

Eerste voortgangsrapportage 2024



duc+

1 Inhoudsopgave

2 Inleiding.....	4
3 Algemene ontwikkelingen.....	5
3.1 Duo+.....	5
3.1.2 Ontwikkelingen Bedrijfsvoering.....	5
4 Voortgang begroting.....	7
4.1 Programma Staf.....	7
4.2 Programma Bedrijfsvoering.....	8
4.3 Programma Burger.....	12
4.4 Programma Buurt.....	15
5 Financiën.....	17
5.1 Financieel algemeen.....	17
6 Bedrijfsvoering Duo+.....	21
6.1 Algemeen.....	21
6.2 Stuurinformatie.....	21
Afkortingenlijst.....	23

2 Inleiding

Deze voortgangsrapportage is informeel van aard. Dit betekent dat deze voortgangsrapportage wel voorgelegd wordt aan de DUO-gemeenten maar niet om zienswijzen. Bij de tweede voortgangsrapportage van dit jaar wordt een begrotingswijziging gemaakt waarin de in deze rapportage vermelde financiële effecten verwerkt worden en mogelijke nieuwe effecten die op dat moment bekend zijn.

3 Algemene ontwikkelingen

Vertrek van de directeur Duo+ en de Concern-Controller / hoofd staf

Binnen de directie vinden er grote veranderingen plaats. De algemeen directeur is inmiddels vertrokken evenals de concern-controller / hoofd staf van Duo+. Voor de laatste functies is inmiddels een splitsing aangebracht om op termijn te voorkomen dat deze onderdelen qua aansturing in het gedrang kunnen komen. De functies van concerncontroller en hoofd staf zijn beide inmiddels ingevuld. De vervanging van de directeur Duo+ zal voorlopig door een interim directeur opgepakt worden zodat de invulling van de vacature via een extern bureau zorgvuldig kan verlopen.

Ingezette koers wordt voortgezet

Het directie en managementteam van Duo+ heeft samen met het bestuur helder uitgesproken dat de ingezette koers voortgezet blijft worden, daarmee wordt de continuïteit gewaarborgd. Dat wil zeggen dat de lopende projecten door blijven lopen, zoals een visie op bedrijfsvoering en herpositionering van het team communicatie. Daarnaast worden geen nieuwe ontwikkelingen opgepakt.

Organisatiedag

Op 7 maart 2024 heeft de organisatiedag plaatsgevonden. Het was een geslaagde dag die in het teken stond van verbinding van de vier organisaties. De opkomst was hoger dan verwacht, er waren meer dan 500 medewerkers aanwezig. Dit betekent dat de kosten ook hoger waren dan gepland. Mogelijk kunnen deze kosten opgevangen worden binnen het budget. Indien dit niet (volledig) lukt zal dit meegenomen worden bij de tweede voortgangsrapportage van Duo+.

Organisatieontwikkeling

De Organisatie Duo+ is volop in ontwikkeling. Binnenkort zullen aan het bestuur van Duo+ diverse voorstellen voorgelegd worden om de doorontwikkeling van Duo+ verder vorm te geven.

3.1 Duo+

3.1.1 Ontwikkelingen Staf

De Staf heeft de afgelopen jaren een behoorlijke ontwikkeling doorlopen. Binnen de Staf zijn namelijk concerncontrol, het team verbijzonderde interne controle, inkoop, informatieveiligheid, de ondersteuning van bestuur van Duo+, het DBR en het DMT van Duo+ en de functie senioradviseur processen Lean binnen de Staf opgenomen. Bij het team informatieveiligheid zijn vacatures ingevuld voor de functies van privacyofficer. Dat geldt ook voor de functie inkoopcoördinator/adviseur. In het jaar 2024 wordt de staf mogelijk uitgebreid met medewerkers van interne communicatie. Het VIC team legt zich dit jaar in toenemende mate toe op het verder in de lijn beleggen van de interne controle. Dit is mede van belang omdat vanaf 2023 de directeur van Duo+ en de colleges van B en W van de gemeenten verantwoordelijk zijn voor het afgeven van de rechtmatigheidsverklaring aan het bestuur c.q. de gemeenteraden. Omdat de Staf de afgelopen jaren behoorlijk is gegroeid is besloten een splitsing aan te brengen tussen de Staffuncties en concerncontrole inclusief het VIC-team. Dit om op termijn te voorkomen dat deze onderdelen qua aansturing in het gedrang kunnen komen. Deze splitsing wordt financieel binnen Duo+ opgevangen.

