loopt mee in het Programma Integrale Dienstverlening. Daarin is bepaald dat de bedrijfsvoering de basis is waarop alle dienstverlenende processen hun bodem vinden.

4.2.4 Borgen zaakgericht werken in de vier organisaties

Speerpunt	Kwaliteit
Wat willen we bereiken?	Borgen zaakgericht werken in de vier organisaties
Wat willen we ervoor doen?	In 2020 vielen alle vier de organisaties onder verzwaard toezicht in het kader van IBT. Zaakgericht werken dient in 2021 volledig geborgd te zijn in de vier organisaties. Duo+ heeft hier een grote verantwoordelijkheid in kennisdeling, herindeling taken en werkprocessen om de archieven op orde te krijgen. Digitaal werken ontwikkelt zich in hoog tempo en het is onze opdracht hier voldoende snel op in te spelen. In 2021 zorgen we dat het archiefbeheer steeds beter voldoet aan de eisen die daaraan vanuit toezicht worden gesteld.

Speerpunt	Kwaliteit
Wat is de stand van zaken?	Medio 2021 is in samenspraak met de gemeenten Diemen en Uithoorn een gezamenlijke programma manager werkzaam. Deze heeft de opdracht om vier projecten aan te sturen dan wel te monitoren: 1. Wegwerken achterstanden archieven 2. De overgang van het huidige ZGW-systeem naar een nieuwe omgeving met andere look and feel 3. Het overbrengen van kennis en kunde om zaakgericht te kunnen werken 4. Het binnen de ambtelijke organisaties van Diemen en Uithoorn intensief begeleiden op de werkplek in het zaakgericht doen werken opdat er geen nieuwe achterstanden ontstaan.

4.2.5 Professionalisering ondersteuning Personeel en Organisatie

Speerpunt	Kwaliteit
Wat willen we bereiken?	Professionalisering ondersteuning personeel en organisatie
Wat willen we ervoor doen?	Het team P&O heeft in 2020 een transitie ondergaan van ondersteuner naar dienstverlener voor integraal management. Dit door de vorming van adviesteams en een nadrukkelijke focus op vraagstukken gelet werkgeverschap en interne/externe arbeidsmarkt. De transitie leidt tot professionalisering gedurende 2021 en 2022.
Wat is de stand van zaken?	De medewerkers van het team zijn formeel geplaatst in de nieuwe teamstructuur. In het tweede kwartaal van 2021 vindt een kick-off plaats waarin de behoeften van het team om de transitie vorm en inhoud te kunnen geven centraal staan. Voor PenO is een transitieplan opgesteld om enerzijds de basis op orde te krijgen en anderzijds een doorontwikkeling te maken zodat de kwaliteit van de dienstverlening op het gewenste niveau komt. Onderdeel van dit plan betreft ook de aansturing van team PenO. Hiertoe heeft de interim teamleider die de transitie heeft begeleid voor het traject tot en met de plaatsing van de medewerkers een verlenging van de tijdelijke aanstelling gekregen tot medio augustus 2022.

4.2.6 Doorontwikkeling Servicedesk voor interne vragen over bedrijfsvoering en monitoren interne dienstverlening

Speerpunt	Kwaliteit
Wat willen we bereiken?	Doorontwikkeling Servicedesk voor interne vragen over bedrijfsvoering en monitoren interne dienstverlening.
Wat gaan we ervoor doen?	Doel is één centrale plek voor afhandeling van alle vragen en een snellere doorlooptijd. De teams Financiën, Communicatie en JZ worden in 2021 aangesloten. Ook wordt een vernieuwd applicatiesysteem ingevoerd. I&A zal in dit proces doorlopend taken overdragen aan de Servicedesk. Monitoren van werkvoorraad en doorlooptijden wordt vergemakkelijkt voor alle interne dienstverleningsprocessen.
Wat is de stand van zaken?	Sinds 2020 is de Servicedesk gestart met verbreding van de dienstverlening door uitbreiding van de dienstverlening op het gebied van telecommunicatie (mobiel), inkoop voor PenO en Financiën (personele representatie) en wordt momenteel gewerkt aan de inrichting van de backoffice van PenO (Personeelsadministratie) en Salarisadministratie zodat ook dit team een interne ingang heeft voor vragen en uitvoering – in relatie tot de backoffice van PenO. Dit traject volgt op de eerdere transitie van PenO en maakt rapportage en efficiënter werken makkelijker. In 2021 vinden gesprekken plaats met Communicatie en Juridische Zaken. Later verwachten we ook Vastgoed Uithoorn uit te breiden dan verkennende gesprekken te voeren. Indien naast verbreding door overheveling taken ook delen formatie worden overgeheveld naar de Servicedesk zal naast verbreding van taken, ook verbreding van openingstijden mogelijk worden.

4.3 Programma Burger

4.3.1 Digitalisering producten en diensten burgerzaken

Speerpunten	Kwetsbaarheid en Kosten
Wat willen we bereiken?	Digitalisering producten en diensten burgerzaken
Wat willen we ervoor doen?	Sinds maart 2019 is het baliebezoek bij Burgerzaken afgenomen als gevolg van de 10 jaar geldigheid van het paspoort (de reisdocumentendip). Tegelijkertijd nemen de mogelijkheden voor digitale dienstverlening steeds verder toe. Aan de andere kant is, en wordt, de kwaliteit van gegevens steeds belangrijker, mede door de uitbreiding van mogelijkheden van regie op eigen gegevens door inwoners. Burgerzaken zorgt ook in 2021 ervoor dat zoveel mogelijk over de mogelijkheden en middelen wordt beschikt om zich aan deze nieuwe situatie aan te passen, waarbij het hoge niveau van dienstverlening gehandhaafd blijft. Waar mogelijk zoekt Burgerzaken aansluiting bij landelijke initiatieven.
Wat is de stand van zaken?	De dienstverlening bij zowel KCC als Burgerzaken is sinds maart 2020, het moment dat het kabinet de eerste (algemene) maatregelen bekend maakte om het coronavirus te bestrijden, aangepast. Zo zijn de openingstijden aangepast en wordt uitsluitend nog op afspraak gewerkt. Nu we langzaam richting het 'nieuwe normaal' gaan, is het ook tijd om te onderzoeken welke lessen we geleerd hebben uit het afgelopen jaar. Niet alleen voor wat betreft de wijze van fysieke dienstverlening, maar zeker ook de mogelijkheden die de verdere digitalisering hierin kan bijdragen. Het eerste kwartaal van 2021 heeft vooral in het teken gestaan van (de organisatie van) de Tweede Kamerverkiezingen. De verdere digitalisering van Burgerzaken-producten (project Slimmer Verbinden) wordt van het tweede kwartaal verder opgepakt. Hierbij worden meer producten digitaal aangeboden, maar wordt bijvoorbeeld ook het aanvragen van reisdocumenten en rijbewijzen deels aangeboden voor selfservice.

4.3.2 Doorontwikkeling KCC

Speerpunten	Kwaliteit en Kwetsbaarheid
Wat willen we bereiken?	Doorontwikkeling KCC
Wat willen we ervoor doen?	Het KCC is, en wordt nog meer, het voorportaal voor alle klantcontacten via de verschillende kanalen. We leveren producten en diensten en beantwoorden vragen in het 1e lijn klantcontact en we ontwikkelen onze onlinedienstverlening door, onder meer op basis van de gemeentelijke visies op dienstverlening. Aanvullend maken we afspraken over de telefonische bereikbaarheid van afdelingen en medewerkers: over onder meer bereikbaarheidstijden, contactregistratie, terugbeltermijnen en vervanging bij afwezigheid. Hierbij wordt ook vastgesteld hoe op het nakomen van de afspraken wordt toegezien.
Wat is de stand van zaken?	De fysieke dienstverlening (receptie en balie) bij het KCC is, met aangepaste openingstijden van het gemeentehuis, onveranderd gebleven. Ook de andere kanalen (telefoon en website) zijn op hetzelfde niveau voortgezet. De toegenomen digitalisering geeft nieuwe uitdagingen waar het gaat om bijvoorbeeld de bereikbaarheid, maar biedt vooral nieuwe kansen. Gedwongen door de situatie zijn veel digitale hulpmiddelen versneld ontwikkeld en zijn nieuwe initiatieven ontstaan. Nu we langzaam richting het 'nieuwe normaal' gaan, is het ook tijd om te onderzoeken welke lessen we geleerd hebben uit het afgelopen jaar en hoe we dit kunnen gebruiken het KCC verder door te ontwikkelen en de dienstverlening nog verder te verbeteren.

