

Tweede voortgangsrapportage 2021

25-08-2021



Behandeling in DBR dd. 1 september 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.....	36
5.1	Financieel algemeen.....	37
5.2	Begroting 2021 na wijziging.....	40
5.3	Overzicht van baten en lasten.....	47
5.4	Bijdragen van de DUO-gemeenten.....	49
5.5	Overzicht van reserves en voorzieningen.....	50
5.6	Kosten Corona.....	51
6	Bedrijfsvoering Duo+.....	52
6.1	Algemeen.....	53
6.2	Stuurinformatie.....	54
	Afkortingenlijst.....	56

1 Inleiding

Deze voortgangsrapportage is de 2^e rapportage van 2021 en bevat tevens de 2^e begrotingswijziging 2021.

Deze voortgangsrapportage is de tweede voortgangsrapportage in de nieuwe stijl. De voorgaande rapportages waren minder toegesneden op de informatiebehoefte van de DUO-gemeenten en de gemeenteraden. Vandaar dat 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.

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 naast een informerende rapportage tevens een financiële rapportage over de eerste zes maanden van 2021 en bevat de 2^e begrotingswijziging voor 2021. Daarnaast wordt in deze eerste rapportage per programma ook nog ingegaan op de effecten die de Coronacrisis in 2021 heeft op het bedrijf Duo+.

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.

Een belangrijk knelpunt op dit moment is de krapte op de arbeidsmarkt. Dit speelt binnen verschillende teams en heeft een beperkende factor.

2 Algemene ontwikkelingen

2.1 Duo+

2.1.1 Directiemodel

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

Het vigerende directiemodel is rond afgelopen jaarwisseling geëvalueerd. Begin 2021 heeft dit geleid tot bijstelling en verduidelijking van de verantwoordelijkheden binnen de nieuwe directiestructuur. Dit is zichtbaar gemaakt in een nieuw organogram.

2.1.2 Doorontwikkeling Governance

Voor de zomer is de notitie "Governance" opgesteld om tot een verscherping op de sturing vanuit het bestuurlijk perspectief te komen. Afgesproken is de Governance doorontwikkeling in gezamenlijkheid met de vier organisaties op te pakken.

Bij de eerste bespreking in het DBR is naar voren gekomen dat er een verschil van karakter is in de afdelingen Buurt en Burger en de afdeling Bedrijfsvoering. Dit wordt meegenomen in het vervolg.

2.1.3 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 de directie en teamleiders. In 2021 is ingezet op het maandelijks aansluiten van de directie op teamoverleg(gen). Daardoor worden meer Duo+ -ers bereikt en wordt ingezet in het ophalen van datgene wat men bezig houdt. Eind dit jaar wordt geëvalueerd of dit een werkvorm is dat voortgezet gaat worden.

Gideonsbende

Vanuit de 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 er een nieuwe groep gestart met leden uit de vier organisaties. In het najaar presenteert de Gideonsbende zich en wordt de nieuwe naam onthult.

2.2 Programma Staf

2.2.1 VIC

De wetgeving met betrekking tot het Incontrol Statement komt dit jaar niet rond. Dit betekent dat de invoering hiervan doorgeschoven is naar 2022. Deze nieuwe wet voorziet erin dat het college van Burgemeester en Wethouders de rechtmatigheidsverklaring aan de Raad afgeeft in plaats van de accountant. Voor Duo+ betekent dit dat de algemeen directeur vanaf 2022 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 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. Dit jaar 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 voor een groot deel nog de interne controles zal uitvoeren. De accountants van zowel Duo+ en de DUO-gemeenten hebben aangegeven dat de kwaliteit van de controles die door het VIC team uitgevoerd zijn over 2020 voldoende was om als accountant daarop te kunnen steunen. Het VIC team zal er alles aan doen om deze lijn naar de komende jaren door te trekken.

2.2.2 Informatieveiligheid

BIO

In de vorige versie van deze voortgangrapportage werd stil gestaan bij de instemming van het Duo+ bestuur op het nieuwe Strategisch Informatieveiligheidsbeleid 2020 - 2023, gebaseerd op de Baseline voor Overheidsinstellingen en de BIO. In navolging van dit beleid is de staf afdeling van Duo+ - onderdeel informatieveiligheid - uitgebreid met de functie van Privacy Officer (2 FTE). Het is de bedoeling dat deze functie de verbindende schakel gaat vormen tussen de Functionaris Gegevensbescherming (FG), de Chief Information Security Officer (CISO) en de contactpersonen van de afdelingen /teams. Door deze bundeling van expertise zullen de verplichte invoering van de te nemen AVG- & BIO-maatregelen voor de desbetreffende afdelingen/teams en voor de DUO-organisaties in zijn geheel een betere voortgang van de uitvoering van dit beleid moeten geven.

Door deze uitbreiding van het team informatieveiligheid bij Staf Duo+ is het bijvoorbeeld mogelijk om met een gerichtere aanpak te werken aan voorlichting over 'houding en gedrag' rondom informatieveiligheid van medewerkers en bestuurders. In de veranderende wereld van 'gijzelsoftware, hacking, phishing' en andere ICT informatie risico's zijn helaas ook al verschillende andere (gemeentelijke) overheidsinstellingen slachtoffer geworden. Aan het team de taak om deze risico's zoveel als mogelijk in te perken. Een voorbeeld van een dergelijke bewustwording onder medewerkers, bestuurders en ook raadsleden is een recentelijk in scene gezette phishing actie. Het is de bedoeling om in overleg met de verschillende afdelingen/teams de resultaten hiervan in de werkoverleggen of weekstarts te gaan bespreken. Er zullen nog meerdere van dit soort acties volgen

ENSIA (Eenduidige Normatiek Single Information Audit)

ENSIA helpt gemeenten in één keer slim verantwoording af te leggen over de informatieveiligheid. Het betreft een verantwoordingssystematiek ten aanzien van de Basisregistratie Personen (BRP), de Paspoortuitvoeringsregeling (PUN), de Digitale persoonsidentificatie (DigiD), de Basisregistratie Adressen en Gebouwen (BAG), de Basisregistratie Grootschalige Topografie (BGT), de Basisregistratie Ondergrond (BRO) en de Structuur uitvoeringsorganisatie Werk en Inkomen (Suwinet). Deze afzonderlijke, zogenoemde verticale verantwoording, geschiedt aan landelijke partners (zoals Logius, het BKWI en de Autoriteit Persoonsbescherming) en de ministeries die een rol hebben in het toezicht op informatieveiligheid.

Als afsluiting van het laatste onderdeel van de jaarlijkse ENSIA-cyclus over het verantwoordingsjaar 2020 stond de maand april voornamelijk in het teken van het verkrijgen van de collegeverklaringen van de DUO-gemeenten. Deze verklaringen zijn op grond van de onafhankelijke auditing vereist voor een terugkoppeling naar de achterliggende toezichthouders. Dit betreft voor de DigiD-lijnen LOGIUS, in opdracht van het ministerie van Binnenlandse zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) en Suwinet voor het BKWI, in opdracht het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. De betrokken gemeenteraden hierover ingelicht.

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 (1 juni 2021). Daarmee staat de weg vrij om de transitie (beweging) met het team te maken. Sinds maart 2021 wordt PenO aangestuurd door de teamleider Communicatie en Juridische Zaken. Vanaf april 2021 heeft PenO gewerkt aan de manier waarop aan het werken met Adviesteams en een Expertiseteam invulling moet worden gegeven. Belangrijk daarin was wat er voor nodig is om de samenwerking zodanig inhoud en vorm te geven waardoor het mogelijk wordt om deze nieuwe start te maken. Vanuit de vier organisaties zijn arrangementen geformuleerd waarmee PenO een start moet maken. Deze arrangementen zijn vervolgens geordend en gestructureerd waardoor het mogelijk is geworden om een prioritering aan de thema's in de arrangementen te koppelen en een PenO kalender op te stellen. Deze PenO kalender zal het najaar aan het OGON worden voorgelegd ter accordering.

2.3.2 Ontwikkelingen I&A

Binnen het team I&A komt de focus te liggen op de noodzakelijk kanteling van taakgericht naar functiegericht werken. De ondersteuning wordt geleverd vanuit een brede pool van kennis en een betere integratie van teamonderdelen. Dit valt onder de opgave van de nieuwe teamleider. Deze heeft samen met de senior adviseurs een concept plan gemaakt waarin de governance structuur zal worden aangepast en verder aanpassingen van het team worden voorgesteld. Het Informatiebeleidsplan is inmiddels in concept vorm ook gereed.

Het team versterkt zijn robuustheid op het gebied van applicaties en applicatiebeheer en levert een solide financiële onderbouwing voor toekomstige investeringen en services. De eenpitters bevinden zich primair in het GEO-cluster, en zijn niet heel makkelijk te doubleren. In het licht van de veranderingen die het team 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.

2.3.3 Ontwikkelingen Financiën

Het team Financiën komt naast de klant te staan met dedicated teams, en legt de focus meer en meer op advisering op maat. Het valt op dat er per DUO-gemeente andere wensen zijn op het gebied van ondersteuning en ontzorgen van de P&C-cycli. Het team financiën gaat hier meer op in spelen. Daarnaast is het team bezig met actuele financiële vastlegging en het verder ontwikkelen van rapportages om hiermee de budgethouders te faciliteren. De salarisadministratie is reeds op orde gebracht vanuit het project Motion.

Een zorgelijke ontwikkeling is de krapte op de arbeidsmarkt bij het vinden van gekwalificeerde financiële adviseurs. Ondanks allerlei inspanningen is het onmogelijk gebleken hier invulling aan te geven. Om te zorgen, dat de continuïteit op de lange termijn gewaarborgd blijft, wordt in de tweede helft van het jaar jonge, startende medewerkers die nog in opleiding zijn aangetrokken. De startende medewerkers worden door middel van een programma van een externe partij en door Duo+ zelf opgeleid. Hiermee wordt getracht talenten te binden aan onze organisatie. Ook dit zal de komende periode voor extra druk zorgen binnen het team.

2.3.4 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. Beoogd is dat de vier verschillende visies (gemeenten en Duo+), die ieder een eigen besluitvormingsproces doorlopen, in het 4e kwartaal 2021 gereed zijn. Ultimo 2021 wordt een transitieplan tot stand te gebracht om inrichting, kwantiteit en kwaliteit in overeenstemming te brengen. De uitwerking hiervan vindt plaats in het jaar 2022.

2.3.5 Slimmer Verbinden

Het programma Slimmer Verbinden heeft als doel zich te richten op de menselijke samenwerking. Bij de start richtte het karakter zich meer op het gebied van IT. Op dit moment is er een omslag gemaakt naar het oorspronkelijke doel, de menselijke samenwerking. Er wordt meer geïnvesteerd in menselijke verbindingen die de vier organisaties raken, dit heeft onder andere geresulteerd in het programma Integrale Dienstverlening.

Voortgang projecten in het programma

Het project actualiseren Websites is nagenoeg afgerond. De website is communicatiever ingericht, de vindbaarheid van gegevens zijn verbeterd, waardoor ook de dienstverlening is verbeterd.

Vanuit Slimmer Verbinden wordt via het programma Monitoring en Sturing het managementdashboard verder ontwikkeld. Vanuit SV wordt managementdashboard verder ontwikkeld.

Voor het project Inkoop is een projectleider aangesteld die zich bezig gaat houden met de toekomstige organisatie van de inkoopfunctie.

Met bovenstaande voorstellen is de reserve volledig benut.

2.4 Programma Burger

2.4.1 Team Burgerzaken / KCC

Het team heeft een tumultueus jaar achter de rug vanwege corona (o.a. verloop van de verkiezingen, niet of nauwelijks thuiswerken en omstandigheden op de werkplek) en personele instabiliteit. Zo is halverwege dit jaar met de teamleider tot overeenstemming gekomen voor een functie buiten Duo+. Desalniettemin heeft is dienstverlening is op peil gebleven.