3.1.2 Ontwikkelingen Bedrijfsvoering

Geo-ontwikkelingen

Het team I&A is ontstaan vanuit samenvoeging van de oude teams bij de drie gemeentes met de bijbehorende gedachte over de indeling van het team. Hierbij is ook het Geo en Gegevensmanagement cluster ondergebracht bij het team I&A. In toenemende mate blijkt dit geen goed werkende situatie te zijn. Er is te weinig sturing op het werk en de medewerkers hebben geen leidinggevende met wie zij hun werkzaamheden inhoudelijk goed kunnen bespreken. Daarom is, in combinatie met andere factoren zoals aanstaande pensionering en natuurlijk verloop, een andere oplossing nodig voor het uitvoeren van de Geo taken voor de drie gemeentes. Als eerste pilot loopt inmiddels het beheer van de applicatie Kaartviewer bij de gemeente Amstelveen. Dit verloopt tot ieders tevredenheid. Op dit moment wordt verkend of de BAG en BGT taken kunnen worden overgebracht naar Amstelveen. Na deze verkenning volgt een OGON voorstel over het definitieve beheer van de BAG en BGT taken waarbij de inbreng van de DUO-gemeenten een zwaarwegend karakter heeft.

Aanschaf Decentraal Loket

In het kader van de inwerkingtreding van de Omgevingswet moet een nieuwe applicatie worden aangeschaft. Dit betreft de applicatie Decentraal Loket. Deze applicatie levert webformulieren voor aanvragen in het kader van de gemeentelijke APV's, Bijzondere Wetten en Huisvestingsverordeningen. Op dit moment worden betreffende webformulieren nog met het huidige zaaksysteem gerealiseerd. Deze kunnen echter niet gekoppeld worden met het nieuw systeem, waarin betreffende aanvragen worden afgehandeld.

Een werkgroep met een aantal materiedeskundigen vanuit ID (Postintake & Archief), I&A (Functioneel Beheer) en VTH heeft de Stuurgroep Implementatie Omgevingswet DUO-organisaties op basis van een vergelijkende scenario-analyse geadviseerd de applicatie Decentraal Loket aan te schaffen. Dit advies is bekrachtigd door het OGON. De betreffende kosten bedragen ca. €25.000 incidenteel en ca. €35.000 structureel. De incidentele kosten kunnen worden gedekt uit het reeds beschikbare Omgevingswet-budget (post 'onvoorzien'). Bij de 2e voortgangsrapportage van Duo+ wordt een begrotingswijziging opgesteld voor deze structurele kosten.

Vervolg (structurele) dienstverlening aan Projecten Vluchtelingen en Asielzoekers

Het is het team Interne Dienstverlening gelukt om de dienstverlening, voor de gemeenten Uithoorn en Ouder-Amstel, aan vluchtelingen en asielzoekers gestructureerd en efficiënter aan te bieden. Door meer zelfredzaamheid van de bewoners, goede afspraken met de verharende partijen en duidelijk vastgelegde werkafspraken in het team zelf is de ondersteuning minder belastend voor de going concern taken. Door deze efficiëncyslag zal er in 2024 en 2025 weer meer ruimte zijn voor projecten en de zogenaamde binnenvliegers die tot die tijd werden uitgesteld en / of voor veel werkdruk zorgde.

Programma Informatiehuishouding op Orde

Na een enthousiaste start van het programma en de invulling van de vacatures met deels ingehuurd personeel heeft het programma in 2023 lange tijd stilgelegen. De redenen hiervoor hadden allen te maken met het vertrek van 2 van de 3 projectleden en omstandigheden waardoor de sturing van het programma tussen wal en schip is gevallen. Het programma, dat door en voor alle 4 de organisaties in het leven is geroepen en hard nodig is om de Informatiehuishouding goed in te regelen en te voldoen aan wet- en regelgeving zoals de WOO en Archiefwet, is in 2024 weer van start gegaan. Om het programma goed te starten zijn twee projectleden aangesteld als Kwartiermaker om een goed proces, planning en doorstart mogelijk te maken.

Doorontwikkeling P&C-cyclus Duo+

De P&C-cyclus heeft de continue aandacht binnen Duo+. Het voornemen is om de teksten in de programma's aan te scherpen en alleen nog die zaken op te nemen die als speerpunt voor de komende periode gerealiseerd gaan worden en de voortgang hier dan scherp te monitoren. Hiermee wordt voorkomen dat het vaak over dezelfde onderwerpen gaat. Daarnaast wordt gekeken naar de samenhang in het programma Bedrijfsvoering en de paragraaf Bedrijfsvoering. Ook hier geldt dat vaak dezelfde onderwerpen terugkomen.

3.1.3 Ontwikkelingen Burger

Team Participatie en in mindere mate het team Wmo/Jeugd heeft te maken met lastig vervulbare vacatures. Bij team Wmo/Jeugd is tevens sprake van meerdere langdurige ziekten. Hierop wordt inhuur gepleegd, dit leidt tot een financiële overschrijding. Samen met de opdrachtgevers wordt gezocht naar een langdurige oplossing zodat de dienstverlening aan de DUO-gemeenten kan worden gecontinueerd.

Ondanks dat er een behoorlijke daling is ingezet, is er ook nog sprake van wachtlijsten bij het afhandelen van de Wmo aanvragen.

3.1.4 Ontwikkelingen Buurt

De afdeling Buurt heeft te maken met een aantal lastig vervulbare vacatures. Hierop wordt inhuur gepleegd. Dit leidt tot een overschrijding van de huidige personele budgetten. Concrete prognose voor het team IB is besproken in OGON BOR. Kwartaalsgewijs wordt de ontwikkeling gemonitord en besproken in OGON BOR. Ook voor team VTH is de prognose voor Q1 met een extrapolatie naar heel 2024 in het OGON VTH besproken. Een voorstel voor financiële dekking van deze overschrijding is opgesteld en wacht op een bestuurlijk akkoord.