4.3.3 Professionalisering en optimalisatie Sociaal Domein

Speerpunten	Kwaliteit en Kosten
Wat willen we bereiken?	Professionalisering en optimalisatie Sociaal Domein
Wat willen we ervoor doen?	Het Sociaal Domein is continu in beweging. Bij het Sociaal Domein gaat het om doorlopend verbeteren en vernieuwen (groeien). Waar staan we, waar willen we naartoe en wat kunnen we in de toekomst veranderen om het resultaat van de decentralisaties (en bijbehorende doelen) te optimaliseren en uitvoering te geven aan de visie van de DUO-gemeenten (bijvoorbeeld brede toegang en integraal werken). In 2020 wordt een bijdrage geleverd aan de door (visie)ontwikkeling en uitvoering (en inrichting) van het Sociaal Domein. Een en ander wordt vertaald in een projectplan. Daarbij wordt ook beoordeeld of er op uitvoeringsniveau kosten bespaard kunnen worden door efficiënter of slimmer te werken. Doelstelling is dat in 2021 de nieuwe organisatiestructuur geformaliseerd is.
Wat is de stand van zaken?	De nieuwe organisatiestructuur is per 1 april 2021 geformaliseerd. Er is uiteindelijk gekozen voor de variant van drie teams: nl: Team Jeugd-WMO, Team PW en Team Data & Ondersteuning. Op de achtergrond, denk aan systemen als Motion e.d., moeten nog zaken ingeregeld worden. De verwachting is dat dit voor 1 juni gerealiseerd wordt in samenspel met de afdeling Bedrijfsvoering. Elk team heeft een duidelijke inhoudelijke opdracht. Het Jeugd/Wmo team heeft de opdracht om een integrale toegang te ontwikkelen en gemeente overstijgend te gaan werken. Het team PW team heeft de opdracht om in de huidige situatie het team te optimaliseren en de nasleep van de Coronacrisis te beheersen. Het team Data & Ondersteuning is verantwoordelijk voor het grip krijgen op de bedrijfsvoering.

4.3.4 Data- en informatiemanagement verder optimaliseren

Speerpunt	Kwaliteit
Wat willen we bereiken?	Data- en informatiemanagement verder optimaliseren
Wat willen we ervoor doen?	Kwaliteitsbeheersing (waaronder datakwaliteit) blijft een belangrijk item in 2021. In 2019 zijn alle processen binnen het Sociaal Domein geharmoniseerd ingericht. Zoals hierboven aangegeven: het Sociaal Domein is doorlopend in beweging. De vraag is vooral: hoe zorgen we ervoor dat na iedere verandering/wijziging/vernieuwing alles in samenhang blijft werken. In 2021 wordt gewerkt met een data kwaliteitsplan. Periodiek wordt over de kwaliteit gerapporteerd zodat snelle bijsturing mogelijk is.
Wat is de stand van zaken?	Het datakwaliteitsplan wordt medio 2021 vastgesteld. Belangrijk is dat binnen alle domeinen van het Sociaal Domein, alsmede bij de opdrachtgevers, meer bewustzijn ontstaat over het belang van datakwaliteit.

4.3.5 Borgen rechtmatigheid levering zorg door zorgaanbieders borgen

Speerpunt	Kwaliteit
Wat willen we bereiken?	Borgen rechtmatigheid levering zorg door zorgaanbieders borgen.
Wat willen we ervoor doen?	Binnen Jeugd en de Wmo wordt met veel (verschillende) zorgaanbieders gewerkt. Van belang is dat de rechtmatigheid van zorg geborgd is. Tot nu toe is de controle levering zorg vooral door externe partijen uitgevoerd. In 2021 wordt de zorglevering door de medewerkers binnen het Sociaal domein (per kwartaal) gecontroleerd.
Wat is de stand van zaken?	Eind vorig jaar/begin dit jaar is een overzicht opgesteld van welke activiteit op welk moment en door wie moet worden uitgevoerd en wie eindverantwoordelijk is voor tijdige oplevering van de activiteit. Samen met de opdrachtgevers willen wij hierop sturen.

4.3.6 Het voorkomen van oneigenlijk gebruik van voorzieningen door goede voorlichting en preventieve activiteiten

Speerpunten	Kwaliteit en Kosten
Wat willen we bereiken?	Het voorkomen van oneigenlijk gebruik van voorzieningen door goede voorlichting en preventieve activiteiten.
Wat willen we ervoor doen?	De Participatie Wet (PW), Wmo en Jeugdwet hebben als doel dat de juiste zorg en ondersteuning op de juiste plaats wordt vormgegeven en dat middelen daaraan worden besteed. Vanaf 1 januari 2020 wordt met een nieuwe handhavingsnota gewerkt die gericht is op preventieve activiteiten, met als doel om oneigenlijk gebruik van voorzieningen te voorkomen. Het uitgangspunt is dat met voorlichting en goed contact met de cliënt, oneigenlijk gebruik wordt voorkomen. In 2021 gaan we de resultaten van de nieuwe handhavingsnota evalueren en beoordelen of de gewenste effecten zijn bereikt of dat bijsturing noodzakelijk is.
Wat is de stand van zaken?	Net zoals veel gemeenten strekt het handhavingsplan zich uit tot het brede terrein van het Sociaal Domein. Het handhaven van de Participatiewet blijft een centrale taak, maar het voorkomen en opsporen van fraude wint steeds meer terrein. Centrale doelstelling in het plan is dat er ingezet gaat worden op preventie-activiteiten in plaats van repressie. De uitvoering van het plan moet nader worden ingevuld. Helaas zijn wij hier nog niet aan toegekomen door Corona en andere prioritering. Vanuit het Ministerie worden hier gesprekken over gevoerd met Divosa en de VNG. Deze verkennende gesprekken kunnen van invloed zijn op wet en regelgeving. De uitwerking van het handhavingsplan moet passen binnen de uitgangspunten van de doorontwikkeling van het Sociaal Domein.

4.3.7 Ontwikkelingen jeugd

Speerpunt	Kwaliteit
Wat willen we bereiken?	Ontwikkelingen Jeugd
Wat willen we ervoor doen?	In 2020 wordt een keuze gemaakt of de gemeenten wel of niet meegaan met de (regionale) nieuwe methodiek Amsterdam. Het tijdstip van een eventuele verandering is nog niet duidelijk (2021 of 2022). De impact voor de uitvoering (organisatie) is afhankelijk van de keuzes die de gemeenten maken. Dit neemt niet weg dat een keuze altijd gevolgen heeft voor de uitvoering per 2021. Doelstelling is meer grip op de uitgaven Jeugd.
Wat is de stand van zaken?	De DUO-gemeenten hebben ervoor gekozen om de keuze van Amsterdam te volgen. Inmiddels is Amsterdam voor de hoog specialistische jeugdhulp (segment C) in 2021 gestart met de nieuwe methodiek. Er zijn tien ketenpartners gecontracteerd welke via een lumpsum worden gefinancierd. De gemeenten Diemen, Uithoorn en Ouder-Amstel volgen per 1 januari 2022. Daarnaast zijn de gemeenten voornemens in samenwerking met de gemeente Amsterdam om voor 2022 nieuwe contracten te sluiten voor specialistische jeugdhulp die nu "segment B" heet.