Zoals in eerdere rapportages is aangegeven is er door een externe partij een doelmatigheidsonderzoek uitgevoerd. De conclusie van dit onderzoek was dat er voldoende capaciteit beschikbaar is om een goede dienstverlening te garanderen. Daarnaast is er een aantal aanbevelingen gedaan om de effectiviteit te verhogen en de inrichting van het team beter vorm te geven. Deze aanbevelingen zijn deels doorgevoerd door onder andere een medewerker binnen het KCC een coördinerende rol te geven en binnen het team Burgerzaken een senior medewerker te benoemen. De vervolgstap om de dienstverlening verder te verbeteren wordt in de tweede helft van dit jaar opgepakt. Hiervoor volgen verbetersuggesties in het OGON op het gebied van sturing en personele stabiliteit. Tenslotte is de verwachting om per 1 januari 2022 een nieuwe teamleider te benoemen.

2.4.2 Doorontwikkeling Sociaal Domein

Per 1 april 2021 is er een andere indeling van de teams binnen het Sociaal Domein van Duo+. Deze nieuwe indeling was randvoorwaardelijk om de volgende stap te zetten in het vormgeven van een brede toegang. De besluitvorming over de brede toegang wordt voorbereid binnen het OGON en gaat in het najaar 2021 richting de colleges van Uithoorn en Ouder-Amstel. Tevens worden er andere thema's onder de loep genomen om de dienstverlening te verbeteren. Maatwerk en regelluw worden hierbij de norm, met als uitgangspunt dat inwoners meer zelfstandig digitaal terecht kunnen bij Duo+. Er wordt onderzocht hoe regelluw werken geïmplementeerd kan worden. Ook worden er trainingen georganiseerd voor de toepassing van een omgekeerde toets. Dit is een werkwijze waarin de vraag van de klant meer centraal staat en de wetgeving deze vraag volgt.

De budgetten, waaronder jeugd, staan onder druk. Het tijdig signaleren van mogelijke overschrijdingen was nog niet goed ingericht. Hier maken we een stap naar voren door vanaf augustus maandelijks rapportages te leveren. In overleg met het OGON worden in het derde kwartaal de nodige verbeterslagen gemaakt in de rapportages door meer kwalitatieve duiding van de platte cijfers. Dit moet ertoe leiden dat door middel van maandelijks rapportages inzicht wordt gegeven in de kwantitatieve en kwalitatieve (budgettaire) ontwikkelingen binnen het sociaal domein, zodat de gemeenten een reële vertaling kunnen maken voor hun eigen begroting.

2.5 Programma Buurt

2.5.1 BOR

Binnen de teams I&B en DO is er op dit moment een aantal openstaande vacatures die cruciaal zijn binnen de gevraagde dienstverlening. De vacatures hebben thans betrekking op een tweetal beleidsmedewerkers Openbare Ruimte (team I&B) en een toezichthouder (team DO). Op dit moment is de arbeidsmarkt zo "overspannen" dat er geen of ongeschikte kandidaten worden aangeboden danwel solliciteren. Dit betekent dat er in de gevraagde dienstverlening vertraging optreedt binnen de vastgestelde DVO. In gezamenlijkheid met de opdrachtgevers wordt naar een oplossing gezocht.

Ondanks deze arbeidsmarktperikelen zijn we er tot nog in geslaagd om diverse areaaluitbreidingen op te vangen zonder dat dit heeft geleid tot negatieve consequenties voor de dienstverlening. Verdere areaaluitbreiding door groei of anderszins heeft mogelijk wel gevolgen. Hiervoor wordt een voorstel voor het OGON voorbereid over welke keuzes gemaakt moeten worden. Hierbij moet in ogenschouw worden genomen dat deze gevolgen verder reiken dan de teams Dagelijks Onderhoud en Inrichting en beheer.

2.5.2 VTH

Het team VTH heeft, ondanks de nieuwe opgave op het gebied van handhaving en corona, de basis dienstverlening geleverd. Echter kan het team stabiel worden ingericht. Hiervoor wordt in het derde kwartaal een plan van aanpak uitgewerkt, waarbij gekeken wordt hoe het team op een professionele manier ingericht kan worden. De eerdere input vanuit een onderzoek van een extern bureau wordt hierbij betrokken, evenals de verbetering van de dienstverlening. De opdrachtgevers hebben aangegeven dat er een verbeterslag gemaakt kan worden op het gebied van de dienstverlening. Er is aangegeven dat het lastig is om informatie te verkrijgen van het team VTH. Ook blijven vragen nog wel eens onbeantwoord (met name vanuit de hoek van de WABO-vergunningen). Verder is de wens geuit dat er meer meegedacht wordt in relatie tot nieuwe ontwikkelingen. Dit heeft met name te maken met de (werk)-cultuur en de mate waarin de opdrachtgevers ondersteund worden. Dit wordt in het najaar opgepakt in het OGON, waarbij gekeken wordt hoe de dienstverleningsvisies vanuit de gemeenten gekoppeld kunnen worden aan de dienstverlening vanuit Duo+. Na bespreking en vaststelling in het OGON zal ook het bestuur van Duo+ geïnformeerd worden.

3 Samenwerking

3.1 Duo+

3.1.1 Organisatie dag

Normaliter vindt jaarlijks een terugkerend evenement plaats voor de vier organisaties omwille van verbinding. Per 1 januari van dit jaar bestond Duo+ 5 jaar. Het idee was om komende zomer alsnog een zomerfeest te organiseren waarbij tegelijkertijd wordt stilgestaan bij dit Lustrumfeest. Vanwege de beperkende Coronamaatregelen wordt het (lustrum)-feest verplaatst naar volgend jaar.

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 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. Gezien de recente ontwikkelingen, versoepelingen en weer beperken is de communicatie nu juist gericht op het informeren van de organisatie over wat er wel en (nog) niet mogelijk is om elkaar te kunnen ontmoeten. Naast losse berichtgeving vanuit de directies, is er vanuit de stuurgroep een Intercommgroeppagina gestart zodat de hele organisatie op één punt alle informatie kan terugvinden.

Herstart

Het DBR heeft de opdracht voor “de terugkeer naar kantoor” bij de stuurgroep neergelegd. Hiervoor is een externe projectleider aangenomen en de projectgroep Herstart gevormd om dit uit te werken. Binnen de projectgroep zijn alle verschillende disciplines vertegenwoordigd. Het doel is om een plan op te stellen hoe we op een gegeven moment terug naar kantoor kunnen om te ontmoeten, te werken en wat daarvoor nodig is.

Op dit moment wordt de huidige situatie in kaart gebracht en de planning opgesteld. Daarna zullen de uitgangspunten en randvoorwaarden worden geformuleerd en scenario's worden uitgewerkt voor wat er nodig is. Deze zullen worden voorgelegd aan het DBR.

Onderdeel van de opdracht is het inrichten van het hybride (gedeeltelijk thuis en gedeeltelijk op kantoor) en plaatsonafhankelijk werken. Dit alles is een tussenstap en vooruitlopende op de huisvestingsvisies.

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 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 beleidsnota's van de gemeenten en van Duo+ waren 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 opgeleverd en inmiddels door de gemeente Ouder-Amstel en Duo+ vastgesteld. De gemeenten Diemen en Uithoorn volgen nog. Ook zijn er handboeken uitgewerkt. In deze handboeken zijn onder meer de processen opgenomen maar is ook aandacht besteed aan maatschappelijk verantwoord inkopen. Deze handboeken zullen in de tweede helft van het jaar ter vaststelling aan de DUO-gemeenten en Duo+ aanboden worden.

Daarnaast is een projectleider inkoop aangesteld. Deze projectleider gaat de toekomstige organisatie van de inkoopfunctie verder uitwerken. De intentie is dat in 2022 een begin gemaakt kan worden met de vorming van de nieuwe inkooporganisatie binnen de DUO-organisatie. Verder gaat de projectleider in de tweede helft van dit jaar een spendanalyse inkoop maken, het contractmanagement verder uitwerken, als vraagbaak gaan fungeren voor alle vragen binnen de DUO-organisatie die te maken hebben met inkoop en aanbesteding en de inkoopcontactgroepen aansturen en omvormen.

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. Onder leiding van een programmamanager zijn de eerste stappen gezet in de voorbereidingsfase 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. Het programma is geborgd door een stuurgroep bestaande uit de vier algemeen directeuren van de DUO-organisaties, waarbij in het proces een aantal afwegingsmomenten is in gebouwd.

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.

3.3.2 Gezamenlijk werkgeverschap

Dit onderwerp heeft in 2021 nog geen voortgang gehad. Enerzijds ligt hier de wisseling van gemeentesecretarissen aan ten grondslag, anderzijds was de trekker van dit onderwerp geveld door Corona. Er is nu afgesproken dat er deze zomer een samenvatting wordt gemaakt van wat er tot nu toe is besproken. In september (Q3) komt er met het DBR en een afvaardiging van de COR een vervolgssessie over hoe nu verder.

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 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 vierde kwartaal van 2021 een gedragen concept-visie ter besluitvorming kan aanbieden. De visie op inclusief werkgeverschap zal een onderdeel zijn van de gezamenlijke werkgeversvisie.

In afwachting op deze visie (en daaruit afgeleid beleid), hebben de werkgevers aangegeven dat zij wél al hun huidige inspanningen als inclusieve werkgevers willen meten. Als startpunt hiervoor geldt een zogenaamde nulmeting. Deze nulmeting (Inclusiescan) wordt nu uitgevoerd tezamen met onderzoeksbureau AnalitiQs. De resultaten hiervan zullen na het zomerreces aan de organisaties worden gepresenteerd. Het voornemen is, om een dergelijk onderzoek eens in de twee jaar te herhalen. Voor de huidige meting/scan is additioneel budget gevraagd (niet eerder opgenomen in de begroting) van € 8.000. Duo+ zal de kosten volgens de verdeelsleutel bedrijfsvoering doorbelasten aan de andere organisaties.

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.

Intussen is een programmamanager zaakgerichtwerken gestart. 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.

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 verspreid 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. Eén van de eerste stappen van juridische kwaliteitszorg is het in kaart brengen van het juridisch landschap binnen de vier organisaties. De verwachting is dat in het derde kwartaal van 2021 het juridisch landschap van de vier organisaties in beeld is gebracht. 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. Zo werken we aan het in kaart brengen van de juridische expertises die binnen de vier organisaties noodzakelijk is. De expertises waarvan de vier organisaties vinden dat die intern nodig zijn, zouden vervolgens via een meerjarig opleidingsplan moeten worden gefaciliteerd. Daarnaast moet een systeem worden ingevoerd van kennisdeling, kennisuitwisseling en kennisontwikkeling (juridisch vakberaad). Last but not least vereist juridische kwaliteitszorg dat de vier organisaties juridisch "In Controll" zijn. Om juridisch "in Controll" te zijn, is het noodzakelijk dat op concern niveau inzicht- overzicht en doorzicht is van het juridisch werk. Dat in- over- en doorzicht is te bereiken door extra functionaliteiten aan het zaakstelsel toe te voegen waarmee op managementniveau (Duo+ en de drie gemeenten) kan worden gemonitord welke juridische vraagstukken binnenkomen, wat de voortgang is, wat de doorlooptijd is, welke risico's er zijn etc.. Maar vooral ook op welke momenten de afhandeling van een juridische kwestie stopt en het dus noodzakelijk is dat er door het management wordt geïntervenieerd en er dus kan worden bijgestuurd.

3.4 Programma Buurt

3.4.1 Omgevingswet

De inwerkingtreding van de Omgevingswet is uitgesteld naar 1 juli 2022. Medio oktober 2021 moet duidelijk worden of deze datum in stand blijft of dat wederom tot uitstel wordt besloten. In oktober moet namelijk duidelijk zijn of het Digitaal Stelsel Omgevingswet (DSO) zodanig stabiel is dat alle betrokken partijen kunnen gaan oefenen met dit stelsel om te achterhalen of het zodanig goed functioneert dat op 1 juli 2022 de Omgevingswet ingevoerd kan worden. De invoering van de Omgevingswet wordt door de DUO-organisaties grotendeels gezamenlijk voorbereid. Dit gebeurt aan de hand van een jaarlijks programmaplan waarin de projecten staan beschreven die in gezamenlijkheid worden uitgevoerd.

De bijdrage aan het project Harmonisatie Werkprocessen staat onder druk. Enerzijds zijn de betrokken vakdisciplines hoofdzakelijk betrokken bij wettelijke taken, waardoor de teamleider heeft moeten besluiten thans geen bijdrage aan het traject te leveren. In het OGON volgt in het derde kwartaal een voorstel om tot een oplossing te komen. Anderzijds ligt er een uitdaging bij een externe ICT-partij met de inrichting van de landelijke ICT-systemen, waarbij een koppeling tussen de benodigde systemen op dit moment niet mogelijk is.