4 Voortgang begroting

4.1 Programma Staf

4.1.1 Aansturen en doorontwikkeling organisatie

cSpeerpunten	Kwaliteit, Kwetsbaarheid en Kosten
Wat willen we bereiken?	Aansturing en doorontwikkeling organisatie
Wat willen we ervoor doen?	De dienstverleningsovereenkomsten zijn voor een periode van vier jaar opgesteld. De onderliggende jaarlijkse werkplannen beschrijven meer in detail de gevraagde diensten en producten tegen de inspanningen en kosten die daaraan verbonden zijn. Het OGON overleg vormt de basis van de samenwerking en is het platform voor de onderlinge afspraken over producten en dienstverlening. Los daarvan is er aanvullende dienstverlening op basis van maatwerkopdrachten. Deze worden vooraf goed en duidelijk vastgelegd en conform de leveringen afgerekend.
Wat is de stand van zaken?	Ook dit jaar is ingezet op de werkplannen, deze zijn verder toegesneden op de dienstverlening, die vanuit de DUO-gemeenten gewenst is. Er is gewerkt aan een verder verfijning waarin projecten en grote klussen meerjarig zijn uitgewerkt. Hierbij worden tevens duidelijke afspraken gemaakt over de te verrichte prestaties en de benodigde middelen. De positie van de OGON's is verder versterkt door aan de voorkant de P&C documenten te bespreken.

4.1.2 Concern control

Speerpunten	Kwaliteit, Kwetsbaarheid en Kosten
Wat willen we bereiken?	Concern control
Wat willen we ervoor doen?	In 2024 zijn de processen voor de interne controle in de lijn belegd. Dit betekent dat de proceseigenaren samen met de teams/afdelingen de interne controles aan de hand van deze processen zelf uit. Het VIC-team toetst of deze interne controles goed uitgevoerd en zal afhankelijk van de kwantiteit en de kwaliteit van de lijncontroles eventueel nog zelf controles uitvoeren. Hiermee is de interne beheersing sterkt verbeterd en is de directie van Duo+ goed in positie gebracht om een goede rechtmatigheidsverklaring aan het bestuur van Duo+ te kunnen afleggen. De maatregel dat de directeur van Duo+ de rechtmatigheidsverklaring moet afgeven via de jaarrekening is in 2023 van kracht geworden. Ook wordt in 2024 en volgende jaren nadrukkelijker ingezet op het overgaan van de gegevensgerichte controles naar proces en systeem gerichte controles. Waar nodig zal het VIC-team de proceseigenaren blijven ondersteunen en helpen bij het uitvoeren van de interne controles.
Wat is de stand van zaken?	Het proces voor het in de lijn brengen van de interne controle is dit jaar verder opgepakt, met name bij de DUO-gemeenten. De controle van de jaarstukken van de DUO-gemeenten is dit jaar door een andere accountant uitgevoerd. Dat heeft ook impact op Duo+ en met name het VIC-team en het team Financiën. De nieuwe accountant heeft een heel andere werkwijze en aanpak van de controles ten opzichte van de vorige accountant. Dat vergt de nodige tijd en afstemming.

4.1.3 Inkoopfunctie

Speerpunt	Kwetsbaarheid
Wat willen we bereiken?	Inkoopfunctie
Wat willen we ervoor doen?	In 2024 wordt de inkoop organisatie verder uitgewerkt en zo mogelijk uitgerold in de organisatie. Bij de verdere uitwerking van de organisatievorm zal bekeken worden of en zo ja welke rol de Stichting Rijk daarbij zal spelen. Inmiddels werken alle vier de DUO-organisatie werken aan de hand van dezelfde beleidsnotitie inkoop en aanbesteding en handboeken. Ook is in 2024 een contractbeheersysteem ontsloten en is de adviesfunctie voor inkoop en aanbesteding voor de gehele DUO-organisatie geborgd. Dat geldt zeker ook voor het maatschappelijk verantwoord inkopen. Hierin voeren de gemeenten wel een "eigen beleid" maar het toepassen van dit beleid wordt wel zoveel als mogelijk in de gezamenlijk gedaan. De afgelopen jaren is helaas wat vertraging ontstaan in de het vormen van een inkoop organisatie. In de praktijk blijkt dat bijvoorbeeld discussiepunten over de inkooporganisatie en de uitwerking daarvan wat langer tijd nodig hebben.