4.3.8 Nieuwe wet inburgering

Speerpunt	Kwaliteit
Wat willen we bereiken?	Nieuwe wet inburgering
Wat willen we ervoor doen?	Er komt een nieuwe inburgeringswet per 1 januari 2021. De regie op de inburgering wordt vanaf deze datum volledig bij de gemeente neergelegd. Doelstelling is dat per 1 januari 2021 de wet volledig op de afdeling is geïmplementeerd.
Wat is de stand van zaken?	De geplande invoeringsdatum van de nieuwe Wet inburgering is, mede door de Coronacrisis, uitgesteld naar 1 januari 2022. Doel is dat Duo+ meewerkt en -denkt aan de implementatie van de nieuwe wet en uitvoering geeft aan het beleidsplan, welke door beide gemeenteraden in 2020 zijn goedgekeurd. Bij de implementatie van de nieuwe wet dient rekening te worden gehouden met de doelen die in de doorontwikkeling Sociaal Domein en de wettelijke taken die uitgevoerd dienen te worden in het kader van de nieuwe Wet inburgering: de brede intake, Persoonlijke Internet Pagina (PIP), voortgang, financieel ontzorgen, aanbieden van drie leerroutes, maatwerk en gemeente overstijgend werken.

4.3.9 Maatwerk: integraal en regelluw werken

Speerpunt	Kwaliteit
Wat willen we bereiken?	Maatwerk: integraal en regelluw werken. Werken in (wederzijds) vertrouwen in plaats van controle (regeldruk voor inwoners verminderen).
Wat willen we ervoor doen?	Doelstelling is dat steeds meer regelluw (werken in wederzijds) vertrouwen in plaats van controle (regeldruk voor inwoners verminderen) en optimaal integraal gewerkt wordt. In 2019 zijn de eerste stappen gezet, in 2020 gaan we verdere stappen ondernemen om uiteindelijk in 2021 volledig regelluw en integraal te werken.
Wat is de stand van zaken?	Stimulansz heeft Duo+ ondersteund bij het opzetten van de schrapessies. Het gaat bij de schrapessies om <i>regelluw</i> werken en <i>rek in de regels</i> . Na een startbijeenkomst in december 2020 zijn vijf groepen (Jeugd & Leerplicht/WMO/Participatie/SHV en Minima- en Armoede) opgericht. In januari en februari 2021 hebben er per groep twee vervolgbijeenkomsten zich verdiept welke quick wins te behalen zijn, hoe het werk makkelijker en efficiënter voor de inwoners met minder administratieve lasten voor de uitvoering, kan worden gemaakt. Maar ook hoe de speelruimte van de regels goed te benutten waardoor er meer maatwerk kan worden geboden. De resultaten van deze schrapessies worden in het tweede kwartaal 2021 door Stimulansz gedeeld met Duo+. De suggesties voor verbeteringen zullen meegenomen worden in de doorontwikkeling van het Sociaal Domein. Voor de zomer wordt er een startbijeenkomst gepland voor de "Omgekeerde toets", een methodiek die medewerkers ondersteunt bij het uitvoeren van maatwerk.

4.3.10 Corona – Sociaal Domein

Extra regelingen vanwege Corona

Na een periode van economische groei en een krappe arbeidsmarkt, is hier plotseling een einde aan gekomen door de Coronacrisis. Van de ene op de andere dag is de economie in bepaalde sectoren volkomen stil komen te liggen. Het Rijk heeft steunmaatregelen genomen om de gevolgen voor bedrijven en zzp-ers te ondersteunen.

De steunmaatregelen Corona 2021

Onderstaande steunmaatregelen zijn overgeheveld naar de gemeenten c.q. het Sociaal Domein. Het gaat in 2021 om de volgende regelingen:

1. De Tijdelijke overbruggingsuitkering zelfstandig ondernemers (Tozo). In 2021 wordt uitvoering gegeven aan de Tozo regeling 3 en 4
2. De regeling Tijdelijke Ondersteuning Noodzakelijke Kosten (TONK)
3. De regeling Heroriëntatie Zelfstandigen

Voor de zelfstandige ondernemers is een tijdelijke overbruggingsregeling (Tozo) in het leven geroepen die vanaf 1 maart 2020 van kracht is en voorlopig doorloopt tot 1 juli 2021. Deze regeling is gebaseerd op de bijstand voor zelfstandigen (Bbz) en bestaat uit twee regelingen:

1. uitkeringen levensonderhoud en
2. bedrijfskredieten.

Voor de Tozo 1, 2 en 3 zijn er 1.909 aanvragen verwerkt (stand van zaken 1 april 2021: Uithoorn 1231 en Ouder-Amstel 678). De controle op de rechtmatigheid van deze verstrekking en de terugvordering van de verstrekte kredieten vragen in 2021 en verder tijd. De regeling Tozo 4 loopt vanaf 1 april 2021. De financiële gevolgen, inclusief de uitvoeringskosten worden vooralsnog vanuit de bijdragen van het Rijk gedekt. Of de rijksbijdragen uiteindelijk voldoende zijn moet aan het eind van de rit nog blijken.

De TONK regeling is bedoeld voor ondernemers die door een terugval in inkomsten noodzakelijke kosten (zoals woonlasten) niet meer kunnen betalen. De regeling loopt (vooralsnog) van 1 januari 2021 tot 1 juli 2021. De regeling heroriëntatie zelfstandigen biedt ondersteuning aan zelfstandigen bij hun heroriëntatie op de arbeidsmarkt. Beide regelingen worden binnen het Sociaal Domein uitgevoerd. Voor de uitvoering van de regelingen zijn uitvoeringsbudgetten beschikbaar gesteld.

Effecten op het uitkeringsbestand

Al met al zijn de gevolgen als gevolg van de impact van de Coronamaatregelen voor de arbeidsmarkt niet goed te overzien, mede omdat veel steunmaatregelen nog doorwerken. Geconstateerd wordt dat de noodmaatregelen niet hebben kunnen voorkomen dat meer mensen een WW-uitkering hebben aangevraagd,

veel ondernemers en zzp-ers gebruik hebben gemaakt van de Tozo en NOW-regelingen en flexwerkers een beroep hebben gedaan op de flexregeling en dat de instroom op de bijstand is toegenomen, waarvan een groot deel jonger is dan 27 jaar.

Ouder-Amstel

Het jaar 2020 is afgesloten met 184 uitkeringen, dat zijn 8 uitkeringen meer dan op 31 december 2019 (bedenk hierbij dat in het eerste kwartaal van 2021 nog uitkeringen met terugwerkende kracht kunnen instromen). De toename in 2020 op de peildatum 31 december bedraagt circa 5%. Maar hier staat tegenover dat de daadwerkelijke instroom in de loop van 2020 hoger was t.o.v. 2019. De instroom in 2019 was 49 uitkeringen en in 2020 75 (waarvan 6 met terugwerkende kracht), een toename meer dan 50%. Maar hier staat tegenover dat de uitstroom in 2020 eveneens is toegenomen. In 2019 bedroeg de uitstroom 56 uitkeringen en in 2020 67 uitkeringen, een toename van 11 (20% meer dan in 2019).

Uithoorn

Het jaar 2020 is afgesloten met 336 uitkeringen, dat zijn er 32 meer dan op 31 december 2019 (bedenk hierbij dat in het eerste kwartaal van 2021 nog uitkeringen met terugwerkende kracht kunnen instromen). De toename in 2020 bedraagt circa 10%. Duidelijk is te zien is dat er meer burgers zich gemeld hebben om een uitkering (exclusief Tozo meldingen), de daadwerkelijke instroom hoger was t.o.v. 2019. De instroom in 2019 was 81 uitkeringen en in 2020 bedroeg dit 136, een toename van 55 (68% meer dan in 2019). Hier staat tegenover dat de uitstroom in 2020 eveneens is toegenomen. In 2019 bedroeg de uitstroom 75 uitkeringen en in 2020 was dit 104 (39% meer dan in 2019).

Geconcludeerd kan worden dat zowel bij zowel Ouder-Amstel als Uithoorn de instroom als de uitstroom in 2020 hoger is dan in 2019 met als resultaat een hoger aantal lopende uitkeringen. Het is uiterst onzeker hoe de ontwikkeling van het bijstandsbesluit er in 2021 uit gaat zien. De Coronamaatregelen, waaronder de ondersteuning van bedrijven en zelfstandigen, hebben een remmende werking op de toename van het uitkeringsbestand. Maar wat gebeurt er als de Tozo ondersteuning stopt, hoeveel ondernemers moeten daardoor op termijn bijstand aanvragen. Sterke stijgingen (en dalingen) in de WW werken pas een jaar later fors door in de bijstand. Hier staat tegenover dat het aantal beschikbare banen groeit en het Sociaal Domein nu al inzet op de heroriëntatie van zelfstandigen.