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 directiebestuur 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 eenzijdigheid 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. Voor de zomer is de notitie "Governance" opgesteld om tot een verscherping op de sturing vanuit het bestuurlijk perspectief te komen. Afsproken is het vervolg over de Governance in gezamenlijkheid met de vier organisaties op te pakken. Dit moet meer duidelijkheid maar ook handvatten geven over het functioneren binnen Duo+, de verhoudingen met het directiebestuur en het bestuur van Duo+ maar ook over de rollen en de verantwoordelijkheden van de diverse gremia. Een eerste opzet is besproken met het Directiebestuur en het bestuur van Duo+ en de tweede helft van dit jaar zal benut worden voor een gezamenlijke verdere uitwerking via een themagericht aanpak.

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.

Speerpunten	Kwaliteit, Kwetsbaarheid en Kosten
Wat is de stand van zaken?	De accountantscontroles voor zowel Duo+ als de DUO-gemeenten zijn afgerond. Voor alle 4 de organisaties is een goedkeurende verklaring afgegeven. Het VIC team heeft inmiddels ook al voor een groot deel de rechtmatigheidscontroles voor het eerste kwartaal van 2021 uitgevoerd en afgerond. Wel is er wat frictie ontstaan door het vertrek van een medewerker van het VIC maar per 1 juli 2021 is het team via inhuur weer op sterkte. De verwachting is dat de controles voor het tweede kwartaal ook tijdig afgerond kunnen worden. Het team ligt op schema. 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 te verbeteren ter voorbereiding op de invoering van het in control statement (nieuwe wetgeving). Het project heeft wel even stil gelegen omdat het jaarrekeningtraject de capaciteit op eiste maar ook omdat het VIC team tijdelijk niet volledig was. De draad is inmiddels opgepakt en in het vervolg zullen de proceseigenaren geholpen en ondersteund worden om de interne controle in de lijn te beleggen. De druk is wel een beetje van de ketel omdat de invoering van het in control statement uitgesteld is tot 2022 maar aan de andere kant wordt wel ingezet om dit jaar zoveel als mogelijk de interne controles in de lijn te brengen. Het streven blijft erop gericht dat in 2022 de interne controles voor 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?	In de vorige versie van deze voortgangsrapportage werd stil gestaan bij een verhoging van het budget voor de uitvoering van het Informatieveiligheidsbeleid voor de uitbreiding van de functie van Privacy Officer (PO's 2fte). Met invulling van deze vacatures in het tweede kwartaal van 2021 is de staf afdeling van Duo+ - onderdeel informatieveiligheid - inmiddels uitgebreid. De PO's moeten zorgen voor verbinding tussen de Chief Information Security Officer (CISO), de Functionaris Gegevensbescherming (FG) en de lijn. BIO en AVG Door deze uitbreiding van het team informatieveiligheid bij Staf Duo+ is het bijvoorbeeld mogelijk om met een meer gerichte aanpak te werken aan de wettelijke verplichting met betrekking tot voorlichting over 'houding en gedrag' rondom informatieveiligheid van medewerkers en bestuurders. In de veranderende wereld van 'gijzelsoftware, hacking, phishing' en andere ICT informatie risico's zijn helaas ook al verschillende andere (gemeentelijke) overheidsinstellingen slachtoffer geworden. Aan het team de taak om dit risico te gaan beperken. Een voorbeeld van een dergelijke bewustwording onder medewerkers, bestuurders en ook raadsleden is een recentelijk in scène gezette eigen phishing actie. Het is de bedoeling om in overleg met de verschillende afdelingen/teams de resultaten hiervan in de werkoverleggen of weekstarts de komende tijd te gaan bespreken. Mogelijk volgen ook andere onderwerpen uit het Informatieveiligheid beleid hierna. Interne communicatie en AVG In het kader van aanscherping van de regelgeving en bewaking hiervan is in de afgelopen periode diverse malen ingegrepen/bijgestuurd door de Functionaris Gegevensbescherming (FG) met betrekking tot de interne communicatie. Met name rondom de invoering van nieuwe corona maatregelen en interne enquêtes is het voor het personeel belangrijk dat de FG wordt geraadpleegd en dat dit ook op de juiste manier is afgestemd.

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?	De nieuwe nota inkoop en aanbesteding is inmiddels binnen Duo+ en de gemeente Ouder-Amstel vastgesteld. De gemeenten Uithoorn en Diemen volgen nog. Ook wordt nog hard gewerkt aan de inkoophandboeken voor de processen en het maatschappelijk verantwoord. Deze handboeken worden met behulp van klankbordgroepen opgesteld en de verwachting is dat deze in de tweede helft van dit jaar definitief gemaakt kunnen worden.. Inmiddels is ook een projectleider inkopen aangesteld. Deze projectleider heeft onder andere als opdracht om aan de hand van de eerder gegeven adviezen een organisatievorm uit te werken voor de inkoopfunctie binnen de DUO-organisatie. De opdracht is echter breder. Aan de projectleider is ook de opdracht gegeven om een vorm van contractmanagement op te zetten, een spendanalyse inkoop op te maken, te fungeren als vraagbaak inkoop en aanbesteding voor de gehele DUO-organisatie en om de inkoopcontactgroepen om te vormen en aan te sturen. De opdracht moet eind van dit jaar afgerond zijn.

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 inverteertheffecten 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 inverteertheffecten 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 inverteertheffecten. 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. Voor 2021 zijn de volgende voordelen behaald:

- € 44.000 op de reiskosten woon- werkverkeer.
- € 15.000 op de dienstreizen, die ingezet is voor de apparatuur voor videoconferenties.

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?	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 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 vierde kwartaal* van 2021 een gedragen concept-visie ter besluitvorming kan aanbieden. De visie op inclusief werkgeverschap zal een onderdeel zijn van de gezamenlijke werkgeversvisie. (*Eerder is ingezet op het derde kwartaal, echter inmiddels lijkt het vierde kwartaal realistischer; de transitie van team P&O, het vertrek van de P&O partner en ziekte van de teamleider hebben allen impact op het inhoudelijk proces.) In afwachting op deze visie (en daaruit afgeleid beleid), hebben de werkgevers aangegeven dat zij wél al hun huidige inspanningen als inclusieve werkgevers willen meten. Als startpunt hiervoor geldt een zogenaamde nulmeting. Deze nulmeting (Inclusiescan) wordt nu uitgevoerd tezamen met onderzoeksbureau AnalitiQs. De resultaten hiervan zullen na het zomerreces aan de organisaties worden gepresenteerd. Het voornemen is, om een dergelijk onderzoek eens in de twee jaar te herhalen. Voor de huidige meting/scan is additioneel budget gevraagd (niet eerder opgenomen in de begroting) van € 8.000. Duo+ zal de kosten volgens de verdeelsleutel bedrijfsvoering doorbelasten aan de andere organisaties. Intussen wordt er onverminderd ingezet op het invullen van onze verplichting onder de wet Banenafpraak. De werkgroep Banenafpraak heeft een hiervoor een DBR voorstel in voorbereiding, dat in het derde kwartaal ter besluitvorming wordt aangeboden.

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 opdrachtgeven- 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 het programma zaakgericht werken gestart onder leiding van een programmamanager. 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 en 2021 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 per 1 juni 2021 formeel geplaatst in de nieuwe teamstructuur. In het derde kwartaal van 2021 heeft een kick-off plaatsgevonden 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. Vanaf maart 2021 wordt PenO tijdelijk aangestuurd door de teamleider Communicatie en Juridische Zaken. Om de transitie te vervolmaken wordt op dit moment gewerkt aan een implementatieplan. Tegelijkertijd werken we vanaf 1 juni 2021 vanuit de structuur van twee adviesteams en een expertiseteam. Het implementatieplan moet PenO helpen om de transitie ook feitelijk te maken.

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. In het tweede kwartaal is de verdere digitalisering van Burgerzaken-producten (project Slimmer Verbinden) opgepakt. Hierbij worden meer producten digitaal aangeboden, maar wordt bijvoorbeeld ook het aanvragen van reisdocumenten en rijbewijzen deels aangeboden voor selfservice. Naar verwachting wordt dit project dit jaar afgerond.

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. Het sociaal domein bestaat nu uit drie teams, nl: Team Jeugd/Wmo, Team PW en Team Data & Ondersteuning. Systemen, personele en financiële zaken zijn nu ook op de nieuwe teams ingeregeld. Elk team heeft een duidelijke inhoudelijke opdracht. Het team Jeugd/Wmo heeft de opdracht om een integrale toegang te ontwikkelen en gemeenten overstijgend te werken. De integrale (brede) toegang is volop in ontwikkeling en de doelstelling is om de integrale toegang per 1 januari 2022 operationeel te hebben. Het team PW heeft de opdracht om in de huidige situatie het team te optimaliseren en de nasleep van de Corona Crisis te beheersen. In september 2021 wordt een plan van aanpak geschreven waar het team het komende half jaar verder geoptimaliseerd kan worden. Denk aan gemeente-overstijgend werken, clustering van werkzaamheden (inburgering- en uitkering bij één medewerker, bijzondere bijstand/uitkeringsverstrekking bij een medewerker). Het team Data & Ondersteuning is verantwoordelijk voor het grip krijgen op de bedrijfsvoering. Dit team is druk bezig met de kwaliteit van de managementrapportages.

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 data kwaliteitsplan wordt aangepast aan de nieuwe indeling van het Sociaal Domein met drie teams. Belangrijk is dat binnen alle domeinen van het Sociaal Domein, alsmede bij de opdrachtgevers, meer bewustzijn ontstaat over het belang van datakwaliteit. In 2021 zijn een aantal wijzigingen doorgevoerd om data- en informatiemanagement te verbeteren. In de tweede helft van 2021 wordt gekeken welke stappen gezet kunnen worden om de datakwaliteit verder te optimaliseren.

4.3.5 Borgen rechtmatigheid levering zorg door zorgaanbieders borgen

Speerpunt	Kwaliteit
Wat willen we bereiken?	Borgen rechtmatigheid levering zorg door zorgaanbieders.
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.

Speerpunt	Kwaliteit
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 we hierop sturen. Recent is een medewerker Eerstelijns Controle aangenomen die als primaire taak heeft de rechtmatigheid van de zorgleveringen voor Jeugd en WMO te controleren.

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?	Handhavingsbeleid richt zich op alle onderdelen van het Sociaal Domein, maar met name op de PW. Centrale doelstelling in het plan is dat er ingezet gaat worden op preventieve activiteiten in plaats van repressie. Naleving en handhaving zorgen ervoor dat zorg en sociale zekerheid op de juiste plekken terecht komt. Met naleving en handhaving kunnen ook kosten worden teruggedrongen en baten worden vergroot. De kern van handhaving is dat naleving van de dienstverleningsvoorwaarden worden gestimuleerd of desnoods afgedwongen. In de afgelopen maanden was er in de politiek en media veel aandacht voor de regels rondom handhaving van de Participatiewet. Directe aanleiding hiervoor was een terugvorderingscasus in de gemeente Wijdemeeren. Inmiddels ligt er in de Tweede kamer een wetsvoorstel om de participatiewet op dit onderwerp aan te passen. De handhavingsnota is vastgesteld en van toepassing sinds 1 januari 2020, maar de uitvoeringsnota is helaas nog steeds niet beschreven. De uitvoering van het plan moet door Duo+ nader ingevuld worden en passen in de uitgangspunten van de doorontwikkeling van het Sociaal Domein en de visie van de politiek. Gesprekken over de nadere invulling van het handhavingsplan vinden plaats met de opdrachtgevers en moet zo snel mogelijk worden opgepakt.

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.