Speerpunt	Kwetsbaarheid
Wat is de stand van zaken?	<p>De verwachting is dat medio 2024 de vorming van de inkooporganisatie binnen Duo+ verder geconcretiseerd wordt.</p> <p>Duo+ is inmiddels voor de inhuur van derden overgestapt op de diensten van een broker. De gemeente Ouder-Amstel had deze stap al eerder gezet maar per 1 december 2023 zijn ook de gemeente Uithoorn en Duo+ aangesloten en per 1 februari 2024 volgt ook de gemeente Diemen. De verwachting is dat het onderbrengen van de inhuur bij de broker de rechtmatigheid van de inhuur ten goede zal komen.</p> <p>Ook dit jaar is er intensief overleg tussen Duo+ en de DUO-gemeenten via het CPI(Contactpersonen Inkoop)-overleg. In dit overleg vindt afstemming plaats over diverse inkoopthema's, waaronder de ontwikkeling van de inkooporganisatie.</p>

4.1.4 Informatie veiligheidsorganisatie

Speerpunt	Kwetsbaarheid
Wat willen we bereiken?	Informatie veiligheidsorganisatie
Wat willen we ervoor doen?	Ook voor 2024 blijft aandacht voor Informatieveiligheid in de breedste zin van het woord hoge prioriteit houden. Met de verwachting dat de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) een daadwerkelijk wettelijke aanscherping gaat krijgen zullen mogelijk aanvullende maatregelen ter bescherming van bedrijfsinformatie en privacygevoelige informatie voor met name specifieke vakafdelingen, de zogenoemde 'Kroonjuweelafdelingen', verder toenemen. Blijvende voorlichting en reguliere aandacht middels bewustwording trainingen van personeel in combinatie met het kunnen blijven voldoen aan de verdere aanscherping van de laatst audit normeringen resulteert dat het onderwerp 'informatiebeveiliging' continue op de agenda blijft van de Duo+ organisatie.
Wat is de stand van zaken?	Het opnieuw beschrijven van de informatieveiligheid is voorbesproken in het OGON overleg. Er is een procesvoorstel gemaakt om dit in gang te zetten. Het betreft een technische aanpassing op grond van gewijzigde wetgeving maar ook wordt in samenspraak met de gemeenten bezien of er tot een gezamenlijk strategische visie gekomen kan worden die uiteindelijk in het beleid vertaald moet worden. Inmiddels is er een gezamenlijke visie op het informatieveiligheidsbeleid gemaakt. Deze visie zal naar verwachting tezamen met het nieuwe meerjarige strategisch informatieveiligheidsbeleid in de loop van 2024 worden vastgesteld.

4.2 Programma Bedrijfsvoering

4.2.1 Optimaliseren, digitaliseren en waar mogelijk (verder) harmoniseren van administraties en processen

Speerpunt	Kwaliteit
Wat willen we bereiken?	Optimaliseren, digitaliseren en waar mogelijk (verder) harmoniseren van administraties en processen
Wat willen we ervoor doen?	<p>Ook in 2024 blijft het ver(der)gaand digitaliseren en waar mogelijk op één lijn brengen van processen en administraties een belangrijk speerpunt. Dit is een continue proces voor heel het samenwerkingsverband. Digitaal zaakgericht werken en archiveren (een wettelijke verplichting voor zowel Duo+ als de DUOgemeenten) levert hier een belangrijke bijdrage aan.</p> <p>In 2022 is een nieuwe versie van het centrale zaak- en archiefsysteem in gebruik genomen met een gebruiksvriendelijker en laagdrempeliger interface. Dit vormt een solide basis om met elkaar verder te bouwen aan digitaal zaakgericht werken en archiveren, ook in 2024.</p>

Speerpunt	Kwaliteit
Wat is de stand van zaken?	<p>Zaaksysteem</p> <p>Met gemeenten Amstelveen en Aalsmeer (zgn. 'AA'-organisatie) is een gezamenlijk traject gestart in de voorbereiding tot de aanschaf van een nieuw zaaksysteem. De eerste fase van het gezamenlijk opstellen van een Programma van Eisen en Wensen is afgerond. Belangrijke voordelen van dit traject zijn het delen van kennis tussen de verschillende organisaties, wat vooral in de beheerfase belangrijk is, en het te verwachten aanmerkelijke kostenvoordeel bij gezamenlijke aanschaf van een nieuw zaaksysteem. In Q2 en Q3 2024 zal samen met de AA-organisatie een marktverkenning gaan plaatsvinden. Ingebruikname van een nieuw zaaksysteem zal waarschijnlijk echter niet eerder zijn dan 2026.</p> <p>Omgevingswet</p> <p>Er wordt nog steeds hard gewerkt aan de implementatie van de Omgevingswet die per 1 januari 2024 in werking is getreden. Bijvoorbeeld voor wat betreft (de doorontwikkeling van) de inrichting van een aantal nieuwe informatiesystemen.</p> <p>Standaardisering Workflows P&O</p> <p>Er wordt flink ingezet op standaardisering en automatisering van de workflows en van andere processen. Er is daarbij vooral gebruik gemaakt van de mogelijkheden waarin de huidige applicaties kunnen voorzien. Om een verdere efficiencyslag te kunnen slaan is een uitbreiding daarop gewenst. In de loop van 2024 zal hier een voorstel voor komen.</p>

