

# Jaarstukken 2019

06-07-2020



# Bedrijfsvoering

Afdelingsmanager: J.D. de Kort  
Afdeling: Directie

## Informatieveiligheid

Met de Baseline Informatiebeveiliging Nederlandse Gemeenten (BIG) als normenkader voor Informatiebeveiliging heeft Duo+ zich aan de DUO-gemeenten verplicht een verdere invulling te geven aan operationele processen. Aanscherping van het hebben van procedures en de controle hierop heeft in 2019 verder gestalte gekregen. Ook aandacht op veiligheidsincidenten en bewaking van de betrouwbaarheid, integriteit en beschikbaarheid van informatie heeft volop onze aandacht.

Over 2019 zijn er voor Diemen in totaal 38 veiligheidsincident-meldingen geweest waarbij mogelijk persoonsgegevens zijn betrokken. Ten opzichte van vorig jaar is dit een toename. Deze toename is mede te wijten aan een grotere bewustwording en aandacht voor dit onderwerp bij de medewerkers. Deze meldingen zijn vervolgens nader onderzocht en bij 3 hiervan was er ook daadwerkelijk een zogenaamd datalek waarbij inwoners daadwerkelijk in hun privacy zijn geschaad. Van al deze cases is er, volgens wettelijke verplichting en indien van toepassing, melding gedaan bij de verantwoordelijke DUO-gemeente, is de Autoriteit Persoonsbescherming (AP) ingelicht en is er contact gezocht met betrokkenen. Voortbouwend op grotere bewustwording van informatieveiligheid en privacy bij zowel medewerkers als ook reacties van inwoners aan de Functionaris Gegevensbescherming (FG) zijn er adviezen aan de bestuurders gedaan.

In het kader van gemeentelijke verantwoording over informatieveiligheid is in 2019 het traject voor de ENSIA (Eenduidige Normatiek Single Information Audit) succesvol doorlopen. ENSIA helpt gemeenten in één keer verantwoording af te leggen over informatieveiligheid gebaseerd op de implementatie van de BIG. De verantwoordingssystematiek over de Basisregistratie Personen (BRP), Paspoortuitvoeringsregeling (PUN), Digitale persoonsidentificatie (DigiD), Basisregistratie Adressen en Gebouwen (BAG), Basisregistratie Grootchalige Topografie (BGT), Basisregistratie Ondergrond (BRO) en de Structuur uitvoeringsorganisatie Werk en Inkomen (Suwinet). Deze jaarlijkse ENSIA-cyclus heeft in 2019 voor het tweede jaar plaatsgevonden. Ten opzichte van de resultaten over 2018 heeft er een verbetering plaats gevonden. De verantwoording is afgelegd aan de diverse betrokken ministeries en middels een collegeverklaring aan de raad.

## Samenwerking Duo+

### *Koers en richting*

Bedrijfsvoering houdt alle activiteiten in die de gemeentelijke organisatie in staat stelt duurzaam te presteren en maatschappelijke waarde te creëren. Denk aan personeelsbeleid, huisvesting, informatievoorziening, ICT, inkoop en de planning en control cyclus. Een goede bedrijfsvoering is voorwaarde voor het uitoefenen van en het 'in control' zijn over de primaire taken en bedrijfsprocessen. De uitvoering van de bedrijfsvoeringstaken is voor Diemen door de Duo+ organisatie uitgevoerd. In 2019 heeft tussen de DUO-gemeenten uitvoerig overleg plaatsgevonden over de koers en richting van Duo+. Dit heeft geleid tot een concept notitie met een missie, visie en kernwaarden.

### *Missie:*

Duo+ zorgt ervoor dat de gemeenten Ouder-Amstel, Diemen en Uithoorn hun lokale opgaven realiseren.

### *Visie:*

Wij voegen waarde toe door advisering, uitvoering en uitwisseling.

### *Kernwaarden:*

1. Samen (verbinden en samenwerken): kansen zien in verschillen, samen doen en dan vlammen!
2. Klantbewust: waarnemen, luisteren, invoelen, doen.
3. Flexibel (meebewegen en tegenbuigen): samen durven aan te passen vanuit een gemeenschappelijke opgave.
4. Efficiënt: zo slim en effectief mogelijk de opdracht uitvoeren.
5. Professioneel: wij zijn deskundig, (zelf)kritisch en integer.