Speerpunt	Kwaliteit
Wat is de stand van zaken?	Naast de implementatie van de Hoog specialistische Jeugd Hulp (HSJH) (segment C en verblijf), is er een nieuwe aanbesteding gestart voor de Enkelvoudige Specialistische Jeugd Hulp (ESJH) (segment B) welke ook op 01-01-2022 geïmplementeerd wordt. De Duo-gemeenten treffen voorbereidingen voor de gesprekken met de 10 gecontracteerde ketenpartners voor de HSJH welke via een lumpsum worden gefinancierd. Om op 1 januari 2022 klaar te staan voor het nieuwe jeugdhulpstelsel zijn de Duo-gemeenten bezig met het herschrijven van de verordening en het administratieprotocol, het inrichten van de werkprocessen en het proces dat er voor moet zorgen dat er een zorgvuldig proces is voor de uitvoering van de conversie. Naast de implementatie van het nieuwe jeugdhulpstelsel loopt het project Woonplaatsbeginsel 2022. Het woonplaatsbeginsel in de Jeugdwet regelt welke gemeente financieel verantwoordelijk is voor de jeugdhulp. Omdat het vaak moeilijk is om te bepalen welke gemeente verantwoordelijk is, gaat per 01-01-2022 het nieuwe woonplaatsbeginsel Jeugdwet van kracht. Het nieuwe woonplaatsbeginsel kent als woonplaats van een jeugdige de gemeente waar de jeugdige stond ingeschreven direct voorafgaand aan de zorg met verblijf. Deze wijziging betekent dat, vanaf de inwerkingtreding van de Wet wijziging woonplaatsbeginsel de nieuwe instroom maar ook de zittende populatie van jeugdigen (her)beoordeeld dient te worden.

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 nieuwe Wet Inburgering wordt per 1 januari 2022 ingevoerd. Inmiddels is de opdracht goedgekeurd voor de invoering van de nieuwe Wet Inburgering. Het gaat in de opdracht over het meedenken en meewerken aan de implementatie van de nieuwe wet. Er is een werkgroep opgesteld waarin medewerkers van de opdrachtgever (beleidsmedewerker) en Duo+ (adviseur en adm. ondersteuning) deelnemen. Alle activiteiten die ingeregeld moeten worden zijn in beeld en er wordt gewerkt via een tijdsplanning. Voor de uitvoering van de nieuwe Wet Inburgering moet nog een opdracht van de opdrachtgevers worden ontvangen. Deze zal medio oktober 2021 aan het OGON worden voorgelegd.

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 de schrapessies. Het ging bij de schrapessies om <i>regelluw werken</i> en <i>rek in de regels</i> . De resultaten van de schrapessies zijn in het tweede kwartaal 2021 door Stimulansz gedeeld met Duo+, maar het plan van aanpak dat door Stimulansz is geschreven, is niet van voldoende kwaliteit. Hierover zijn we in gesprek met Stimulansz. Voor 1 september 2021 wordt een herschreven versie van Stimulansz ontvangen.

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, 4 en 5.
2. De regeling Tijdelijke Ondersteuning Noodzakelijke Kosten (TONK)
3. De regeling Heroriëntatie Zelfstandigen

Voor de zelfstandig ondernemers is een tijdelijke overbruggingsregeling (Tozo) in het leven geroepen die vanaf 1 maart 2020 van kracht is en voorlopig doorloopt tot 1 oktober 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 1.912 aanvragen verwerkt (stand van zaken 1 april 2021: Uithoorn 1.233 en Ouder-Amstel 679). Voor Tozo 4 zijn 234 aanvragen ontvangen (Uithoorn 146 en Ouder-Amstel 88). Tozo 5 loopt vanaf 1 juli 2021 tot 1 oktober 2021.

Bij de verstrekking van deze aanvragen is uitgegaan, zoals landelijk voorgeschreven, van de opgave van de cliënt. Tijdens de controle op de rechtmatigheid van de verstrekte uitkeringen kwamen relatief veel onregelmatigheden naar voren. Dit vraagt nog veel inzet voor deze regeling in 2021.

De financiële gevolgen, inclusief de uitvoeringskosten worden voorsnogen 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 per 1 januari 2021 en is per 1 juli 2021 met drie maanden verlengd tot 1 oktober 2021. Hoewel het aantal aanvragen minder is dan geraamd/ verwacht, maar dit is een landelijke trend. Daarentegen is de afhandeling van de aanvragen zeer arbeidsintensief. Dit is besproken met de opdrachtgevers en afgesproken is dat de opdracht wordt geherformuleerd.

De regeling heroriëntatie zelfstandigen biedt ondersteuning aan zelfstandigen bij hun heroriëntatie op de arbeidsmarkt. Tot op heden zijn er weinig ondernemers die zich gemeld hebben voor deze regeling. Bij het nieuwe aanvraagformulier van Tozo 5 kunnen ondernemers aangeven of zij geïnteresseerd zijn in een vrijblijvend gesprek met de gemeente over eventuele heroriëntatiemogelijkheden. Wellicht dat deze proactieve benadering zorgt voor een stijging van geïnteresseerde zelfstandigen.

Tenslotte: Het team PW is ook druk met de hersteloperatie Kinderopvang. Dit is weliswaar niet het gevolg van de Coronacrisis maar wel het gevolg van de Kindertoeslagaffaire. Ook hier gaat het om een regeling die veel van de uitvoering vraagt en waarvan de voorwaarden doorlopend veranderen.

De intensieve regeling is besproken met de opdrachtgevers en beoordeeld gaat worden of ook deze opdracht wordt geherformuleerd.

Effecten op het uitkeringsbestand

Stand van zaken per 1 juli 2021: 388 uitkeringen inclusief structurele loonkostensubsidies (LKS). De cijfers laten zien dat het totaal aantal uitkeringen blijft oplopen, dit heeft meerdere redenen dan alleen de effecten van de Corona crisis. Zo ervaart de doelgroep die zich meldt voor een bijstandsuitkering diverse en zwaardere problematiek. Dit heeft uiteraard effect op het vinden en behouden van werk. Daarbij is de taakstelling statushouders in 2021 verdubbeld, dit heeft eveneens een effect op het volume van het uitkeringsbestand. Daarnaast zien we op dit moment veel bijstandsaanvragen vanwege verhuizing vanuit een andere gemeente naar de gemeente Uithoorn. De uitstroom tot 1 juni 2021 blijft achter. Bij de tweede Turap heeft de opdrachtgever aangegeven dat het bijstandsvolume moet dalen naar 352 uitkeringen/LKS per 1 januari 2022. Deze daling zal gerealiseerd worden door meer en extra in te zetten op re-integratie (Uithoorn). Het realiseren van deze doelstellingen is wel afhankelijk van de aantrekkingskracht van de economie en dan met name in de arbeidsmarktregio Groot Amsterdam.

De steunmaatregelen voor zelfstandigen eindigen per 1 oktober 2021, dit kan ook een onzekere factor voor het bijstandsvolume genoemd worden. Tot slot is bij de beleidsmedewerkers van opdrachtgever Uithoorn is een signaal afgegeven over het stijgende uitkeringsbestand. Daarbij is nog geen opdracht ontvangen voor de extra inzet op het gebied van re-integratie.

Ouder-Amstel: in tegenstelling tot Uithoorn is het uitkeringsbestand Ouder-Amstel navenant niet gestegen. Stand van zaken 1 januari 2021: 185 uitkeringen (excl. LKS). Stand van zaken 1 juli 2021: 185 uitkeringen (excl. LKS).

Conclusie

Geconcludeerd kan worden dat in Uithoorn de instroom van uitkeringen blijft toenemen. 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 mogelijk 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 moet afwachten of, en in welke mate, de te verwachten hogere uitkeringslasten worden gecompenseerd via een ophoging van het Buig budget. Het voorlopig nader budget dat in april 2021 bekend is gemaakt, betrof een verlaging van de budgetten (omdat de explosie uitkeringen landelijk minder was dan geraamd). In september/oktober 2021 wordt het definitieve Buig budget bekend gemaakt.

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. De VNG heeft met het Rijk afspraken gemaakt over de vergoeding van deze meerkosten. De afspraken gelden in principe voor heel 2021. De uitwerking is op basis van de ervaringen in 2020 geactualiseerd, maar blijft inhoudelijk grotendeels onveranderd.

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. Er een proces opgesteld om op een meer gestructureerde manier inzicht te krijgen in de uitputting van de budgetten, dit proces moet nog worden goedgekeurd binnen het OGON.

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 wordt door de DUOorganisatie 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 verordeningsregels 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 inzet van de medewerkers van het team VTH van de uitvoeringsorganisatie Duo+ sinds 1 juni 2021 is stop gezet en dat nog niet duidelijk is wanneer deze inzet wordt hervat. Deze situatie is bekend bij het OGON, maar een oplossing hiervoor is nog niet bekend. Daarnaast staat de voortgang van dit project onder druk door de (on)mogelijkheid tot koppeling tussen de nieuwe versie van het VTH-systeem (Rx.Mission, de opvolger van Squit XO, bedoeld voor werken onder de Omgevingswet) en het zaakstelsel InProces.

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 vervolgtraject 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?	Zes beheerplannen zijn aangeboden ter vaststelling door het college van Uithoorn. In het najaar worden nog drie plannen aangeboden ter vaststelling, eea conform afspraak met gemeente. In Ouder-Amstel wordt gewerkt conform de vastgestelde beheerplannen. Het beheerplan (notitie) "Overlastgevende Soorten" is door college vastgesteld. 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.

Op dit moment is de stand van zaken dat we in gesprek zijn met de opdrachtgevers over de vraag hoeveel Boa's er nodig zijn, aan welk pakket werkzaamheden behoefte is bij de opdrachtgevers. Er is voor OA 1 nieuwe BOA aangenomen en voor UH start er een nieuwe op 20 juli. Afhankelijk van de uitkomst van de gesprekken met de opdrachtgevers zal het vervolgtraject worden ingevuld.

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 handhavingssaken. 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 versoepeld worden. Met name vragen over wat wel en niet mag worden georganiseerd, komen dan weer op ons af.

De corona maatregelen variëren, ze worden strenger (bv. avondklok), vervolgens weer soepeler (met nieuwe regels of varianten op bestaande regels) en vervolgens weer strenger. Ongeveer elke 2 weken zijn er wijzigingen die elke keer weer impact hebben op de werkzaamheden (bv handhaving op quarantaineplicht). Hetgeen veel flexibiliteit en blijvende inzet vraagt van het team. Daarnaast zien we een toename in de problematiek wat betreft (hang-) jongeren en (soft) drugs gerelateerde gebeurtenissen. In Ouder-Amstel blijft de Ouderkerker Plas veel aandacht en werk vragen.

5 Financiën

5.1 Financieel algemeen

Deze 2e voorgangsrapportage is financieel van aard. De financiële wijzigingen zullen voor zover nodig verwerkt worden in de 2e begrotingswijziging 2021. In de 1e voorgangsrapportage van 2021 is al een aantal financiële mutaties genoemd die meegenomen zullen worden in de 2e begrotingswijziging 2021 van Duo+, maar ook uit een nadere inventarisatie en analyse is gebleken dat er nog een aantal mutaties aan toegevoegd moeten worden. Dit betreft ook een fors aantal maatwerkaanvragen die financieel vertaald moeten worden.

5.1.1 Groeibudget (€ 120.000 nadelig - structureel)

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. Het wordt ook niet gebruikt van nieuwe vragen vanuit de opdrachtgevers.

De DUO-gemeenten zijn de afgelopen 5 jaar in omvang wel gegroeid. Dat tempo lag niet heel hoog maar zo langzamerhand is het bij Duo+ op onderdelen wel gaan knellen in de ondersteuning van de gemeenten en de verdere dienstverlening. Hierdoor zijn gaten ontstaan en zijn wat werkzaamheden blijven liggen. Het plan is dit jaar nog een inhaalslag op te plegen. Een inventarisatie is reeds gemaakt en in eerste instantie zal ingezet op of snelle en directe oplossingen die veelal incidenteel van aard zijn. In het vervolg hierop zal in 2022 en volgende jaren naar een structurele oplossing gezocht worden in combinatie met de groei van de gemeenten die dan plaats zal vinden.

Het groeibudget € 120.000 zal in 2021 als volgt verdeeld worden:

- € 25.000 uitbreiding formatie in verband met deerschikking 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.
- € 45.000 euro incidenteel in 2021 voor het team P&O: dit is ter versterking van de advisering en de P&O partners.
- € 25.000 euro incidenteel in 2021 voor het team JZ: dit is om de stuk die is ontstaan door toename van klachten binnen het team op te vangen.
- € 25.000 euro incidenteel in 2021 voor het team financiën: dit is om de druk weg te nemen bij projecten / vraagstukken die vanuit de DUO-gemeenten op ons afkomen.