4.2.2 Implementeren van de uitvoeringsagenda voortvloeiende uit het informatiebeleidsplan

Speerpunt	Kwaliteit
Wat willen we bereiken?	Implementeren van de uitvoeringsagenda voortvloeiende uit het informatiebeleidsplan
Wat willen we ervoor doen?	De vaststelling van het informatiebeleidsplan heeft in 2022 plaatsgevonden. Hierna is gestart met het uitwerken en implementeren van een concrete uitvoeringsagenda die op operationeel niveau handen en voeten geeft aan het meer strategische informatiebeleidsplan, met een doorlooptijd t/m de huidige bestuursperiode in 2026.
Wat is de stand van zaken?	<p>Naast uitvoerige deskresearch door het IBP-team is vanuit de vier DUO-organisaties door beleidsmakers en leidinggevend input geleverd voor het IBP. Dit heeft geresulteerd in een document waarin het gewenste informatiebeleid wordt beschreven aan de hand van zeven thema's met elk drie speerpunten, uitgewerkt in werkafspraken met bijbehorende consequenties. Het eindconcept is in het kader van interbestuurlijk toezicht ter beoordeling aan de Provincie Noord-Holland aangeboden en akkoord bevonden.</p> <p>De fundamentele uitgangspunten van het informatiebeleid zijn in het IBP opgenomen (herijking/bevestiging). De passende strategische richting voor de komende jaren wordt in het IBP uitgezet. De concrete uitvoeringsagenda met projecten is, met de in Q4 2023 en Q1 2024 gehouden workshops met alle opdrachtgevers geprioriteerd. De verdere uitwerking wordt in Q2 2024 met het OGON gedeeld.</p>

4.2.3 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?	Digitaal werken ontwikkelt zich in hoog tempo en hier moet adequaat op ingespeeld worden. Duo+ heeft hierbij de verantwoordelijkheid om kennis te delen, taken in te richten en te adviseren over de werkprocessen om de archieven kwalitatief op orde te krijgen en te houden. Daarnaast hebben alle organisaties een eigen verantwoordelijkheid om zaakgericht te werken en er voor te zorgen dat er geen achterstanden ontstaan. In 2020 vielen alle vier de organisaties onder verzaamd toezicht in het kader van het interbestuurlijk toezicht (IBT).

Speerpunt	Kwaliteit
Wat is de stand van zaken?	<p>Het programma Zaakgericht Werken is geïntensiveerd en inmiddels ook gekoppeld aan de invoering van de WOO en Wmebv. Door verloop bestaat de bemensing van het programma nu uit de procesmanager en een (nieuwe) projectmanager. Om het programma weer op snelheid te brengen vullen zij samen de rol in van kwartiermaker. Tegelijkertijd wordt er gezocht naar een vaste programmamanager. Verdere invulling van het team volgt later in 2024.</p> <p>Verder is er formatieuitbreiding gekomen bij PiA (Postintake en Archief) van team Interne Dienstverlening. Het programmateam moet meer zwaarte, daadkracht en beslisvermogen opleveren waarbij het voor alle medewerkers van de DUO-organisaties duidelijk is dat zaakgericht werken geen vrijblijvende keuze is maar een verplichting. Hiermee komt het archiefbeheer ook beter onder controle.</p>

4.2.4 Doorontwikkeling P&O

Speerpunt	Kwaliteit
Wat willen we bereiken?	Doorontwikkeling P&O
Wat willen we ervoor doen?	In 2023 is het ingezette transitieproces volledig doorgevoerd. Dit proces is ingezet om de structuur te wijzigen en te investeren in houding en gedrag (eigenaarschap en zelforganiserend vermogen). Door de vorming van adviesteams is een betere aansluiting gevonden bij de vraagstukken van de partnerorganisaties, en daarmee is professionelere dienstverlening tot stand gekomen. In 2024 zal worden ingezet op de doorontwikkeling en toekomstbestendigheid van het team P&O.
Wat is de stand van zaken?	<p>2024 is gestart met het doorontwikkelplan 'basis op orde'. Hiermee wordt ingezet op de doorontwikkeling en toekomstbestendigheid van het team P&O. Belangrijk onderdelen zijn het verstevigen van de personeelsadministratie en het sturen op taak- en rolduidelijkheid voor alle functies binnen het team.</p> <p>Werkprocessen en werkzaamheden worden efficiënter ingericht of verder geautomatiseerd, waardoor de personeelsadministratie minder kwetsbaar wordt en er meer ruimte ontstaat voor ondersteuning op de adviesfuncties. Die beweging zorgt ook voor meer ruimte bij de adviesfuncties zelf, waardoor zij binnen hun advisering tijd krijgen voor meer ondersteuning en verdieping. Ook wordt er nu ingezet op het verder verstevigen van de functie van P&O partner binnen de structuur van het werken met adviesteams.</p>