Duidelijk is dat de komende jaren rekening moet worden gehouden met een stijging van het uitkeringsbestand, maar hoe hoog die stijging gaat worden, is nog onduidelijk. Een stijgend uitkeringsbestand leidt tot hogere uitkeringslasten en uitvoeringskosten (bedenk hierbij dat niet de eindcijfers maar juist de dynamiek tussen de cijfers (hogere instroom/hogere uitstroom een groot effect heeft op de werkzaamheden van de klantmanagers PW).

Tenslotte

Gemeenten moeten afwachten of, en in welke mate, de te verwachten hogere uitkeringslasten worden gecompenseerd via een ophoging van het BUIG-budget. Als de rijksvergoeding wordt verhoogd dan dempt dit natuurlijk de schadelast voor gemeenten. In april 2021 volgt een *nader voorlopig BUIG-budget* vanuit het Rijk.

Tot op heden leidt de Coronacrisis nog niet tot een toename van het beroep op de gemeentelijke armoede- en minimaregelingen.

Effecten zorgaanbieders

De Coronacrisis heeft ook grote impact op de uitvoering van de Jeugdzorg, de Wmo en re-integratiebureaus. In 2020 zijn deze aanbieders gecompenseerd voor meerkosten en omzetgarantie. Om de zorg te continueren wordt de regeling voor de vergoeding van meerkosten aan aanbieders in 2021 voortgezet. Uitgangspunt is dat het de gemeente en aanbieder onderling tot passende afspraken komen over de continuïteit van financiering. Deze afspraken worden op dit moment voor 2021 gemaakt. De uitwerking van deze afspraken zal betekenen dat er in de uitvoering aandacht is voor het verrekenen van meer- en minderkosten die de aanbieders door de Coronacrisis maken. Er vinden gesprekken plaats tussen de VNG en het rijk over de compensatie aan de gemeenten.

Budgetten Jeugd/Wmo

De uitgaven Jeugd en Wmo lopen op waardoor er budgetoverschrijdingen ontstaan. Het is aan de gemeenten om in deze extra uitgaven te voorzien. Met de opdrachtgevers wordt overlegd om te bepalen hoe meer grip te krijgen op de uitputting van de budgetten voor 2021 en daarop volgende jaren.

4.4 Programma Buurt

4.4.1 Juiste uitvoering nieuwe wetgeving

Speerpunten	Kwaliteit, Kwetsbaarheid en Kosten
Wat willen we bereiken?	Juiste uitvoering nieuwe wetgeving
Wat willen we ervoor doen?	Om de juiste dienstverlening aan de DUO-gemeenten te kunnen waarborgen is het noodzakelijk om mee te (kunnen blijven) gaan met veranderingen in de nabije en wat verdere toekomst. Hiervoor moet het team werken aan haar professionele identiteit. Kosten, Kwetsbaarheid en Kwaliteit zijn speerpunten in de ontwikkeling. De hierboven genoemde voorbereiding op de Omgevingswet is hierbij evident maar ook de kwaliteitscriteria 2.1 en de Wet private kwaliteitsborging. Wat de concrete betekenis hiervan is wordt duidelijker in de loop van 2021.
Wat is de stand van zaken?	De invoering van de Omgevingswet is uitgesteld tot 1 januari 2022. De voorbereidingen binnen VTH zijn wel al in 2020 ingezet maar hebben door Corona vertraging opgelopen. Dit jaar staat in het teken van verdere voorbereiding: inregelen van nieuwe werkprocessen, harmonisatie van processen tussen Diemen en Duo+, aansluiting op nieuwe werkwijzen van de gemeenten, harmonisatie van beleid waar mogelijk, etc. Er is nog een flinke stap te maken die niet is afgelopen met de invoering van de wet. De komende jaren vraagt dit continu monitoring en aanpassing.

4.4.2 Participatie

In verband met de Coronacrisis verloopt het participatieproces binnen de projecten bij beide gemeenten moeizamer. Dit geldt zowel voor de Beleidsprojecten (opstellen diverse beheerplannen) als herinrichtingsprojecten. Deze lopen daardoor iets vertraging op welke gemeld zijn c.q. worden bij de opdrachtgevers.

Er wordt gezocht naar creatieve manieren om meningen en ideeën op te halen bij bewoners/ondernemers. De positieve houding van medewerkers om vooraf de mening en ideeën van bewoners en ondernemers in hun project te verkrijgen en mee te laten denken is en blijft een belangrijke randvoorwaarde. Deze andere wijze van participeren zal ook voor toekomstige participatietrajecten gehanteerd gaan worden. Diverse afzonderlijke bewonersinitiatieven zijn door het Team I&B in behandeling genomen. Veelal trekken de initiatiefnemers zich na verloop van tijd terug in verband met hun verantwoordelijkheid binnen zo'n initiatief.

4.4.3 Aandacht voor duurzame inzetbaarheid bij Buurt

De stijging van de gemiddelde leeftijd van de medewerkers van de afdeling Buurt heeft gevolgen voor de fysieke en mentale belastbaarheid. Deze medewerkers kunnen o.a. door aanpassingen in het (uitvoerend) takenpakket langer inzetbaar blijven. Indien noodzakelijk wordt naar maatwerkoplossingen gezocht.

De ontwikkeling van VTH biedt kansen om met medewerkers in gesprek te gaan over de ambities en ontwikkeling in het takenpakket. Op verschillende punten zijn wijzigingen aangebracht met het oog op mentale belastbaarheid. Fysieke belastbaarheid is een onderwerp dat relevant is bij de toezichthouders (WABO en Boa's). Ook hier wordt gezocht naar maatwerkoplossingen. Dit is overigens iets wat breder bekeken moeten worden.

4.4.4 Komen tot één locatie een waaruit werkzaamheden uitgevoerd en begeleid worden

Speerpunten	Kwaliteit en Kwetsbaarheid
Wat willen we bereiken?	Komen tot één locatie van waaruit werkzaamheden uitgevoerd en begeleid worden.
Wat willen we ervoor doen?	Vanuit het Organisatie en Formatie rapport is er onderzoek gedaan naar één gemeentewerf. Na besluitvorming, begin 2020, bij de gemeenten Uithoorn en Ouder-Amstel wordt medio 2020 een vervolgetraject gestart. Mogelijke tussenstap (kleine verbouwing) kan in 2021 plaatsvinden, waarna de voorbereiding voor de mogelijke nieuwbouw kan gaan starten.
Wat is de stand van zaken?	Door de gevolgen van de Coronacrisis is dit project in 2020 tot stilstand gekomen. Zodra groepsbijeenkomsten in 2021 weer mogelijk zijn wordt het project opgepakt. Ervaringen opgedaan tijdens de Coronacrisis worden meegenomen.

4.4.5 Continuering van grip op risico gestuurd beheer Buitenruimte

Speerpunten	Kwaliteit en Kwetsbaarheid
Wat willen we bereiken?	Continuering van grip op risico gestuurd beheer buitenruimte.
Wat willen we ervoor doen?	Optimaliseren assetbeheer, door de beheersystematiek Openbare Ruimte verder toe te passen voor de gemeenten Uithoorn en Ouder-Amstel. Dit op basis van het vastgesteld Integraal Beheer Openbare Ruimte (IBOR), het Leidraad Inrichting Openbare Ruimte (LIOR) en de vastgestelde beheerplannen per Asset.
Wat is de stand van zaken?	De planning is dat medio 2021 alle plannen zijn vastgesteld door het college van Uithoorn. In Ouder-Amstel wordt gewerkt conform de vastgestelde beheerplannen. Voor het beheerplan "Overlastgevende Soorten" is een aparte notitie in voorbereiding. Bij de voorbereiding van projecten worden de IBOR en LIOR als uitgangspunt gehanteerd.

4.4.6 Doorontwikkeling van de Boa-pool

In de voorliggende jaren is weinig geïnvesteerd in de doorontwikkeling van de Boa-pool. Van meegaan in de landelijke ontwikkeling van de Boa was geen sprake. Het doel in 2020 was om het Boa-team verder te ontwikkelen. Hieraan was nog geen concreet traject gekoppeld omdat de inspanningen eerst gericht waren op het beter laten samenwerken van het team.