5.1.2 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). Bij de 1^e voortgangsrapportage is afgesproken, even als vorig jaar een lumpsum 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.

Voor een aantal omvangrijke maatwerkopdrachten is nog geen getekend maatwerkformulier aangeleverd. Dit betekent dat hier geen begrotingswijziging van gemaakt kan worden. Dit vormt een risico bij de rechtmatigheidsverantwoording.

Maatwerk DUO-gemeenten en derden 2021		Programma	Begroting/1e wijziging in €	2e begrotingswijziging in €	Toelichting
-	Administratieve last maatwerk administratie.				Besloten is geen geld beschikbaar te stellen voor het bijhouden, adviseren, registreren. Financiën heeft derhalve geen rol bij het Maatwerk.
Diemen					
1	Bedrijfsvoering Communicatie	Bedrijfsvoering	25.000		Formulier aanwezig
2	Bedrijfsvoering Archief	Bedrijfsvoering	135.000		Formulier aanwezig
3	Bedrijfsvoering HR Advies ivm Organisatieontwikkeling	Bedrijfsvoering		30.000	Formulier aanwezig
Diemen			160.000	30.000	
Ouder-Amstel					
4	Bedrijfsvoering ID Materieel en Personele Facilitair	Bedrijfsvoering	227.000		Formulier aanwezig
5	Bedrijfsvoering Communicatie	Bedrijfsvoering	70.000		Formulier aanwezig
6	Bedrijfsvoering Archief	Bedrijfsvoering	43.500		Formulier aanwezig
7	Burger Basis op orde/transformatie (gemeenschappelijke visie en basis op orde)	Burger		125.545	Formulier aanwezig
8	Burger Contractmanagement (in OA, nog op Maatwerk)	Burger			€ 29.000 naar bijdrage zie 1e begrotingswijziging
9	Burger, oud Werkplan	Burger			€107.610 naar bijdrage zie 1e begrotingswijziging
10	Burger TOZO	Burger		58.200	Formulier aanwezig
11	Burger TONK	Burger		15.600	Formulier aanwezig
12	Burger Heroriëntatie zelfstandigen	Burger		1.690	Formulier aanwezig
13	Burger Uitvoering hersteloperatie kinderopvang	Burger		7.724	Formulier aanwezig
14	Burger Implementatie uitvoering nieuwe wet inburgering 2021	Burger		45.544	Formulier aanwezig
15	Burger Extracapaciteit re-integratie	Burger		20.000	Formulier aanwezig
16	Burger Vroegsignalering	Burger		??	Nog geen formulier
17	Buurt Parkeren	Buurt	60.000		Nog geen formulier
18	Buurt OOV en ruimtelijke ontwikkeling	Buurt	51.200		Nog geen formulier
19	Buurt Juridische advisering	Buurt	51.200		Nog geen formulier
20	Buurt mwk Onderhoud Afval	Buurt	53.400		Nog geen formulier
21	Buurt Surveillant irt Afval	Buurt	43.655		Nog geen formulier
22	Buurt Duurzaamheid	Buurt		??	Nog geen formulier
23	Buurt Medewerker Grondstoffen	Buurt		??	Nog geen formulier

Maatwerk DUO-gemeenten en derden 2021		Programma	Begroting/1e wijziging in €	2e begrotingswijziging in €	Toelichting
24	Buurt Aanbrengen Zonnepanelen gemeentewerf Ouder-Amstel	Buurt		??	Nog geen formulier
25	Buurt Uitbreiding beheer Dorpshuis Duivendrecht	Buurt		1.638	Formulier aanwezig
26	Buurt In beheer/onderhoud/verhuuradm. Jan Hekmanschool	Buurt		??	Nog geen formulier
27	Buurt Tractie	Buurt	200.903	??	Nog geen formulier
Ouder-Amstel			800.858	275.941	
Uithoorn					
28	Bedrijfsvoering ID Materieel en Personele Facilitair	Bedrijfsvoering	337.000		Formulier aanwezig
29	Bedrijfsvoering Communicatie	Bedrijfsvoering	18.000		Formulier aanwezig
30	Bedrijfsvoering Archief	Bedrijfsvoering	125.000		Formulier aanwezig
31	Burger Basis op orde/transformatie (gemeenschappelijke visie en basis op orde)	Burger		??	Nog geen formulier
32	Burger TONK	Burger		33.800	Formulier aanwezig
33	Burger, oud Werkplan	Burger			€ 192.390 gaat over naar bijdrage geen formulier nodig
34	Burger Vroegsignalering - schuldhulpverlening	Burger	31.000		Nog geen formulier
35	Burger Koersnota , verander traject integraal werken	Burger	50.000		Nog geen formulier
36	Burger Extra huisvesting sociaal loket	Burger	9.568		Nog geen formulier
37	Burger Stress sensitieve schuldhulpverlening	Burger	8.000		Nog geen formulier
38	Burger Koersnota , Contractmanagement	Burger			Let op al omgezet naar Bijdrage in 1e voortgangsrapportage
39	Burger Uitvoeringsregeling heroriëntatie zelfstandigen	Burger		3.380	Formulier aanwezig
40	Burger Uitvoering hersteloperatie kinderopvang	Burger		16.735	Formulier aanwezig
41	Burger Implementatie uitvoering nieuwe wet inburgering 2021	Burger		83.048	Formulier aanwezig
42	Burger TOZO	Burger		??	Nog geen formulier
43	Buurt detachering Mwk (boventallig Uithoorn)	Buurt	39.000		Nog geen formulier
44	Buurt structurele uitbreiding BOA-capaciteit	Buurt	60.000		Nog geen formulier
45	Buurt BOA jaarwisseling en jeugdoverlast Uithoorn	Buurt	57.500		Nog geen formulier
46	Buurt ledigen afvalbakken in weekend	Buurt	19.500		Nog geen formulier
47	Buurt Bodemspecialist	Buurt		??	Nog geen formulier
48	Buurt Duurzaamheid	Buurt		??	Nog geen formulier
49	Buurt Tractie	Buurt	231.760	11.000	Nog geen formulier
Uithoorn			986.328	147.963	
Derden					
50	Bedrijfsvoering Basiskaarten aan De Ronde Venen	Bedrijfsvoering	50.000		
Derden			50.000	-	
Totaal afzonderlijk facturen			1.997.186	453.904	

5.2 Begroting 2021 na wijziging

Begroting 2021 t/m 2e begrotingswijziging 2021	U/I	Primitief 2021	2021 1e wijz	2021 2e wijz	2022	2023	2024
Staf		1.407.505	1.465.660	1.544.484	-96.845	20.200	20.200
0. primitieve begroting	U	-1.407.505					
1. Uit dienst gedetacheerde mw vrijval salaris*	U		90.000		90.000		
2. Vervallen uit dienst gedetacheerde mw supplectievergoeding*	U		27.045		27.045	-	-
3 Aanpassing salaris*	U		2.476		2.476	2.476	2.476
4. AVG*	U		-130.000				
5. Verdeling budgetten opleiding, ziekte ed reservering*	U		-22.676		-22.676	-22.676	-22.676
6. Aanwending restant opleidingskosten Staf (vanuit 2020)	U		-25.000	-6.840			
7. Algemeen secretaris medezeggenschap (op te vangen binnen Staf)*	U			-			
8. Overgang Mw P&O naar de Staf (zie Bedrijfsvoering)	U			-72.984			
9. Vrijval reiskosten woon- werkverkeer*	U			1.000			
Staf Bijdrage Duo+	I	1.317.505	123.155	71.984	-6.845	20.200	20.200
Staf Maatwerk Ouder-Amstel	I	-	-	-	-	-	-
Staf Maatwerk Uithoorn	I	-	-	-	-	-	-
Staf via Reserve	I	-	25.000	6.840	-	-	-
Staf inkomsten derden	I	90.000	-90.000	-	-90.000	-	-
Bedrijfsvoering		15.425.650	15.970.611	16.406.004	525.461	186.961	173.961
0. Primitieve begroting	U	-15.425.650					
1. Verdeling budgetten opleiding, ziekte ed. (op basis van formatie)*	U		351.737		351.737	351.737	351.737
2. Aanpassing salaris*	U		-99.615		-99.615	-99.615	-99.615
3. Aanwending restant opleidingskosten (vanuit 2020)	U		-45.000	-10.777			
4. Teamleider P&O voor 2 jaar*	U		-108.000		-108.000	-	-
5. Structurele uitbreiding formatie ID (archief)*	U		-123.000		-123.000	-123.000	-123.000
6. Kosten Corona (thuiswerkomgeving*)	U		-90.000	-70.000	-70.000	-70.000	-70.000
7. Kosten Corona (licenties raadsleden)*	U		-14.583		-14.583	-14.583	-14.583
8. Maatwerk archief Diemen	U		-135.000		-100.000	-	-
9. Maatwerk archief Uithoorn	U		-125.000		-100.000	-	-
10. Maatwerk archief Ouder-Amstel	U		-43.500		-43.500	-13.000	-
11. Maatwerk communicatie Diemen	U		-25.000		-25.000	-25.000	-25.000
12. Maatwerk communicatie Uithoorn	U		-18.000		-18.000	-18.000	-18.000
13. Maatwerk communicatie Ouder-Amstel	U		-70.000		-70.000	-70.000	-70.000
14. Maatwerk HR Advies Diemen	U			-30.000			
15. Overgang Mw P&O naar de Staf (Zie Staf)	U			72.984			
16. Implementatiekosten en Applicatiebeheer InProces*	U			-25.000			
18. Inhuur medewerker communicatie*	U			-46.200			
19. Werken in Het Westen, Abonn HR 21 ect in 2021 op te vangen*	U				-98.000	-98.000	-98.000
20. Vrijval reiskosten, dienstreizen*	U			15.000			
21. Aanschaf nieuwe apparatuur videoconference*	U			-15.000			
22 Vrijval reiskosten woon- werkverkeer*	U			17.500			
23. Uitbreiding licenties Tangelo*	U			-7.500	-7.500	-7.500	-7.500
24. Dekking resultaat 2020 (Topdesk) uit reserve	U			-50.000			

Begroting 2021 t/m 2e begrotingswijziging 2021	U/I	Primitief 2021	2021 1e wijz	2021 2e wijz	2022	2023	2024
25. Slimmer verbinden vanuit Reserve	U			-286.400			
Bedrijfsvoering Bijdrage Duo+	I	14.811.650	83.461	12.016	168.961	60.961	60.961
Bedrijfsvoering Maatwerk en Facturen Diemen	I		160.000	30.000	125.000	25.000	25.000
Bedrijfsvoering Maatwerk en Facturen Ouder-Amstel	I	227.000	113.500	-	113.500	83.000	70.000
Bedrijfsvoering Maatwerk en Facturen Uithoorn	I	337.000	143.000	-	118.000	18.000	18.000
Bedrijfsvoering Via Reserve	I		45.000	347.177	-	-	-
Bedrijfsvoering inkomsten derden	I	50.000	-	46.200	-	-	-
Burger		5.236.211	6.266.080	6.986.627	677.452	677.452	677.452
0. primitieve begroting	U	-5.236.211					
1. Verdeling budgetten, opleiding, ziekte ed (op basis van formatie)*	U		-145.847		-145.847	-145.847	-145.847
2. Aanpassing salaris*	U		-110.714		-110.704	-110.704	-110.704
3. Aanwending restant opleidingskosten (vanuit 2020)	U		-17.500	1.372			
4. Aanwending Burger (Corona Tozo Ouder-Amstel)	U		-88.349	-59.526			
5. Aanwending Burger (Corona Tozo Uithoorn)	U		-164.000	-110.497			
6. Kosten Corona doorwerking in 2021 *	U		-53.558				
7. Transformatie Sociaal Domein maatwerk naar Bijdrage (formatie)*	U		-300.000		-300.000	-300.000	-300.000
8. Contractmanagement maatwerk naar Bijdrage (formatie)*	U		-80.333		-80.333	-80.333	-80.333
9. Maatwerk Koersplan Uithoorn	U		-50.000				
10. Maatwerk Vroegsignalering Uithoorn	U		-31.000		-31.000	-31.000	-31.000
11. Maatwerk Armoedebeleid	U		-8.000				
12. Maatwerk Extra huisvesting sociaal loket Uithoorn	U		-9.568		-9.568	-9.568	-9.568
13. Correctie primitieve maatwerk Uithoorn	U		29.000				
15. Inhuur medewerker ivm zwangerschap ed*	U			-50.000			
16. Vaststellingsovereenkomst mw Burger*	U			-43.000			
17. Verhogen voorziening frictiekosten*	U			-56.130			
18. Maatwerk Basis op orde en transformatie Ouder-Amstel	U			-125.545			
19. Maatwerk TOZO Ouder-Amstel	U			-58.200			
20. Maatwerk TONK Ouder-Amstel	U			-15.600			
21. Maatwerk Heroriëntatie zelfstandigen Ouder-Amstel	U			-1.690			
22. Maatwerk Hersteloperatie kinderopvang Ouder-Amstel	U			-7.724			
23. Maatwerk Invoering nieuwe wet inburgering Ouder-Amstel	U			-45.544			
24. Maatwerk Extra capaciteit re-integratie Ouder-Amstel	U			-20.000			
25. Maatwerk Basis op orde en transformatie Uithoorn	U			-			
26. Maatwerk Burger Vroegsignalering Uithoorn	U			-			
27. Maatwerk Burger Extra capaciteit bijzondere bijstand Uithoorn	U			-			
28. Maatwerk TOZO Uithoorn	U			-			
29. Maatwerk TONK Uithoorn	U			-33.800			
30. Maatwerk Heroriëntatie zelfstandigen Uithoorn	U			-3.380			
31. Maatwerk Hersteloperatie kinderopvang Uithoorn	U			-16.735			
32. Maatwerk Invoering nieuwe wet inburgering Uithoorn	U			-83.048			