4.2.5 Inclusief werkgeverschap en de Wet banenafpraak

Speerpunt	Kwaliteit
Wat willen we bereiken?	Inclusief werkgeverschap en de Wet banenafpraak
Wat gaan we ervoor doen?	<p>In 2022 is een visie op inclusie en diversiteit door de werkgevers vastgesteld. Vanaf 2023 wordt deze vertaald in maatregelen en beleid. P&O ondersteunt en faciliteert de werkgevers daarbij. Hoewel een inclusieve en diverse werkomgeving vooral gaat om houding en gedrag, en hier dus voortdurend aandacht naar moet uitgaan, is de verwachting dat P&O in 2023 het project kan afsluiten en kan teruggeven aan de individuele werkgevers. Dat geldt ook voor de invulling van de Wet banenafpraak. Vanaf 2024 geldt dan dat de gemeenten en Duo+ op grond van de Wet banenafpraak een verantwoordelijkheid hebben om mensen met een arbeidsbeperking te ondersteunen om aan het werk te komen. Hier liggen kansen in combinatie met het invullen van een maatschappelijke verantwoordelijkheid.</p> <p>P&O zal hierbij waar nodig adviseren en ondersteunen.</p>
Wat is de stand van zaken?	P&O heeft het project afgesloten. Vanaf juni 2023 heeft elke DUO-organisatie zelf de verantwoordelijkheid om verder invulling te geven aan dit thema. P&O monitort jaarlijks hoe elke DUO-organisatie het doet. Duidelijk is daarbij afgesproken, dat voor P&O hierbij alleen de taak ligt om de behaalde resultaten inzichtelijk te maken. De DUO-organisaties zijn zelf verantwoordelijk voor het behalen van resultaten op de Wet banenafpraak en voor een inclusieve- en diverse werkomgeving. P&O zal hierbij uiteraard wel kunnen ondersteunen en zal daarvoor in 2024 een 'toolkit' ontwikkelen. Vanuit P&O is de werkgroep Banenafpraak beschikbaar voor advies en ondersteuning.

4.2.6 Ontwikkeling en duurzame inzetbaarheid van medewerkers

Speerpunt	Kwaliteit
Wat willen we bereiken?	Ontwikkeling en duurzame inzetbaarheid van medewerkers
Wat gaan we ervoor doen?	De wereld om ons heen verandert snel. Het is belangrijk om onze organisatie daar goed op voor te bereiden. Dit betekent dat er andere competenties nodig zijn. Medewerkers moeten daarop getraind en opgeleid worden. Binden en boeien en duurzame inzetbaarheid zijn belangrijk: hoe behouden wij onze medewerkers en hoe kunnen zij het werk langer op een gezonde en plezierige manier blijven doen. Soms betekent dit dat maatwerk- dan wel mobiliteitsoplossingen nodig zijn. In 2022 zijn de eerste lijnen uitgezet op deze thema's uitgezet en hier zal in 2023 en 2024 verder invulling aan gegeven worden. Onderdeel daarvan is de implementatie van een digitaal leerplatform, de DUO-academie. In 2023 zal dit leerplatform geïmplementeerd en uitgebreid worden.
Wat is de stand van zaken?	<p>Er is gestart met een pilot voor de DUO-academie. Gedurende de pilotfase wordt de omgeving doorontwikkeld en voorzien van onze eigen opleidingen. De verwachting is in het derde kwartaal live te gaan met alle organisaties. De werkgevers hebben echter aangegeven nog niet te willen investeren in extra capaciteit voor inzet en onderhoud die nodig zijn om alle voordelen of mogelijkheden uit het leerplatform te halen. Met het DBR is daarom afgesproken dat er nu wordt gestart met de basis en dat als er meer gewenst is, inzet vanuit de organisaties zelf nodig is.</p> <p>P&O ontwikkelt in 2024 een vitaliteitsbeleid om te ondersteunen bij de duurzame inzetbaarheid, verminderen ziekteverzuim en bevorderen van privé/werkbalans en het werkplezier van medewerkers. De basis zal bestaan uit een aantal gezamenlijke uitgangspunten, waarbij de DUO-organisaties op onderdelen zelf een eigen invulling kunnen geven.</p>

4.2.7 Integrale dienstverlening

Speerpunt	Kwaliteit
Wat willen we bereiken?	Integrale dienstverlening
Wat gaan we ervoor doen?	Het jaar 2023 stond in het teken van volledig integraal werken. In 2024 zal verder uitrol en borging nodig zijn. Dit als uitvloeisel van de investeringen die gedaan zijn in 2023 met betrekking tot het opdrachtgever- en opdrachtnemerschap en het integraal werken van de medewerkers. Essentieel hierin is het meer tactisch sturen op resultaat en de verbinding met de opdrachtgevers.
Wat is de stand van zaken?	Er is tijdelijk een pas op de plaats gemaakt in afwachting van een takendiscussie. De uitkomst daarvan bepaalt waar welke taken worden belegd. Daarmee ook de wijze waarop de inzet tot het komen van integraliteit zich dient te richten.