De Coronamaatregelen hebben hier in korte tijd grote druk op gezet waardoor echte doorontwikkeling niet mogelijk was. Dat wordt in 2021 opgepakt als onderdeel van de VTH doorontwikkeling.

4.4.7 Corona – VTH

De Coronacrisis heeft een flinke impact op het team VTH. Naast de algemeen geldende beperkingen kent VTH een aantal specifieke uitdagingen.

Veel van het werk is nu gerelateerd aan Corona: controles van winkels, supermarkten en contactberoepen, uitzoeken wat wel mag en niet mag, regelmatig veranderende regels en overleggen met de 'Coronastaven' van de gemeenten. Als de regels versoepelen (bijvoorbeeld terrassen die weer open gaan) dan heeft dat direct effect op de inzet van de handhavers.

Er is een toename van kleinere vergunningaanvragen (uitbouwen, dakkapellen etc.), dit lijkt ook door te werken in het aantal informatievragen en in het aantal handhavingszaken. Mensen zien door het thuis zijn meer dan voorheen. Dit leidt tot meer meldingen.

Hoewel het rondom evenementen en horeca nu rustig is met de strenge lockdown is de verwachting dat er een hausse komt wanneer de maatregelen versoepelt worden. Met name vragen over wat wel en niet mag worden georganiseerd, komen dan weer op ons af.

5 Financiën

5.1 Financieel algemeen

Deze voortgangsrapportage is niet financieel van aard. Omwille van een volledige informatievoorziening wordt deze paragraaf gewijd aan een aantal ontwikkelingen op financieel gebied. Deze ontwikkelingen zullen via een 2^e begrotingswijziging bij de 2^e voortgangsrapportage aan u worden voorgelegd.

5.1.1 Groeibudget

De DUO-gemeenten zijn de laatste jaren fors gegroeid. Deze groei heeft Duo+ voorheen binnen de eigen formatie opgevangen, maar sinds 2021 worden de afdelingen Staf en Bedrijfsvoering gecompenseerd voor 30% van de inwonersgroei om zodoende de dienstverlening naar de DUO-gemeenten in stand te houden. Groei binnen de gemeenten leidt namelijk direct tot een toename van de dienstverlening en vooral ondersteuning vanuit Duo+. De compensatie die hiervoor structureel beschikbaar gesteld wordt, wordt aangeduid als Groeibudget. Voor 2021 bedraagt het groeibudget € 120.116.

Voor het doen van uitgaven uit het groeibudget zijn binnen Duo+ nadere richtlijnen opgesteld die ook ter kennis gebracht zijn van het bestuur van Duo+. Zo geldt het groeibudget niet voor de afdeling Buurt en Burger want afspraken over een eventueel benodigde groeibudget binnen deze afdelingen worden gemaakt binnen de betreffende OGON's. Uiteraard wordt het groeibudget indirect wel ingezet voor Buurt en Burger middels ondersteuning vanuit Staf en Bedrijfsvoering. Het groeibudget, dat structureel is, wordt binnen Duo+ ingezet voor personeel, exploitatie-uitgaven en kapitaallasten. Het is geen verkapt adviesbudget en kan alleen gebruikt worden ter dekking van structurele uitgaven. Het wordt ook niet gebruikt van nieuwe vragen vanuit de opdrachtgevers.

Inmiddels is besloten om uitbreiding van de formatie bij het team PenO van ongeveer € 25.000 ten laste van het groeibudget te brengen.

Het betreft een uitbreiding als gevolg van de herschikking van functies en taken om een betere aansluiting te vinden bij de verwachtingen van de opdrachtgevers. Daarnaast is de werkdruk bij het team PenO enorm toegenomen. In het nieuwe model van het team PenO is het de bedoeling dat de PenO-partners de vier MT's gaan bedienen, en de PenO-adviseurs de teamleiders c.q. 'de laag daaronder'. Daarvoor is de beschikbare 1.6 fte te weinig en moet de capaciteit bij PenO structureel uitgebreid worden met 0.33 fte (12 uur per week) met ingang van 1 februari 2021.

5.1.2 Afwikkelen jaarrekening 2020 (resultaat en de bestemming)

De jaarrekening 2020 is inmiddels in het bestuur behandeld. Het resultaat is € 191.000 postief en wordt als volgt verdeeld:

Programma	Resultaat 2020 Bedrag in € x 1.000	Over- en onderschijding	Dekking in 2021 binnen reserve in € x 1.000	Nog uit te voeren werkzaamheden in 2021 m.b.t. 2020 in € x 1.000	Terugbetaling in 2021 aan DUO- gemeenten in € x 1.000	Te vorderen in 2021 van DUO- gemeenten in € x 1.000
Stafbureau	-31	Overschrijding	0	0	0	-31
Bedrijfsvoering	-87	Overschrijding	-50	0	0	-37
Burger	148	Onderschijding	0	27	121	0
Buurt	161	Onderschijding	0	0	161	0
Totaal	191		-50	27	282	-68

5.1.3 Begroting plus 1^e begrotingswijziging 2021

De 1^e begrotingswijziging is reeds eerder behandeld en verwerkt. Deze begrotingswijziging bestaat uit de volgende onderwerpen:

1. Autonome ontwikkelingen en bijstellen salarissen (Cao).
2. Vanuit eerdere besluitvorming:
 - a. Structurele doorwerking uit eerdere besluitvorming.
 - b. Nieuwe verdeelsystematiek en personeelsbudgetten.
3. Vanuit overige ontwikkelingen opgenomen in de begrotingen 2021 van de DUO-gemeenten:

- a. Omzetten Maatwerk naar bijdrage Sociaal Domein.
- b. AVG en borgen informatieveiligheid.
- c. Structurele borging archief en incidentele proceskosten.
- d. Doorwerking Corona naar 2021.

5.1.4 Extra uitgaven die meegenomen worden in de 2^e voortgangsrapportage 2021

Onderstaand worden een aantal extra uitgaven voorzien die nog niet verwerkt zijn in de begroting 2021 en de 1e begrotingswijziging 2021. Alvorens deze te verwerken in een 2e begrotingswijziging zullen deze activiteiten in het OGON (opdrachtnemers, opdrachtgevers overleg) besproken worden.

Kosten Corona (€ 80.000)

Sinds maart 2020 is in het kader van de Coronacrisis de maatregel 'thuiswerken tenzij' van kracht. Hierdoor was het noodzakelijk om de digitale thuiswerkomgeving op te schalen naar een piekbelasting van circa 350 gelijktijdige gebruikers. In de begroting 2021 is rekening gehouden met deze kosten voor het eerste half jaar. Inmiddels is duidelijk dat het thuiswerken langer zal duren dan voorzien. Er zijn wel enkele generieke besparingsmaatregelen waardoor de inschatting voor de rest van het jaar beperkt kan blijven tot circa € 55.000. Daarnaast zijn er nog middelen (€ 25.000) nodig om de thuiswerkvoorziening voor de raadsleden beschikbaar te houden. Dit omdat vanwege de Coronacrisis raadsvergaderingen niet op de reguliere wijze plaats kunnen vinden, is ervoor gekozen alle raadsleden te voorzien van een volwaardige werkplekaccount inclusief Microsoft Teams voor videovergaderen.

Implementatiekosten en applicatiebeheerder InProces (tussen € 120.000-150.000 incidenteel)

Binnenkort vindt een impactanalyse plaats en dan kan het bedrag exact bepaald worden. De kosten zijn nodig wegens beëindiging van de ondersteuning op onze huidige versie door de betreffende softwareleverancier Visma Roxit, hierdoor zien we ons genoodzaakt ons zaak- en archiefsysteem InProces te upgraden naar een nieuwe versie genaamd Rx.Enterprise. Omdat dit in feite een (zo goed als) nieuw systeem is, zijn hier substantiële implementatie-/migratiekosten mee gemoeid. Na consultatie van Juridische Zaken is gebleken dat deze kosten in rekening gebracht mogen worden. Om de impact van deze upgrade (en dus ook de betreffende kosten) te kunnen inschatten, wordt nog voor de zomer een impactanalyse uitgevoerd. Deze resulteert uiteindelijk in een plan van aanpak op basis waarvan de leverancier een offerte zal uitbrengen. De exacte betreffende kosten zijn dus nog niet bekend; dat sprake zal zijn van substantiële onvoorziene kosten is op dit moment duidelijk. Daarnaast zal de organisatie met dit nieuwe pakket moeten gaan werken, ook dit brengt extra kosten met zich mee.