Begroting 2021 t/m 2e begrotingswijziging 2021	U/I	Primitief 2021	2021 1e wijz	2021 2e wijz	2022	2023	2024
33. Vrijval reiskosten woon- werkverkeer*	U			8.500			
Burger Bijdrage Duo+	I	5.207.211	690.452	90.630	636.884	636.884	636.884
Burger Maatwerk en Facturen Ouder-Amstel	I		-	274.303	-	-	-
Burger Maatwerk en Facturen Uithoorn	I	29.000	69.568	136.963	40.568	40.568	40.568
Burger via Reserve	I		269.849	168.651	-	-	-
Burger inkomsten derden	I		-	50.000	-	-	-
Buurt		7.182.405	7.984.051	8.033.986	776.162	718.662	718.662
0. primitieve begroting	U	-7.182.405					
1. Verdeling budgetten opleiding, ziekte ed. (op basis van formatie)*	U		-183.214	-	-183.214	-183.214	-183.214
2 Aanpassing salaris*	U		-65.642		-65.642	-65.642	-65.642
3. aanwending opleidingskosten (vanuit 2020)	U		-50.000	16.245			
4. vrijval boventallige medewerker*	U		103.928	-	103.928	103.928	103.928
5. Maatwerk Mwv onderhoud i.v.m. besluit afval Ouder-Amstel	U		-53.400	-	-53.400	-53.400	-53.400
6. Maatwerk Surveillant i.v.m. besluit afval Ouder-Amstel	U		-43.655	-	-43.655	-43.655	-43.655
7. Maatwerk tractie Ouder-Amstel	U		-200.903	-	-214.419	-214.419	-214.419
8. Maatwerk Dorpshuis Duivendrecht Ouder-Amstel	U		-	-1.638	-	-	-
9. Ledigen afvalbakken in weekend Uithoorn	U		-19.500	-	-19.500	-19.500	-19.500
10. Inzet BOA jaarwisseling en jeugdoverlast Uithoorn	U		-57.500	-	-57.500	-	-
11. Maatwerk tractie Uithoorn	U		-231.760	-11.000	-242.760	-242.760	-242.760
12. Adviseur RO van Duo+ naar Ouder-Amstel*	U			75.458			
13. Adviseur Verkeer van Ouder-Amstel naar Duo+*	U			-81.500			
14. Corona VTH (helpt op te vangen binnen Buurt)*	U			-60.500			
15. Vrijval reiskosten woon- werkverkeer*	U			13.000			
Buurt Bijdrage Duo+ exclusief staf via programma's	I	6.921.005	144.928	53.542	144.928	144.928	144.928
Buurt Maatwerk en facturen Ouder-Amstel	I	162.400	297.958	1.638	311.474	311.474	311.474
Buurt Maatwerk en facturen Uithoorn	I	99.000	308.760	11.000	319.760	262.260	262.260
Buurt via Reserve	I		50.000	-16.245			
Buurt inkomsten derden	I	-	-	-	-	-	-
Totaal Programma's via Bijdrage		28.257.371	1.041.996	228.172	943.928	862.973	862.973
Totaal Programma's via Maatwerk en facturen		854.400	1.092.786	453.904	473.828	385.828	372.828
Totaal Programma's via Reserve		-	389.849	506.423	-	-	-
Totaal Programma's via Derden		140.000	-90.000	96.200	-90.000	-	-
Investerings							
1. Aanschaf Computerapparatuur	U		-215.000		-203.000	-205.000	-205.000
2. Aanschaf Netwerkapparatuur	U		-55.000		-80.000	-80.000	-80.000
3. Aanschaf Serverapparatuur	U		-65.000		-60.000	-60.000	-65.000
4. Aanschaf Randapparatuur	U		-37.000		-50.000	-48.000	-48.000
5. Aanschaf Telefoons	U		-200.000		-200.000	-200.000	-9.000
Totaal Investerings			-572.000	-	-593.000	-593.000	-407.000
Mutatie Reserves en voorzieningen							
Onttrekking aan voorziening frictiekosten	U			90.000			
Toevoeging aan de voorziening Frictiekosten	I			-56.130			
Onttrekking aan reserve bedrijfsvoering	U		137.500	286.400			
Onttrekking reserve Bedrijfsvoering besluit jaarrekening	U			50.000			
Onttrekking uit de reserve Burger (Tozo)	U		252.349	170.023			
Naar Balans Reserves en voorzieningen			389.849	540.293	-	-	-

* wijzigingen die invloed hebben op de bijdrage van de DUO-gemeenten

Toelichting 2^e begrotingswijziging 2021

De 2^e begrotingswijziging 2021 van Duo+ (zie kolom "2021 2^e wijz" van de tabel) valt ruwweg onder te verdelen in drie onderdelen te weten:

1. Wijzigingen van de begroting 2021 die al gemeld zijn in de 1e voortgangsrapportage 2021 van Duo+ en die nu verwerkt worden in de 2^e begrotingswijziging 2021 van Duo+.
2. Wijzigingen die nog niet dit jaar gemeld zijn maar die voorkomen uit een nadere analyse en/of besluiten.
3. De maatwerkaanvragen.

Ad 1. In de 1^e voortgangsrapportage 2021 van Duo+ zijn de volgende onderwerpen, die nu in de 2^e begrotingswijziging 2021 van Duo+ verwerkt worden, reeds genoemd

a. Overplaatsing medewerker, bedrijfsvoering/Staf (budgettair neutraal)

Een medewerker van het team PenO is overgeplaatst naar de Staf van Duo+.

b. Kosten Corona. Bedrijfsvoering/Buurt (€ 191.000, een deel € 60.500 op te vangen binnen Buurt))

- Sinds maart 2020 is in het kader van de Coronacrisis de maatregel 'thuiswerken tenzij' van kracht. Hierdoor was het noodzakelijk om de digitale thuiswerkomgeving niet alleen uit te breiden maar ook op te schalen naar een piekbelasting van inmiddels circa 400 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 echter wel kostenbesparende maatregelen doorgevoerd die er in grote lijnen op neerkomen dat we aanvankelijk betaalden voor iedereen die in de digitale thuiswerkomgeving kon inloggen (piekbelasting), waar we nu slechts betalen voor degene die daadwerkelijk ingelogd zijn (zgn. "autoscaling"). Hierdoor blijft de inschatting voor de rest van het jaar beperkt tot circa € 45.000. In de 1e voortgangsrapportage was nog gemeld dat deze kosten voor dit jaar € 80.000 zouden gaan bedragen.
- Daarnaast zijn er nog middelen (€ 25.000) nodig om de thuiswerkvoorziening voor raadsleden beschikbaar te houden. Omdat vanwege de Coronacrisis raadsvergaderingen niet op reguliere wijze kunnen plaatsvinden, is ervoor gekozen alle raadsleden te voorzien van een volwaardige werkplekaccount inclusief Microsoft Teams voor video-vergaderen.
- Als gevolg van een herstructurering en de samenloop met Corona is bij het team VTH de inzet van een interim leidinggevende op het onderdeel Handhaving noodzakelijk (€ 96.000) alsmede de inhuur van een medewerker (€ 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. Vooralsnog worden de lasten in de begroting 2021 van Duo+ opgenomen tot een totaal bedrag van € 121.000. Hiervan zal getract worden de helft op te vangen. Dit is mogelijk doordat er moeilijk in te vullen vacatures zijn binnen Buurt.

Voor de bovenstaande kosten geldt dat er een inspanning geleverd zal worden om de kosten op te vangen binnen de programma's. De verwachting is dat er middelen over blijven i.r.t. moeilijk opvulbare vacatures.

c. implementatiekosten en applicatiebeheer InProces. Bedrijfsvoering/Staf (€ 25.000)

Wegens beëindiging van de ondersteuning op onze huidige versie van zaak- en archiefsysteem InProces door de betreffende softwareleverancier Visma Roxit, zien we ons genooddakt 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- en migratiekosten mee gemoeid. Het team Juridische Zaken heeft aangegeven dat Visma Roxit deze kosten in rekening mag brengen. Inmiddels is gebleken dat het noodzakelijk is om eerst nog een tussenversie van InProces in gebruik te nemen voordat we de overstap naar Rx.Enterprise kunnen maken. Eerder werd gedacht dat het voorgaande na de zomer opgestart zou worden. Inmiddels is echter gebleken dat het noodzakelijk is om eerst nog een tussenversie van InProces in gebruik te nemen voordat we de overstap naar Rx.Enterprise kunnen maken. Dit gebeurt pas na de zomer, waardoor de noodzakelijke impactanalyse voor de overgang naar Rx.Enterprise niet eerder dan eind 2021 en mogelijk pas begin 2022 kan plaatsvinden. De exacte kosten zullen dus ook dan pas bekend zijn; dat sprake zal zijn van substantiële onvoorziene kostenpost is op dit moment echter wel duidelijk. Niet alleen voor de implementatie en migratie maar ook omdat de organisatie met het nieuwe systeem moet gaan werken, wat ook extra kosten met zich meebrengt. Vooralsnog wordt uitgegaan van € 25.000 om start mogelijk te maken eind van dit jaar. De overige kosten ad € 120.000 worden in 2022 gemaakt en zullen in dat jaar in de begroting opgenomen moeten worden.

d. Verkeersadviseur gemeente Ouder-Amstel. Afdeling Buurt (€ 6.042 Ouder-Amstel)

Per 1 januari 2021 is door de gemeente Ouder-Amstel een budget beschikbaar gesteld van € 81.500 voor de functie van verkeersadviseur (1 fte). Het benodigde bedrag is structureel toegevoegd aan de personeelsbegroting van het team Inrichting en Beheer. Daarnaast is een medewerker van Ruimtelijk Ordening van het team Inrichting en Beheer overgegaan van Duo+ naar de gemeente Ouder-Amstel. In verband hiermee wordt een bedrag van € 75.458 overgeheveld naar de begroting van de gemeente Ouder-Amstel. Hierdoor blijven de financiële gevolgen voor de gemeente Ouder-Amstel beperkt tot € 6.042.