4.2.8 Vervanging werken in het Westen

Speerpunt	Kwaliteit
Wat willen we bereiken?	Vervanging werken in het Westen
Wat gaan we ervoor doen?	De samenwerking Werken in het Westen stopt met ingang van 1 januari 2024. Dit betekent dat de DUO-organisaties met ingang van die datum een eigen werving en selectieplatform moeten hebben (ATS systeem). Dit platform moet gekoppeld worden aan een eigen werken-voor-website. In 2023 vindt de verkenning, ontwikkeling en implementatie hiervan plaats. Binnen dit project gaat uiteraard ook veel aandacht uit naar het profileren van de DUO-werkgevers (arbeidsmarkt-communicatie) en zal er daarom nauw samengewerkt worden met team communicatie. Vanaf 2024 komt de bijdrage aan Werken in het Westen te vervallen, dit budget zal ingezet worden voor een eigen ATS systeem en website.

Speerpunt	Kwaliteit
Wat is de stand van zaken?	Een eigen ATS en werken-bij website zijn inmiddels geïmplementeerd. Er wordt nu gewerkt met één gezamenlijke werken-bij website, maar waarbij er vier aparte organisatieonderdelen zijn. Hiermee heeft elke DUO-werkgever de mogelijkheid heeft op de eigen profilering en arbeidscommunicatie in te zetten. Met de DUO-organisaties is afgesproken dat er een mogelijkheid is om naar eigen behoefte (en ook met eigen middelen) door te ontwikkelen naar een eigen werken-bij website. Voorwaarde blijft daarbij dat elke individuele website wel aan één ATS gekoppeld moet blijven.

4.2.9 Verder optimaliseren workflows Motion

Speerpunt	Kwaliteit
Wat willen we bereiken?	Verder optimaliseren workflows Motion
Wat gaan we ervoor doen?	Motion het salarispakket dat gebruikt wordt voor de vier DUO-organisaties blijft in ontwikkeling. Er zijn inmiddels stappen gemaakt om workflows (beter) in te richten zodat de werkprocessen en archivering op een efficiënte manier afgewikkeld kunnen worden. In 2023 en 2024 zal veel aandacht uitgaan naar het verder optimaliseren van workflows en werkprocessen.
Wat is de stand van zaken?	Er is gestart met verdere automatisering, waaronder het eenvoudiger opslaan van de stukken in het personeelsdossier en implementatie van de archief functie. De mogelijkheden van het digitaal ondertekenen worden verder uitgebreid. Er moet wel worden gezien welke processen nu verbeterd kunnen worden gelet op de geplande conversie naar Motion 2.0.

4.3 Programma Burger

4.3.1 Digitalisering producten en diensten Burgerzaken

Speerpunten	Kwaliteit en Kwetsbaarheid
Wat willen we bereiken?	Digitalisering producten en diensten Burgerzaken
Wat willen we ervoor doen?	De doorontwikkeling van onze digitale dienstverlening continueren we in 2024. Inwoners vinden steeds beter de weg naar onze digitale dienstverlening en dit gaan we optimaliseren. Een steeds groter percentage van de producten van Burgerzaken wordt door de inwoners via de website aangevraagd/ aangegeven. Terwijl vooral wordt ingezet op de digitale dienstverlening, blijft juist ook aandacht voor degenen die hier geen gebruik van willen of kunnen maken. Verdere doorontwikkeling van de digitale dienstverlening helpt ook bij het kunnen opvangen van de reisdocumentenpiek (vanaf 2024) binnen de beschikbare capaciteit bij Burgerzaken. Basis voor onze dienstverlening in de volle breedte van producten en diensten die wij leveren, is de visie op dienstverlening van de gemeenten Ouder-Amstel en Uithoorn.
Wat is de stand van zaken?	<p>Verbeteren van de dienstverlening is een continu proces. Steeds meer producten van (met name) Burgerzaken worden digitaal aangeboden via de website. Ruim een derde van de producten van Burgerzaken wordt door de inwoners via de website aangevraagd/ aangegeven. Ongeveer 40% van deze (online) producten wordt zelfs zonder tussenkomst van een medewerker Burgerzaken verwerkt.</p> <p>Door de reisdocumentenpiek (in het eerste kwartaal van 2024 ruim 2 keer zoveel aanvragen als in dezelfde periode in 2023) is in het begin van 2024 het percentage producten aan de balie Burgerzaken weer gestegen. Dit komt vooral omdat het aanvragen van reisdocumenten niet digitaal kan.</p> <p>Hoewel vooral is ingezet op de digitale dienstverlening, blijft juist ook aandacht voor degenen die hier geen gebruik van willen of kunnen maken.</p>