De missie en visie geven kort en bondig aan waar Duo+ voor staat. Niet alleen de 3K's (kosten, kwetsbaarheid en kwaliteit) zijn van belang maar ook de ruimte om de dienstverlening af te stemmen op de drie afzonderlijke gemeenten. Uiteraard blijft de samenwerking gericht op harmonisatie, dit levert immers de gewenste efficiencyverschillen op, maar ook is er meer nadrukkelijk de mogelijkheid tot maatwerk (invulling geven aan ambities uit coalitieprogramma's van de drie DUO-gemeenten).

De Missie, Visie en Kernwaarden worden in 2020 ter vaststelling aan het bestuur Duo+ aangeboden. Na besluitvorming worden de kernwaarden vertaald naar do's en don't's. Die daarna, samen met het verdere verankeringsproces, ter vaststelling aan het Directiebestuur worden voorgelegd.

### *Ontwikkelingen en activiteiten in 2019*

#### • Dienstverleningsovereenkomst (DVO)

Ook in 2019 is verder gewerkt aan het professionaliseren van de opdrachtgever- en opdrachtnemersrol tussen de gemeente en Duo+. Er heeft een inventarisatie plaatsgevonden van knelpunten in de samenwerking. Uitgangspunt was daarbij niet alleen de knelpunten weg te werken maar vooral om beter samen te werken en meer 'in elkaars schoenen' te staan zodat knelpunten in het vervolg in een vroeger stadium en door de juiste personen kan worden opgepakt. Ook in 2020 zal dit proces tot verbetering van de samenwerking door blijven lopen.

#### • Verrekensystematiek

In 2019 zijn de DUO-gemeenten een nieuwe verdeelsystematiek overeengekomen. De nieuwe systematiek is meer op de toekomst voorbereid (houdt rekening met groei) en doet daarmee meer recht aan de kostentoedeling en af te nemen dienstverlening. Alleen voor de onderdelen Staf en Bedrijfsvoering is een nieuwe verdeelsystematiek afgesproken. Voor Buurt en Burger zijn procesafspraken gemaakt hoe te komen tot een betere kostenverdeling. De wijzigingen zijn vastgelegd in een aangepaste Bijdrageverordening Duo+. Deze kostenverdeling is met ingang van 2019 van kracht gegaan.

#### • Financiën

In 2019 is e-facturering geïmplementeerd. Op dit moment maken alleen overheden en een aantal grote leveranciers gebruik van dit middel. De verwachting is dat dit in 2020 verder zal toenemen.

In 2019 is mede door vacatureverloop gewerkt met een externe partij om de Verbijzonderde Interne Controle (VIC) uit te voeren en deze verder te optimaliseren. Dit is slechts gedeeltelijk gelukt met betrekking tot de eerste stap om de interne controle verder in de lijn te brengen. Echter de kwaliteit en de voortgang zijn ten opzichte van het voorgaande jaar teruggevallen. Het op verdere afstand zetten van de VIC in de Organisatie is daarmee tijdelijk een oplossing geweest, maar op de langere termijn geniet het de voorkeur om deze formatie beschikbaar te hebben in de eigen Organisatie, om hiermee zowel de kwaliteit, de voortgang en de doorontwikkeling van de VIC te kunnen borgen.

- Informatisering en automatisering (I&A)

In 2019 is een verregaande rationalisatie en harmonisatie van de informatiesystemen gerealiseerd. Hier en daar is nog sprake van een uitzondering, maar daar is doorgaans omdat harmonisatie daar (nog) niet opportuun is.

Mede hierdoor is de beoogde ontmanteling van 'lokale' datacenters in 2019 zo goed als afgerond. Alleen op de locaties Ouder-Amstel en Diemen is bij beide nog één netwerkcomputer aanwezig. Beide worden in 2020 naar de cloud gebracht.

Op het gebied van computerapparatuur heeft in 2019 eveneens een grootschalige harmonisatie cq. vervanging plaatsgevonden. Zo zijn de verschillende monitoren op alle locaties vervangen door dezelfde nieuwe standaardmonitor (enkele uitzonderingen daargelaten), vaak ook met een dubbelopstelling. Als eerste van DUO-gemeenten is in Diemen ook de werkplekhardware vervangen, waarbij maximaal is ingezet op flexibel en mobiel werken (veel laptops ipv. desktops). In 2020 volgen de andere locaties.