Ad. 2. Uit een tussentijdse analyse en inventarisatie zijn de volgende onderwerpen naar voren gekomen die voor het borgen van de begrotingsrechtmatigheid van Duo+ nog in de begroting 2021 van Duo+ opgenomen moeten worden.

a. Communicatiemedewerker. Bedrijfsvoering/Staf (budgettair neutraal)

Binnen Duo+ is een communicatiemedewerker elders gedetacheerd en tegelijkertijd is een communicatiemedewerker ingehuurd

b. Kosten personeel en organisatie. Bedrijfsvoering (€ 98.000, in 2021 op te vangen binnen Bedrijfsvoering)

Door Duo+ worden jaarlijks uitgaven gedaan voor de abonnementen/lidmaatschappen van de DUO-gemeenten. Dit jaar is reeds € 98.000 uitgegeven voor “werken in het westen”, abonnement HR 21 en de vacaturebank. Voor deze kosten heeft Duo+ geen budget meegekregen. Deze kosten leiden ook al jaren tot een overschrijding op de budgetten binnen het team Personeel en Organisatie. Hier moet een structurele oplossing voor komen. Vandaar dat het bedrag ad € 98.000 in deze begrotingswijziging opgevoerd wordt met een structureel karakter. Getracht zal worden om deze kosten in 2021 op te vangen binnen de salarislaster van Bedrijfsvoering. Dit is mogelijk omdat er moeilijk opvulbare vacatures zijn.

c. Kosten vergaderapparatuur. Bedrijfsvoering/Staf (€ 15.000, budgettair neutraal)

De vergaderruimten in de gemeentehuizen zijn voorzien van moderne vergaderapparatuur. Dit in verband met het thuiswerken en het efficiënter kunnen vergaderen vanaf verschillende locaties. De kosten voor deze apparatuur bedragen € 15.000. Deze kosten kunnen worden gedekt door de post dienstreizen te verlagen. In verband met het thuiswerken wordt op deze post het equivalent van de kosten van de vergaderapparatuur niet uitgegeven dit jaar.

d. Uitbreiding van de licenties voor de applicatie Tangelo. Bedrijfsvoering/Staf (€ 7.500)

De applicatie Tangelo wordt met name voor de P en C producten ingezet. Als gevolg hiervan is gebleken dat voor het efficiënt inzetten van deze applicatie meer licenties nodig zijn dan van te voren ingeschat was. De kosten van deze uitbreiding bedragen € 7.500.

e. Inhuur medewerker voor vervanging bij zwangerschapsverlof. Budget (budgettair neutraal)

De van het UWV ontvangen gelden ad € 50.000 voor een medewerkster die met zwangerschapsverlof gaat zullen worden ingezet voor de vervanging van deze medewerkster door middel van inhuur.

f. Verhogen budget (€ 43.000) en Voorziening frictiekosten (Burger) (€ 56.130) (totaal € 99.130)

Met een medewerker van Duo+ is een Vaststellingsovereenkomst afgesloten. Het bestuur van Duo+ is hiervan al eerder in kennis gesteld. Deze overeenkomst houdt onder ander in dat Duo+ voor een bepaalde periode, die over het jaar heen gaat, een vergoeding moet betalen aan een bureau waar de medewerker ondergebracht wordt. Deze kosten worden vanaf 1 januari 2022 ingeschat op ruim € 56.000. Deze kosten moeten conform de regelgeving worden opgenomen in een voorziening. De kosten voor het ophogen van de voorzieningen komen in zijn geheel ten laste van het dienstjaar 2021. Daarnaast worden dit jaar ook nog kosten gemaakt die hoger zijn dan de vrijvallende salarislaster van de betreffende medewerker. Deze extra kosten bedragen € 43.000.

g. Vrijval kosten woon-/werkverkeer. Bedrijfsvoering/Staf, Buurt en Burger (-€ 40.000)

Als gevolg van de Coronacrisis worden er veel minder kosten gedeclareerd voor het woon/verkeer dan hetgeen begroot is. Daartegenover krijgen de medewerkers voor het thuiswerken een dagelijkse vergoeding. De totale kosten van de thuiswerkvergoeding zijn echter lager dan de bespaarde kosten. Ingeschat is dat de besparing op jaarbasis ongeveer €40.000 is. Dit bedrag wordt in mindering gebracht op de gemeentelijke bijdragen conform de vigerende verdeelsleutel.

h. kosten algemeen secretaris medezeggenschap (€ 33.000, op te vangen binnen de Staf)

Besloten is dat voor de medezeggenschap binnen Duo+ een algemeen secretaris aan gesteld zal worden. In de begroting 2022 van Duo+ en van de DUO-gemeenten wordt daar budget voor beschikbaar gesteld. Dit jaar is de dekking van de kosten nog niet afdoende geregeld. Conform de afspraken over de verdeling van de kosten en gelet op de geschatte kosten voor dit jaar (ongeveer € 33.000) wordt getracht op te vangen binnen de Staf. Dit is mogelijk omdat de kosten van representatie lager zijn alsgevolg van Corona.

Ad.3. Maatwerk opdrachten en inkomsten derden

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.

Ook voor 2021 is, in navolging van het jaar 2020, bestuurlijk afgesproken dat de maatwerkopdrachten als lumpsum financiering beschouwd zal worden. Duo+ is er nog niet op toegerust om op alle maatwerkopdrachten een gedegen en optimaal onderbouwde verantwoording te kunnen afleggen. Hiervoor is onder meer een tijdschrijfsysteem noodzakelijk. De mogelijkheden voor tijdschrijven worden dit jaar via een pilot uitgetest en mogelijk later ingezet op de maatwerk aanvragen maar op dit ogenblik is dat nog niet toereikend. Wel is voor het goed kunnen uitvoeren van de lumpsum financiering afgesproken dat de opdrachtgevers aan de voorkant duidelijk opdrachten dienen te geven door middel van opdrachtformulieren. Pas als dit formulier door zowel de opdrachtgever als de opdrachtnemer getekend zijn is er sprake van een geautoriseerde opdracht voor Duo+. Echter, tot op heden is gebleken dat nog niet alle maatwerkformulieren aangeleverd zijn. Deze maatwerkopdrachten, waarop al wel uitgaven gedaan worden, zijn niet opgenomen in de 2^e begrotingswijziging van Duo+. Dat kan tot een begrotingsonrechtmatigheid leiden omdat er nu uitgaven gedaan worden op niet geautoriseerde en begrote opdrachten. Deze maatwerkopdrachten zijn:

- Maatwerk basis op orde en transformatie Uithoorn
- Maatwerk extra capaciteit bijzondere bijstand Uithoorn
- Maatwerk TOZO Uithoorn.
- Maatwerk vroegsignalering Uithoorn en Ouder-Amstel
- Maatwerk Buurt Bodemspecialist em Ouder-Amstel
- Maatwerk Buurt Duurzaamheid Uithoorn en Ouder-Amstel

Om een begrotingsonrechtmatigheid te voorkomen zullen deze opdracht dit jaar nog aan het bestuur van Duo + voorgelegd moeten worden. Dan worden deze opdracht, die gemeld en goedgekeurd zijn door het bestuur alsnog in de jaarrekening 2021 van Duo+ opgenomen.

Inkomsten derden

Aan inkomsten derden worden de inkomsten van het UWV in verband met zwangerschap verantwoord (€ 50.000) en een medewerker van communicatie wordt via detachering (€ 46.200) geplaatst bij een andere organisatie. In beiden gevallen worden de inkomsten benut om in te huren en daarmee te voorzien in de met de DUO-gemeenten afgesproken prestaties.

Ad.4. De 2^e begrotingswijziging 2021 van Duo+ levert de volgende totalen op:

Onderstaand de bedrag verdeeld naar onderwerp en naar Duo-gemeente. Waar sprake is van Corona is dit in beeld gebracht.

2^e begrotingswijziging Duo+ onderverdeeld	Bedrag in €	Waarvan Corona
Totaal bedrag reeds gemelde onderwerpen in de 1 ^e voortgangsrapportage (geactualiseerd)	€ 161.542	€ 130.500
Totaal bedrag uit de nadere analyse en inventarisatie	€ 66.630	
Totaal maatwerkopdrachten	€ 453.904	
Totaal inkomsten derden UWV en inkomsten uit detachering	€ 96.200	

Dekking vanuit de Reserves	€ 506.423	€ 107.600
Totaal	€ 1.284.699	€ 238.100

Van de € 1284.699 wordt het deel (€ 682.076) exclusief de reserves en inkomsten derden doorbelast aan de DUO-gemeenten.

Op grond van de vingerende verdeelsleutels en het direct toerekenen van de maatwerkaanvragen aan de desbetreffende gemeente ontstaat het volgende beeld

2^e begrotingswijziging Duo+ verdeeld naar Duo-Gemeente	Bedrag in €	Waarvan Corona
De gemeente Diemen	€ 61.731	€ 26.442
De gemeente Ouder-Amstel	€ 346.908	#€ 37.131
De gemeente Uithoorn	€ 273.437	€ 66.927
Totaal	€ 682.076	€ 130.500

5.3 Overzicht van baten en lasten

Baten en lasten	begrotingsjaar			1e begrotings-wijziging 2021			2e begrotings-wijziging 2021			Raming begrotingsjaar na wijziging		
bedrag x € 1.000	baten	lasten	saldo	baten	lasten	saldo	baten	lasten	saldo	baten	lasten	saldo
Stafbureau	1407	-69	1.338	83	-	83	86	-	-86	1.576	-69	1.507
Bedrijfsvoering	15.425	-40	15.385	590	-	590	783	-	783	16.798	-40	16.758
Burger	5.235	-5.631	-396	1.301	-1.030	271	889	-721	169	7.425	-7.381	44
Buurt	7.181	-6.066	1.115	852	-802	50	34	-50	-16	8.066	-6.918	1.149
Subtotaal Programma's	29.248	-11.806	17.442	2.826	-1.832	994	1.791	-770	849	33.865	-14.408	19.457
Algemene dekkingsmiddelen												
Lokale heffingen												
Algemene uitkeringen												
Dividend												
Saldo financieringsfunctie												
Overige alg. dekkingsmiddelen												
Subtotaal alg. dekkingsmiddelen												
Taakvelden en VPB												
Overhead		-17.442	-17.442		-603	-603		-514	-514	-	-18.559	-18.559
Overhead Staf		-1.338	-1.338		-58	-58		-79	-79	-	-1.475	-1.475
Overhead Bedrijfsvoering		-15.385	-15.385		-545	-545		-435	-435	-	-16.365	-16.365
Overhead Burger		396	396			-		-	-	-	396	396
Overhead Buurt		-1.115	-1.115			-		-	-	-	-1.115	-1.115
Vennootschapsbelasting		-	-			-		-	-	-	-	-
Subtotaal overhead en VPB		-17.442	-17.442	-	-603	-603		-514	-514		-18.559	-18.559
Saldo van baten en lasten	29.248	-29.248	-	2.826	-2.435	391	1.791	-1.285	335	33.865	-32.967	898
Toevoegingen en onttrekkingen reserves												
Stafbureau				-25		-25	-7		-7	-32	-	-32
Bedrijfsvoering				-45		-45	-347		-347	-392	-	-392
Burger				-271		-271	-169	-	-169	-440	-	-440
Buurt				-50		-50	16		16	-34	-	-34

Baten en lasten	begrotingsjaar			1e begrotings-wijziging 2021			2e begrotings-wijziging 2021			Raming begrotingsjaar na wijziging		
bedrag x € 1.000	baten	lasten	saldo	baten	lasten	saldo	baten	lasten	saldo	baten	lasten	saldo
Algemeen dekkingsmiddelen						-			-	-	-	-
Subtotaal reserves		-	-	-391		-391	-506	-	-506	-898	-	-898
Geraamd resultaat	29.248	-29.248	-	2.435	-2.435	-	1.285	-1.285	-171	32.970	-32.970	-