Vanwege de samenloop van Corona en een viertal projecten, waarvan er niet één uitstel duldt, is er in de tweede helft van 2021 sprake van capaciteitsgebrek bij het cluster 'functioneel applicatiebeheer InProces'. Dit betreft de volgende projecten: Migratie van InProces naar Rx.Enterprise (upgrade zaak- en archiefsysteem, zie vorig punt), Migratie van Squit XO naar Rx.Mission (upgrade VTH-systeem i.h.v. de Omgevingswet), de Organisatiewijziging Diemen '22 en de Organisatiewijziging Sociaal Domein Duo+.

Corona VTH (€ 121.000)

Als gevolg van een herstructurering en de samenloop met Corona is de inzet van een interim leidinggevende noodzakelijk (€ 96.000) en de inhuur (€ 25.000) om achterstanden die ontstaan zijn, weg te werken. De kans bestaat dat deze bedragen geheel of gedeeltelijk ten laste gebracht kunnen worden van bijdragen van de rijksoverheid.

Tozo (€ 139.950)

Duo+ heeft € 81.750 van Uithoorn en € 58.200 van Ouder-Amstel ontvangen voor de uitvoering van de Tozo regeling en diverse werkzaamheden die in de DVO's afgesproken zijn.

5.1.5 Eerder genomen besluiten met financiële consequenties

In het Directiebestuur is een aantal besluiten genomen dat nog vertaald moet worden naar de begroting 2021 van Duo+. Deze wijzigingen hebben effect op het verdeelpercentage bij het programma Buurt.

Bijdragen voor Buurt wijziging verkeersadviseur	Bijdrage oud 2021	Percentage oud Primitieve begroting	Bijdrage 2021 nieuw	Percentage nieuw
Ouder-Amstel	2.260.644	31,99%	2.342.144	32,77%

Uithoorn	4.805.289	68,01%	4.805.289	67,23%
totaal	7.065.933	100,00%	7.147.433	100,00%

Bijdragen voor Buurt	Bijdrage na 1e aanpassin 2021	Percentage na 1e wijziging	Bijdrage 2021 nieuw	Percentage nieuw
Ouder-Amstel	2.342.144	32,77%	2.266.684	32,05%
Uithoorn	4.805.289	67,23%	4.805.289	67,95%
totaal	7.147.433	100,00%	7.071.973	100,00%

Overgang adviseur verkeer vanuit Ouder-Amstel naar Duo+

Per 1 januari 2021 is door de gemeente Ouder-Amstel budget beschikbaar gesteld van € 81.500 voor 1 fte in de functie van verkeersadviseur functieschaal 10. Deze is belast met de uitvoering van het verkeersbeleid. Het benodigde bedrag is structureel toegevoegd aan de personeelsbegroting Inrichting en Beheer.

Overgang adviseur ruimtelijke ordening naar Ouder-Amstel

De functie van Adviseur ruimtelijke ordening schaal 10, 0,89 fte (€ 75.460) is volgens afspraak per 1 januari 2021 overgeheveld van Duo+ naar het Team Ruimte van de gemeente Ouder-Amstel.

5.1.6 Voorstellen zonder financiële consequenties

Omzetten maatwerk Werkplan Sociaal Domein

In de begroting 2021 wordt het maatwerk vanuit het Werkplan Sociaal Domein omgezet in een vaste bijdrage. Dit is volgens de eerder vastgestelde verdeelsystematiek.

Overgang medewerker vanuit Bedrijfsvoering naar de Staf

De medewerker die zich bezig houdt met procesbeschrijvingen is van Bedrijfsvoering overgegaan naar de Staf. Dit heeft geen financiële consequenties omdat de verdeelsystematiek voor beide programma's gelijk is.

5.1.7 Maatwerk

Naast de reguliere taken die via de bijdragen van de DUO-gemeenten vergoed worden is er ook specifiek maatwerk. Dit zijn werkzaamheden waar de afgesproken verdeelsystematiek niet op van toepassing is. Dit omdat het specifiek werk is voor alleen één van de DUO-gemeente en/of dat het werk niet conform de afgesproken verdeelsystematiek te verdelen is. Afgesproken is dat voor deze specifieke taken een afzonderlijk opdrachtformulier gemaakt en ondertekend wordt door zowel de opdrachtgever als de opdrachtnemer. Het voorgaande is mede op basis van het advies van de accountant zo vormgegeven. Onderstaand een inventarisatie van het huidige maatwerk.

Daarnaast brengt het maatwerk veel administratieve lasten met zich mee. Denk hierbij aan de complexiteit van de BTW vraagstukken, voorcalculatie, de financiële verwerkingen en vastlegging in P&C documenten, nacalculatie, het opstellen en versturen van de nota's en het opstellen van de dossiers voor de accountantscontrole. Door de forse toename van het aantal maatwerkafspraken en de nadere eisen die gesteld worden door de accountant is extra capaciteit vereist (€ 1.000 per opdracht). Dit kan voorkomen worden door evenals vorig jaar een lump-sump bedrag te hanteren die opdrachtgever en opdrachtnemer met elkaar overeenkomen. Dit voorgaande betekent dat de opdrachtnemer en opdrachtgever er samen verantwoordelijk voor zijn, dat het overeengekomen bedrag gefactureerd wordt en op een juiste wijze wordt meegenomen in de P&C-documenten van zowel Duo+ als de DUO-gemeenten. De rol van Financiën blijft dan beperkt tot het factureren en bij akkoord van de opdracht het verwerken van de begrotingswijziging.

Opvallend is dat er nog veel door beide partijen getekende maatwerkformulieren niet aangeleverd zijn. Dit vormt een risico bij de rechtmatigheidsverantwoording.

Maatwerk DUO-gemeenten en derden 2021		Programma	Team	Begroting 2021 na wijziging	Toelichting
-	Administratieve last maatwerk administratie			-	Administratieve last € 1000 per opdracht. Voorsnog wordt uitgegaan nihil op basis van lump-sump financiering
Diemen					
1	Maatwerk Bedrijfsvoering Communicatie	Bedrijfsvoering	Comm/JZ	25.000	Opdrachtformulier aanwezig
2	Maatwerk Bedrijfsvoering Archief	Bedrijfsvoering	ID	100.000	Nog geen formulier
3	Maatwerk HR Advies ivm Organisatieontwikkeling	Bedrijfsvoering	P&O	30.000	Opdrachtformulier aanwezig
Diemen				155.000	
Ouder-Amstel					
4	Maatwerk Bedrijfsvoering ID Materieel en Personele Facilitair	Bedrijfsvoering	ID	226.323	Nog geen formulier
5	Maatwerk Bedrijfsvoering Communicatie	Bedrijfsvoering	Comm/JZ	75.000	Opdrachtformulier aanwezig
6	Maatwerk Bedrijfsvoering Archief	Bedrijfsvoering	ID	43.500	Nog geen formulier
7	Maatwerk Burger, budget inburgering onbekend binnen Duo+	Burger	Frontoffice	niet opgenomen	Nog geen formulier
8	Maatwerk Burger, oud Werkplan	Burger	Backoffice/ Frontoffice	naar bijdrage	gaat over naar bijdrage geen formulier nodig
9	Maatwerk Burger Tozo (via reserve)	Burger	Backoffice	150.000	Nog geen formulier
10	Maatwerk Burger Uitvoeringsregeling heroriëntatie zelfstandigen	Burger	Backoffice	14.183	Nog geen formulier
11	Maatwerk Burger Uitvoering hersteloperatie kinderopvang	Burger	Backoffice	7.725	Nog geen formulier
12	Maatwerk Burger Implementatie uitvoering nieuwe wet inburgering 2021	Burger	Backoffice	45.544	Nog geen formulier
13	Maatwerk Burger Vroegsignalering, schuldhulpverlening	Burger	Backoffice	pm	Nog geen formulier
13	Maatwerk Buurt Parkeren	Buurt	VTH	60.000	Nog geen formulier
14	Maatwerk Buurt OOV en ruimtelijke ontwikkeling	Buurt	VTH	51.200	Nog geen formulier
15	Maatwerk Buurt Juridische advisering	Buurt	VTH	51.200	Nog geen formulier
16	Maatwerk Buurt mwk Onderhoud Afval	Buurt	Onderhoud en Beheer	53.400	Nog geen formulier
17	Maatwerk Buurt Surveillant irt Afval	Buurt	Onderhoud en Beheer	43.655	Nog geen formulier
18	Maatwerk Duurzaamheid	Buurt	VTH	16.900	Nog geen formulier
19	Maatwerk medewerker Grondstoffen	Buurt	DO		Nog geen formulier
20	Maatwerk aanbrengen Zonnepanelen gemeentewerg OA	Buurt	DO		Nog geen formulier
21	Maatwerk uitbreiding beheer Dorpshuis Duivendracht	Buurt	DO	1.638	Opdrachtformulier aanwezig
22	Maatwerk in beheer/onderhoud/verhuuradm. Hekmanschool	Buurt	DO		Nog geen formulier
23	Maatwerk tractie	Buurt	Onderhoud en Beheer	200.903	Nog geen formulier
Ouder-Amstel				1.041.171	
Uithoorn					
24	Maatwerk Bedrijfsvoering ID Materieel en Personele Facilitair	Bedrijfsvoering	ID	337.233	Nog geen formulier
25	Maatwerk Bedrijfsvoering Communicatie	Bedrijfsvoering	Comm/JZ	18.000	Opdrachtformulier aanwezig
26	Maatwerk Bedrijfsvoering Archief	Bedrijfsvoering	ID	125.000	Nog geen formulier