Qua innovatie is in 2019 geëxperimenteerd met een zogenoemde 'chatbot' die vragen van medewerkers kan beantwoorden. Hoewel er weinig gebruik van werd gemaakt (het experiment is inmiddels beëindigd), zijn er wel lessen geleerd die bij toekomstige initiatieven waardevol zullen blijken. De trend rond 'robotisering' wint voorlopig namelijk alleen maar terrein en de verwachte kansen voor automatisering van routinematig werk inspireren ongetwijfeld tot nieuwe experimenten.

Daarnaast is in 2019 een 'open data'-portaal ingericht waarmee op dit moment in een testomgeving de eerste ervaringen op worden gedaan. Nu reeds kan worden geconcludeerd dat dit, samen met de ontwikkelingen rondom de Omgevingswet, een goede katalysator is voor zowel de vraag naar als het aanbod van dergelijke gegevens.

Een ander voorbeeld van innovatie in 2019 is de realisatie van één gezamenlijke 'SIP-trunk' in de (private) cloud, voor alle in- en uitgaande vaste telefonie. Hiermee beschikt Duo+ dan ook over een state-of-the-art telefonieoplossing die maximaal is voorbereid op de toekomst.

#### *Tot slot, waardering*

Ook dit jaar sluiten we af met een woord van dank aan alle medewerkers van de Duo+ werkorganisatie en de deelnemende gemeenten. De beoogde samenwerking krijgt steeds beter vorm. We zijn er nog niet, maar met de getoonde inzet van een ieder is dat een kwestie van tijd.

## **Incidentele inhuur nieuwe projecten**

In 2018 is er incidenteel budget beschikbaar gesteld van € 1.125.000 voor inhuur voor nieuwe projecten. De bedoeling is dat het beschikbaar gestelde budget (vanuit de Algemene Reserve) zo veel mogelijk zou terugkomen via nog open te stellen grondexploitaties of beschikbaar te stellen investeringsbudgetten. Wanneer die er niet zijn (bijvoorbeeld omdat een project niet haalbaar is en er toch kosten zijn gemaakt) worden de gemaakte kosten verrekend met de Algemene Reserve.

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

Voor 2019 was initieel een budget van € 820.000 beschikbaar. Werkelijk is € 919.000 uitgegeven. Van deze overschrijding is in de 3de kwartaalbrief 2019 melding gemaakt en gevraagd de overschrijding te dekken uit de Algemene Reserve. De onttrekking is zoals bij de kwartaalbrief besloten verwerkt in deze jaarrekening.

Extra formatiebehoefte nieuwe projecten	Begroting 2019	Rekening 2019	Vershil
Station Diemen Zuid	120	-	120
Spoorzicht	330	216	114
Visie Diemen Zuid	240	75	165
Overige projecten (Arent Krijtstraat, Postkantoor, NUON locatie/depot, Rietschuur, Saan locatie, Verlaging Gooiseweg, Voormalige pastorie)	-	553	-553
Biomassacentrale	-	75	-75
<b>Ten laste van reserve</b>	<b>690</b>	<b>919</b>	<b>-229</b>
Stichting Arq	45	-	45
Buitenlust	85	-	85
<b>Ten laste van grondexploitatie / investeringsbudgetten</b>	<b>130</b>	<b>-</b>	<b>130</b>
<b>Incidentele formatiebehoefte projecten</b>	<b>820</b>	<b>919</b>	<b>-99</b>

## Overhead

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

Soort kosten	Begroting 2019 primitief	Begroting 2019 totaal	Rekening 2019	Budget resultaat 2019
Bijdrage Duo+ (gemeenschappelijke regeling)	5.400	5.810	5.872	-62
Bijdrage Inkoopbureau Stichting Rijk	160	160	161	-1
Directie en bestuursadviesing/-ondersteuning	824	730	820	-91
Afdelingsmanagers	456	502	477	25
Ondernemingsraad	73	62	49	13
Communicatie + participatie	179	229	156	73
Financiën	20	20	35	-15
Juridische zaken	106	120	63	57
Personeel & Organisatie	665	376	398	-22
Informatisering & Automatisering	43	18	19	-
Interne dienstverlening	20	22	4	18
Facilitair	479	498	488	10
Vervoermiddelen	179	180	201	-21
Huisvesting	1.302	1.287	1.341	-54
Overige kosten bedrijfsvoering	123	104	119	-16
Verrekening overhead met grondexploitatie en tarieven	-1.486	-1.578	-1.614	36
<b>Totaal overhead</b>	<b>8.544</b>	<b>8.540</b>	<b>8.589</b>	<b>-50</b>

De bijdrage aan Duo+ is met € 5,9 miljoen goed voor tweederde van de totale overheadkosten. Dat is logisch want alle bedrijfsvoeringstaken zijn ondergebracht bij Duo+.