5.4 Bijdragen van de DUO-gemeenten

Bijdrage per DUO-gemeente op basis van de nieuwe verdeelsystematiek bedrag x € 1.000	Begroting 2021	Begroting 2021 1e wijziging	Begroting 2021 2e wijziging	Begroting 2021 na wijziging
Diemen				
Staf Vast	-197.626	-18.473	-10.798	-226.897
Staf Variabel	-300.059	-28.048	-16.394	-344.501
Staf	-497.684	-46.522	-27.192	-571.398
Bedrijfsvoering Vast	-2.221.748	-12.519	-1.802	-2.236.069
Bedrijfsvoering Variabel	-3.373.318	-19.008	-2.737	-3.395.063
Bedrijfsvoering	-5.595.066	7.979	21.903	-5.604.690
Bedrijfsvoering Corona		-39.506	-26.442	-26.442
Maatwerk	-	-160.000	-30.000	-190.000
Compensatie Ouder-Amstel	-25.000	-	-	-25.000
Totaal Diemen	-6.117.750	-238.049	-61.731	-6.417.530
Ouder-Amstel				
Staf	-334.549	-31.272	-18.279	-384.100
Bedrijfsvoering	-3.761.068	5.363	14.724	-3.767.537
Bedrijfsvoering Corona		-26.556	-17.775	-17.775
Burger	-1.867.723	-228.441	-32.507	-2.128.671
Burger Corona		-19.210	-	-19.210
Buurt	-2.214.277	-46.368	2.226	-2.258.418
Buurt Corona		-	-19.356	-19.356
Maatwerk	-389.400	-411.458	-275.941	-1.076.799
Compensatie	50.000			50.000
Totaal Ouder Amstel	-8.517.016	-757.942	-346.908	-9.621.867
Uithoorn				
Staf	-485.271	-45.361	-26.514	-557.146
Bedrijfsvoering	-5.455.516	7.780	21.357	-5.464.900
Bedrijfsvoering Corona		-38.521	-25.783	-25.783
Burger	-3.339.488	-408.453	-58.123	-3.806.064
Burger Corona		-34.348	-	-34.348
Buurt	-4.706.728	-98.560	4.732	-4.800.557
Buurt Corona		-	-41.144	-41.144
Maatwerk totaal Uithoorn	-465.000	-521.328	-147.963	-1.134.291
Compensatie Ouder-Amstel	-25.000	-	-	-25.000
Totaal Uithoorn	-14.477.005	-1.138.791	-273.437	-15.889.233
Derden en reserve				
Maatwerk	-140.000	90.000	-96.200	-146.200
Vanuit de reserve	-	-389.849	-506.423	-896.272
Maatwerk derden	-140.000	-299.849	-602.623	-1.042.472
Totaal bijdragen en maatwerk	-29.251.771	-2.434.631	-1.284.699	-32.971.101

5.5 Overzicht van reserves en voorzieningen

Stand van de reserves en Voorzieningen	Begin Stand per 1/1 2021	Rekeningsresultaat 2020	Stand na verwerking Rekeningsresu	Toevoeging in 2021	Onttrekking in 2021	Totaal per 31/12/2021
Voorziening frictiekosten	90.000		90.000	56.130	90.000	56.130
Voorziening frictiekosten	90.000		90.000	56.130	90.000	56.130
Reserve Bedrijfsvoering	565.595	-	565.595	-	424.017	141.578
- Staf (opleidingen)	31.840		31.840		31.840	-
- Slimmer Verbinden	391.978	-	391.978		286.400	105.578
- Overige (opleidingen)	55.777		55.777		55.777	-
- Egalisatie Reserve I&A	86.000		86.000		50.000	36.000
Reserve Buurt/Burger	472.254	-	472.254	-	472.254	-
- Corona (Tozo-regeling)	422.372		422.372		422.372	-
- Overige (opleidingen)	49.882		49.882		49.882	-
Rekeningsresultaat 2020	190.950	-190.950	-	-	-	-
Rekeningsresultaat 2020	190.950	-190.950	-			-
Totaal mutaties	1.318.799	-190.950	1.127.849	56.130	986.271	197.708

5.6 Kosten Corona

Begroting 2021 t/m 2e begrotingswijziging 2021	U/I	Primitief 2021	2021 1 ^e wijz in €	2021 2 ^e wijz in €
1. Kosten Corona (thuiswerkomgeving)	U		-90.000	-70.000
2. Kosten Corona (licenties raadsleden)	U		-14.583	
4. Aanwending Burger (Corona TOZO Ouder-Amstel)	U		-88.349	-59.526
5. Aanwending Burger (Corona TOZO Uithoorn)	U		-164.000	-110.497
6. Kosten Corona Burger doorwerking in 2021	U		-53.558	
19. Maatwerk TOZO Ouder-Amstel	U			-58.200
20. Maatwerk TONK Ouder-Amstel	U			-15.600
28. Maatwerk TOZO Uithoorn	U			0
29. Maatwerk TONK Uithoorn	U			-33.800
14. Corona VTH	U			-60.500
Totaal Kosten Corona			- 410.490	- 408.123

6 Bedrijfsvoering Duo+

6.1 Algemeen

6.1.1 Opleidingsplan (€ 137.000 - incidenteel)

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 en besloten is om op grond van de aanmeldingen en het beschikbare budget om de opleidingen die wettelijk noodzakelijk zijn, die noodzakelijk voor het werk zijn en de opleidingen die reeds toegezegd zijn (bijvoorbeeld bij een sollicitatie) te honoreren. Op dit ogenblik staat nog een bedrag een behoorlijk bedrag open maar de verwachting is dat het zwaartepunt voor de te volgen opleidingen in de tweede helft van dit jaar ligt. Wel ziet het er naar uit dat dit ook niet alle voorgenomen opleiding gevolgd gaan worden. De komt mede omdat de werkdruk op bepaalde onderdeling binnen de organisatie nog onverminderd hoog is, onder andere door achterstanden als gevolg van de Corona maatregelen, moeilijk in te vullen vacatures e.d. De omvang van de resterende gelden is op dit ogenblik nog moeilijk in te schatten.

6.1.2 Accountantcontroles

De accountantscontroles met betrekking tot de jaarrekeningen 2020 van Duo+ en de DUO-gemeenten zijn tijdig afgerond. Alle vier de organisatie hebben een goedkeurende verklaring ontvangen. Het verloop van de controles is aanzienlijk beter geweest ten opzichte van de jaarrekeningen 2019. De accountant heeft voor het overgrote deel kunnen steunen op de (interne) controles die door de Duo+ uitgevoerd zijn. Ook zijn bij de 4 DUO-organisaties de frauderisico's goed in beeld gebracht en zijn er beheersmaatregelen op genomen.

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. Daarnaast ligt het in de lijn der verwachtingen dat binnen afzienbare tijd bijv. ook de gegevens van het sociaal domein via het dashboard ontsloten kunnen worden.

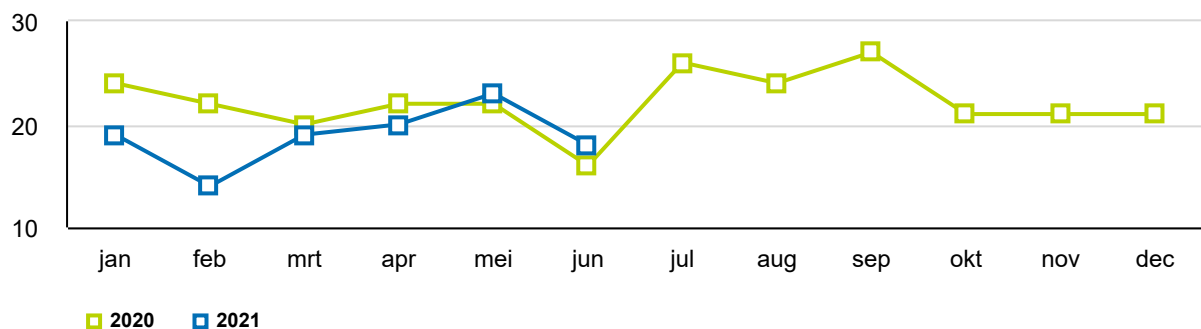
6.2.2 Veiligheidsincidenten en datalekken

In het tweede kwartaal van 2021 zijn er voor de DUO-organisaties gezamenlijk 10 meldingen van veiligheidsincidenten geregistreerd. Het gemiddelde van 3 a 4 meldingen per maand is hierin nog steeds onveranderd. Het tijdelijke uitvallen van een server, door een technisch mankement, met gevolgen voor de hosting van de DUO-websites is hiervan een voorbeeld. Een technisch mankement op een switch gaf dit kwartaal een wat ernstiger probleem waarbij de Klant Contact Centra (KCC's) van de DUO-gemeenten enkele uren onbereikbaar waren. Ook de burgerzaken afdelingen ondervonden hierdoor korte tijd hinder in de dienstverlening.

De Duo+ organisatie kende dit kwartaal geen datalekken.

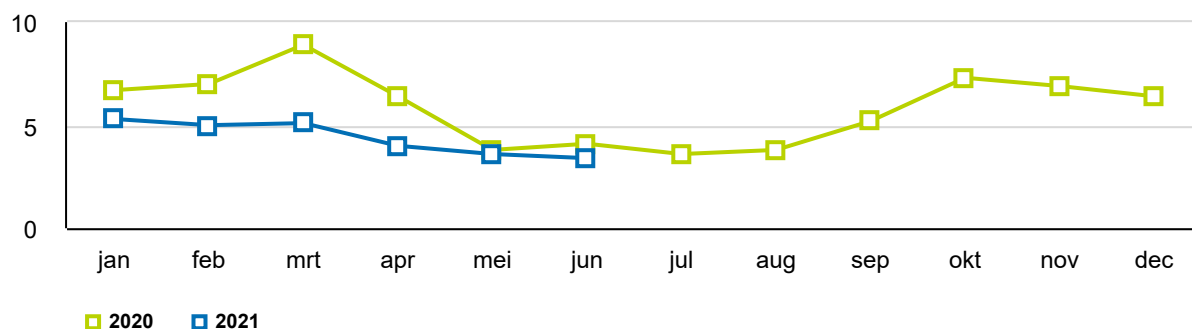
6.2.3 Facturen

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 35 waarvan er 11 binnen de marge van 30 tot 60 dagen vallen, 3 in de marge van 60 tot 90 dagen en 21 van 90 dagen en langer. In de laatste categorie betreft het voornamelijk facturen waar er sprake is van een geschil met de leverancier. De doorlooptijd van de facturen over de eerste maanden is gemiddeld 19 dagen.



6.2.4 Ziekteverzuim

Begin dit jaar lag het gemiddelde verzuimcijfer boven de norm van 5 % (5,2%) maar sindsdien is een spectaculaire daling ingezet van 4,1 % in april 2021 naar 3,4 % in juni 2021. Er zijn twee teams waar de gemiddelde verzuimcijfers structureel wat hoger zijn, namelijk het team Dagelijks Onderhoud en het team VTH.



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 juni) declareert is de prognose van de te betalen reiskosten- en thuiswerkvergoeding als volgt:

Omschrijving	bedrag Begroot	Prognose reiskosten	Prognose thuiswerk-vergoeding	Saldo
Directie	-	-	-	-
Staf, management en ondersteuning	9.000	261	2.352	6.387
Verbijzonderde Interne Controle	-	72	1.248	-1.320
Informatiebeveiliging	-	66	882	-948
Inkoopfunctie	-	-	-	-
Management Bedrijfsvoering	2.654	198	948	1.508
Financien	38.308	3.935	11.436	22.937
Informatisering & Automatisering	32.905	4.598	13.200	15.107
Interne Dienstverlening	10.969	4.004	5.154	1.811
Communicatie en JZ	26.031	2.876	9.588	13.567
Personeel en Organisatie	19.006	1.063	5.124	12.819
Management Burger	-	260	72	-332
Jeugd-WMO	19.573	2.209	4.704	12.660
Participatiewet	26.064	1.894	6.300	17.870
Data-en-Ondersteuning	3.512	464	1.944	1.104
Backoffice	-	537	3.918	-4.455
KCC en Burgerzaken	12.883	11.101	1.398	384
Frontoffice	-	1.859	5.010	-6.869
Onderhoud en Beheer	42.192	42.435	942	-1.185
Inrichting en Beheer	21.041	4.118	7.674	9.249
Vergunningen	39.374	9.839	5.058	24.477
Totaal	303.512	91.790	86.952	124.770

Afkortingenlijst

Afkorting	Betekenis
(CISO)	Chief Information Security Officer
BAG	Basisregistratie Adressen en Gebouwen
BGT	Basisregistratie Grootchalige Topografie
BIO	Baseline voor Overheidsinstellingen
BRO	Basisregistratie Ondergrond
BRP	Basisregistratie Personen
c.q.	casu quo is 'in voorkomend geval, in welk geval'
DB	Duo+ bestuur
DBR	Directieberaad
DigiD	Digitale persoonsidentificatie
DMT	Directie Management Team
ENSIA	Eenduidige Normatiek Single Information Audit
FG	Functionaris Gegevensbescherming
IBOR	Integraal Beheer Openbare Ruimte
jl.	jongstleden
LIOB	Leidraad Inrichting Openbare Ruimte
PID	Programma Integrale Dienstverlening
PUN	Paspoortuitvoeringsregeling
Suwinet	Structuur Uitvoeringsorganisatie Werk en Inkomen