Maatwerk DUO-gemeenten en derden 2021		Programma	Team	Begroting 2021 na wijziging	Toelichting
27	Maatwerk Burger Vroeg signalering - schuldhulpverlening	Burger	Frontoffice	31.000	Nog geen formulier
28	Maatwerk Burger Koersnota , vroeg er op af	Burger	Frontoffice	50.000	Nog geen formulier
29	Maatwerk Burger Koersnota , Contractmanagement	Burger	Backoffice	50.000	Nog geen formulier
30	Maatwerk Burger, oud Werkplan	Burger	Backoffice/ Frontoffice	naar bijdrage	gaat over naar bijdrage geen formulier nodig
31	Maatwerk Burger Extra huisvesting sociaal loket	Burger	Frontoffice	9.568	Nog geen formulier
32	Maatwerk Burger Stress sensitieve schuldhulpverlening	Burger	Frontoffice	8.000	Nog geen formulier
33	Maatwerk Burger Tozo (via reserve)	Burger	Backoffice	270.000	Nog geen formulier
34	Maatwerk Burger Uitvoeringsregeling heroriëntatie zelfstandigen	Burger	Backoffice	13.917	Nog geen formulier
35	Maatwerk Burger Uitvoering hersteloperatie kinderopvang	Burger	Backoffice	16.735	Nog geen formulier
36	Maatwerk Burger Implementatie uitvoering nieuwe wet inburgering 2021	Burger	Backoffice	83.028	Nog geen formulier
37	Maatwerk Burger Vroegsignalering, schuldhulpverlening	Burger	Backoffice	pm	Nog geen formulier
38	Maatwerk Buurt detachering Mwk (boventallig Uithoorn)	Buurt	Onderhoud en Beheer	39.000	Nog geen formulier
39	Maatwerk Buurt structurele uitbreiding BOA-capaciteit	Buurt	VTH	60.000	Nog geen formulier
40	Maatwerk Buurt BOA jaarwisseling en jeugdoverlast Uithoorn	Buurt	VTH	57.500	Nog geen formulier
41	Maatwerk Buurt ledigen afvalbakken in weekend	Buurt	Onderhoud en Beheer	19.500	Nog geen formulier
42	Maatwerk Duurzaamheid	Buurt	VTH	59.111	Nog geen formulier
43	Maatwerk Buurt tractie	Buurt	Onderhoud en Beheer	231.760	Nog geen formulier
Uithoorn				1.479.352	
Derden					
44	Basiskaarten aan De Ronde Venen	Bedrijfsvoering	I&A	50.000	
Derden				50.000	
Totaal afzonderlijke facturen				2.725.523	

6 Bedrijfsvoering Duo+

6.1 Algemeen

6.1.1 Opleidingsplan

In 2020 is een groot deel van de opleidingen uit het opleidingsplan niet gevolgd. Dit als gevolg van de Coronacrisis. Vandaar dat het DMT van Duo+ besloten heeft om dat deel van het opleidingsplan van 2020 dat niet uitgegeven is ad € 137.000 over te hevelen naar 2021. De teamleiders van Duo+ hebben tot 1 april 2021 de tijd gehad om alle opleidingen (opnieuw) te inventariseren en op te nemen in het opleidingsplan 2021. In de maand april 2021 zijn de resultaten van deze inventarisatie aan het DMT van Duo+ voorgelegd.

6.1.2 Accountantcontroles

De accountantscontroles zijn op moment van schrijven nog in volle gang. Het verloop is aanzienlijk beter dan bij de vorige jaarekeningen. De controle van Duo+ is bijna afgerond. De accountant heeft aangegeven dat alles tijdig aangeleverd is en dat de dossiers volledig en kwalitatief op orde zijn. Dat is goed om te horen temeer omdat pas in mei van 2020 voor de rechtmatigheidscontroles gestart zijn met een geheel nieuw team voor de verbijzonderde interne controle.

De controle op het Sociaal Domein is altijd wat later omdat leveranciers tot 1 april van een jaar de tijd krijgen om accountants- en productieverklaringen te overleggen. Deze maken onderdeel uit van de controles. Daarnaast is voor de controle op het Sociaal Domein dit jaar ook sprake van een verzwarende maatregel omdat binnen dit domein extra Corona maatregelen uitgevoerd zijn (bijvoorbeeld de Tozo regeling).

6.1.3 Motion

Het project Motion (vervanging van het salarispakket) is nagenoeg afgerond. Met veel inspanning vanuit Financiën en PenO is het gelukt om de omzetting te realiseren.

Een van de laatste stappen, namelijk het overzetten van alle digitale dossiers, is inmiddels afgerond. Het overzetten van de dossiers van ADP naar Motion is overigens alleen gedaan voor de medewerkers die op 1 januari 2020 in dienst waren. De overige dossiers (medewerkers die uit dienst zijn) zijn niet meegenomen.

De overdracht van data tussen Motion en TimeTell moet nog verder worden ingericht. Dit geldt ook voor de registratie van het ziekteverzuim.

6.2 Stuurinformatie

6.2.1 Dashboard

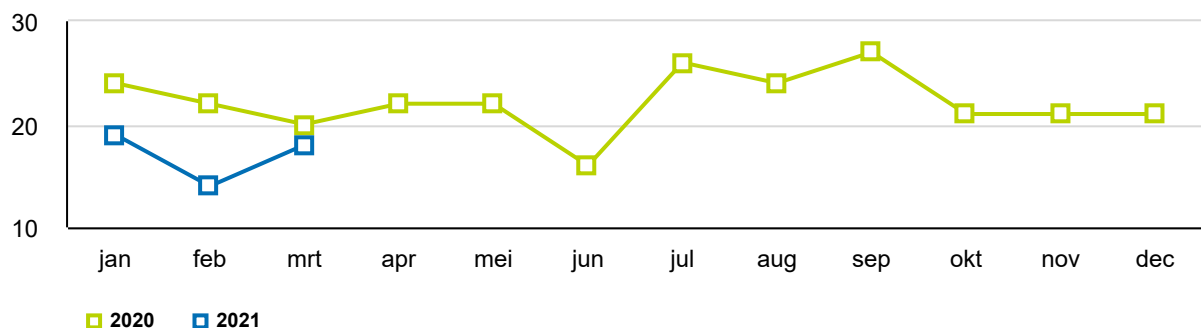
Binnen de DUO-organisatie is een dashboard beschikbaar voor “geld” en “mens,”. Via het onderdeel geld kan stuurinformatie opgevraagd worden t.a.v. de uitputting van de budgetten alsmede de kredieten, de omloop van de facturen en de openstaande posten van de debiteuren. Via “mens” kon informatie opgevraagd worden over onder meer de formatie en bezetting, het ziekteverzuim en de leeftijdsopbouw van de organisatie. Inmiddels is er een begin gemaakt in het ontsluiten van het onderdeel “werk”, ofwel het generen van informatie uit het zaakstelsel InProces. De ontsluiting hiervan is erg weerbarstig en ingewikkeld. Vandaar dat dit wat meer tijd in beslag neemt vooral om de betrouwbaarheid en de volledigheid van de gegevens te kunnen waarborgen. Ook hier wordt nog aan gewerkt en verwacht wordt dat in de tweede helft van dit jaar de eerste resultaten gepresenteerd kunnen worden.