Soort kosten	Specificatie	Begroting 2019 primitief	Begroting 2019 totaal	Rekening 2019	Budget resultaat 2019
Publiekszaken	Salariskosten	2.800	2.679	2.692	-13
Ruimtelijk Beheer	Salariskosten	3.096	2.856	2.916	-60
Ruimtelijke Ontwikkeling	Salariskosten	2.810	2.992	3.007	-15
Samenleving	Salariskosten	2.476	2.491	2.552	-61
<b>Totaal salariskosten vakafdelingen</b>		<b>11.182</b>	<b>11.018</b>	<b>11.168</b>	<b>-150</b>

Voor de sturing worden de kosten van de overhead afgezet tegen de salariskosten van de vakafdelingen. Verhoging van dit percentage heeft een positief effect op het begrotingssaldo en een negatief effect op de kostendekkende tarieven en saldi van de grondexploitaties.

Soort kosten	Begroting 2019 primitief	Begroting 2019 totaal	Rekening 2019
Overhead uitgedrukt in percentage van salariskosten vakafdelingen	76%	78%	77%

Ondanks dat het berekende overheadpercentage ongeveer 77% is, rekenen we in de jaarrekening 60% toe aan de kostendekkende tarieven en grondexploitaties. Dit is besloten bij vaststelling van de begroting 2019. Het lagere percentage ligt in lijn met de toegerekende overhead zoals het voor de BBV-aanpassing (2016) plaatsvond. Aanpassing van dit percentage heeft consequenties voor de tarieven en het resultaat van grondexploitaties.

Onderstaande tabel geeft inzicht in de toegerekende overheadkosten.

Doorbelasting naar kostendekkende tarieven en grondexploitatie	Begroting 2019 primitief	Begroting 2019 totaal	Rekening 2019
Parkeren	110	154	160
Omgevingsvergunningen	330	350	368
Overige leges (waaronder burgerzaken)	440	464	438
Afvalstoffenheffing	151	154	155
Rioolheffing	217	212	214
Begraven	7	8	7
Grondexploitaties	231	235	271
<b>Totaal salariskosten vakafdelingen</b>	<b>1.486</b>	<b>1.578</b>	<b>1.614</b>

## Indicatoren

Indicatie van het behaalde resultaat door te kijken naar:	Bron	Begroting 2019	Realisatie 2019
Arbeidsverzuim	HRM-administratie	4,5%	4,9%
Personeelsverloop	HRM-administratie	11%	18%
Aantal vacatures	HRM-administratie	22	16
Realisatie HRM gesprekken	HRM-administratie	100%	100%
% betaling facturen binnen 30 dagen	Financiële administratie	95%	81%
Aantal fte formatie per 1.000 inwoners	HRM-administratie	6,333	6,719
Aantal fte bezetting per 1.000 inwoners	HRM-administratie	6,074	6,019

## Investerings

Omschrijving	Budget	Realisatie t/m 2019	Vrije ruimte	i: in uitvoering d: doorschuiven v: vervallen a: afgewikkeld
700406 Herinrichting raadzaal gemeentehuis	200	212	-12	a
700407 inrichten inspiratieruimten gemeentehuis	30	32	-2	a
740204 vervangen CV installatie voormalig Prinses Marijkeschool	45	20	25	i
750201 Vervangen sporttoestellen diverse accommodaties	40	20	20	i
750205 Vervangen diverse technische installaties sportcentrum Duran	365	335	30	i
760117 Huisvesting bibliotheek in de Omval	50	37	23	i

### *Verklaring doorgeschoven en vervallen investeringen*

Er zijn binnen deze paragraaf geen doorgeschoven of vervallen investeringen.