6.2.2 Datalekken

In de eerste drie maanden van 2021 zijn er voor de DUO-organisatie gezamenlijk 11 meldingen van veiligheidsincidenten geregistreerd. Met een maandelijks gemiddelde van circa 4 meldingen is dit al een aantal maanden redelijk stabiel. De DUO-organisatie kent gezamenlijk 8 datalekken in de eerste drie maanden van 2021. Hierbij was Duo+ als uitvoeringsorganisatie bij 4 meldingen betrokken, (5x Diemen, 1x Ouder Amstel en 2x Uithoorn). Afhankelijk van de impact van het datalek is hier contact over geweest met de betrokkenen en is voor twee incidenten melding gedaan bij de Autoriteit Persoonsbescherming.

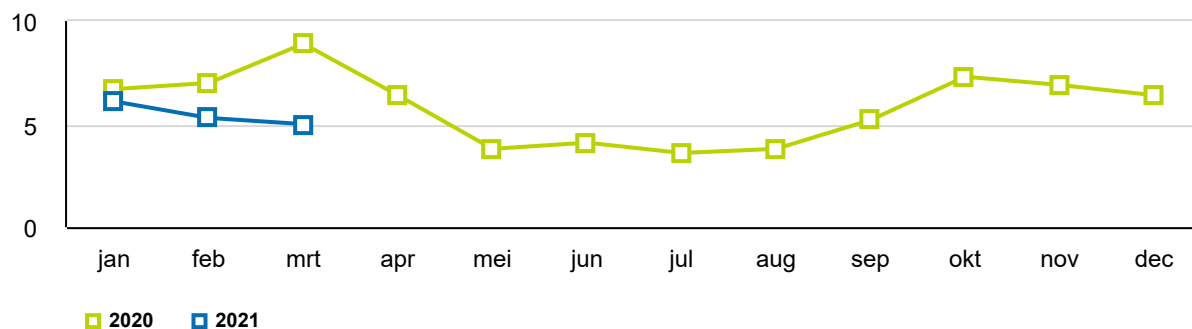
6.2.3 Facturen

Ten tijde van de Corona maatregelen is extra druk gezet op het zo spoedig mogelijk betalen van de facturen. Dit met het oog op de kaspositie van inwoners, bedrijven en instellingen. Zoals het er nu naar uitziet voldoet Duo+ daaraan en is het aantal facturen dat na 30 dagen nog openstaan redelijk: namelijk 36 waarvan er 20 binnen de marge van 30 tot 60 dagen vallen, 2 in de marge van 60 tot 90 dagen en 14 van 90 dagen en langer. In de laatste categorie betreft het 12 facturen waar er sprake is van een geschil met de leverancier. De doorlooptijd van de facturen over de eerste maanden is gemiddeld 18 dagen.



6.2.4 Ziekteverzuim

Het afgelopen jaar is het ziekteverzuim binnen Duo+, met een piek in maart, vrij constant geweest. De maanden mei tot en met augustus noteerde verzuimcijfers onder de norm. Dat is opmerkelijk omdat deze periode midden in de Coronacrisis lag. Alleen aan het einde van het jaar liepen de cijfers wat op maar dit patroon zien we doorgaans in de maanden oktober tot en met december. Begin dit jaar lag het gemiddelde verzuimcijfer nog boven de norm van 5 % maar inmiddels is het percentage in de maand maart gedaald naar 4,9 %. Er zijn twee teams waar de gemiddelde verzuimcijfers vrij hoog blijven namelijk de Front-Office Sociaal Domein en het team Dagelijks Onderhoud. Bij het team VTH was het ziekteverzuim lange tijd hoog maar daar is een daling ingezet. Dat geldt ook voor het team KCC/burgerzaken. Bij het team PenO lopen de verzuimcijfers de laatste tijd wat op.



6.2.5 Reiskosten- / Thuiswerkvergoeding

Er is ingaande 1 januari 2021 afgesproken dat het recht op een reiskostenvergoeding voor woon-werkverkeer op de dagen dat thuis wordt gewerkt, wordt opgeschort en dus niet meer wordt betaald. In plaats daarvan wordt een thuiswerkvergoeding betaald van € 3 per dag.

Bestaande afspraken over de tegemoetkoming in de aanschaf van een fiets voor het woon-werkverkeer en het declareren van kosten voor dienstreizen blijven van toepassing. Ook reiskosten die gemaakt worden op een thuiswerkdag, kunnen worden gedeclareerd.

Ervan uitgaande dat een ieder de reiskosten- en thuiswerkvergoeding maandelijks (t/m februari) declareert is de prognose van de te betalen reiskosten- en thuiswerkvergoeding als volgt:

Omschrijving	bedrag Begroot	Prognose reiskosten	Prognose thuiswerk-vergoeding	Saldo
Directie	9.000	145	4.716	4.139
Management Bedrijfsvoering	2.654	182	1.116	1.356
Financien	38.308	428	13.140	24.740
Informatisering & Automatisering	32.905	2.662	16.722	13.521
Interne Dienstverlening	10.969	2.177	6.732	2.060
Communicatie en JZ	26.031	992	10.116	14.923
Personeel en Organisatie	19.006	497	5.832	12.677
Management Burger	-	176	90	-266
Backoffice	16.647	1.431	11.754	3.462
KCC en Burgerzaken	12.883	7.931	1.188	3.764
Frontoffice	32.502	2.530	15.030	14.942
Onderhoud en Beheer	42.192	40.105	1.512	575
Inrichting en Beheer	21.041	2.149	9.414	9.478
Vergunningen	39.374	6.188	6.066	27.120
Totaal	303.512	67.593	103.428	132.491

Afkortingenlijst

Afkorting	Betekenis
(CISO)	Chief Information Security Officer
AVG	Algemene verordening gegevensbescherming
BAG	Basisregistratie Adressen en Gebouwen
BGT	Basisregistratie Grootchalige Topografie
BIG	Baseline Informatiebeveiliging Nederlandse Gemeenten
BIO	Baseline Informatiebeveiliging Overheid
BIO	Baseline voor Overheidsinstellingen
BRO	Basisregistratie Ondergrond
BRP	Basisregistratie Personen
c.q.	casu quo is 'in voorkomend geval, in welk geval'
COR	Centrale OndernemingsRaad
DB	Duo+ bestuur
DBR	Directiebestuur
DigiD	Digitale persoonsidentificatie
DMT	Directie Management Team
DSO	Digitaal Stelsel Omgevingswet
DUO-gemeenten	Diemen, Uithoorn en Ouder-Amstel
DVO	Dienstverleningsovereenkomst
ENSIA	Eenduidige Normatiek Single Information Audit
FG	Functionaris Gegevensbescherming
I&A	Informatisering en Automatisering
IBOR	Integraal Beheer Openbare Ruimte
jl.	jongstleden
JZ	Juridische Zaken
KCC	Klant Contact Centrum
LIO	Leidraad Inrichting Openbare Ruimte
OGON	OpdrachtGevers OpdrachtNemeroverleg
PenO	Personeel en Organisatie
PID	Programma Integrale Dienstverlening
PO	Privacy Officers
PUN	Paspoortuitvoeringsregeling
Suwinet	Structuur Uitvoeringsorganisatie Werk en Inkomen
t.o.v.	ten opzichte van
VIC	Verbijzonderde Interne Controle
VNG	Vereniging Nederlandse Gemeenten