4.3.2 Kwaliteit van basisadministraties verbeteren

Speerpunten	Kwaliteit en Kwetsbaarheid
Wat willen we bereiken?	Kwaliteit van basisadministraties verbeteren
Wat willen we ervoor doen?	<p>De kwaliteit van persoons- en adresgegevens is én wordt steeds belangrijker, mede door de uitbreiding van mogelijkheden van regie op eigen gegevens door inwoners. Waar mogelijk zoekt Burgerzaken aansluiting bij landelijke initiatieven en breiden we de mogelijkheden van de huidige applicatie uit. Burgerzaken zorgt er ook in 2024 voor dat ze over zoveel mogelijk middelen beschikt om op deze nieuwe situatie in te spelen en het hoge niveau van dienstverlening te handhaven.</p> <p>In samenwerking met interne afdelingen en landelijke partijen wordt de aandacht voor adreskwaliteit geïntensiveerd. We gaan meer onderzoeken uitvoeren naar de juiste adressen. Belangrijke bijvangst kan zijn: meer inzicht krijgen in mogelijke strafbare – of ondermijnende activiteiten.</p>
Wat is de stand van zaken?	<p>De Zelfevaluatie BRP en de Zelfevaluatie Reisdocumenten zijn wettelijk verplichte onderzoeken die jaarlijks uitgevoerd moeten worden en waarmee de inrichting, werking en beveiliging van de BRP en het Reisdocumentenproces wordt getoetst. De resultaten geven ons inzicht waar er verbeterd kan worden. De behaalde resultaten zijn door de colleges van de gemeentes vastgesteld en de acties en aanbevelingen die uit de zelfevaluaties van 2023 zijn gekomen worden beoordeeld op effectiviteit en uitvoerbaarheid en -indien van toepassing- in de loop van 2024 opgepakt.</p> <p>In beide gemeentes is en wordt meer ingezet op de signalen die we ontvangen via de LAA (Landelijke Aanpak Adreskwaliteit) en wordt steeds meer verbinding gezocht met interne afdelingen, teneinde de adreskwaliteit (nog) verder te verbeteren en een bijdrage te leveren aan het tegengaan van woonfraude en ondermijning.</p>

4.3.3 Verkiezingen organiseren volgens de wettelijke verplichtingen

Speerpunten	Kwaliteit en Kwetsbaarheid
Wat willen we bereiken?	Verkiezingen organiseren volgens de wettelijke verplichtingen
Wat willen we ervoor doen?	In mei 2024 organiseren wij de Europese Parlementsverkiezingen. Het doel is om deze soepel en rechtmatig verlopen. De voorbereiding en uitvoering vinden projectmatig plaats. Het wettelijk kader is daarbij bepalend.
Wat is de stand van zaken?	De Europees Parlementsverkiezing is op donderdag 6 juni 2024. Zoals gebruikelijk bij voorgaande verkiezingen wordt de verkiezingsuitslag vastgesteld door middel van een Centrale Stemopneming (CSO). Dit betekent dat de stembureaus op de avond van de stemming alleen tellen hoeveel stemmen er op elke partij zijn uitgebracht. De stemmen op de kandidaten worden nog niet geteld. Dat gebeurt de volgende dag in het openbaar en op een centrale locatie met een nieuwe ploeg tellers.

4.3.4 Doorontwikkeling KCC

Speerpunten	Kwaliteit en Kwetsbaarheid
Wat willen we bereiken?	Doorontwikkeling KCC
Wat willen we ervoor doen?	<p>De doorontwikkeling van het KCC, als eerste aanspreekpunt van de organisaties, vindt haar doorgang.</p> <p>Het KCC wordt steeds meer het voorportaal voor alle klantcontacten via de verschillende kanalen. Het KCC levert producten en diensten, en beantwoordt vragen in het 1e lijn klantcontact. Ze ontwikkelt de online dienstverlening steeds verder onder meer op basis van de gemeentelijke visies op dienstverlening. Met de digitalisering blijft het KCC oog houden voor de integraliteit van de dienstverlening, waar heldere informatievoorziening en volledige vraagbeantwoording de norm zijn. Het KCC wil borgen dat de investeringen in digitale dienstverlening zorgen voor een éénduidige voorkant voor de gemeentelijke dienstverlening en tegelijkertijd ruimte behouden voor passend maatwerk.</p> <p>Meting van de klanttevredenheid wordt waar mogelijk ingezet om een continue verbetering van de dienstverlening te kunnen blijven monitoren.</p>

Speerpunten	Kwaliteit en Kwetsbaarheid
Wat is de stand van zaken?	<p>De doorontwikkeling bij het KCC staat vooral in het teken van de doorontwikkeling van de digitale dienstverlening. De digitale dienstverlening is en wordt steeds verder uitgebreid. Daarnaast is steeds meer aandacht voor (de wettelijke eisen voor) digitale toegankelijkheid op de gemeentelijke websites. In het tweede kwartaal van 2024 worden toegankelijkheidsaudits uitgevoerd voor de gemeentelijke websites. Websites en apps van de overheid moeten voldoen aan de (minimale) toegankelijkheidseisen.</p> <p>Hoewel vooral is ingezet op de digitale dienstverlening, blijft juist ook aandacht voor degenen die hier geen gebruik van willen of kunnen maken.</p> <p>In januari is het 'Dashboard Dienstverlening' opgeleverd. Dit is een van de resultaten van het Programma Datagedreven Sturing en geeft inzicht in de telefonische dienstverlening door Duo+. In 2024 wordt wederom een experiment gericht op de dienstverlening opgepakt. Dit keer worden de gemeentelijke websites onder de loep genomen.</p>

4.3.5 In 2024 wordt binnen het Sociaal Domein breed gemeente overstijgend gewerkt

Speerpunten	Kwaliteit en Kosten
Wat willen we bereiken?	In 2024 wordt binnen het Sociaal Domein breed gemeente overstijgend gewerkt
Wat willen we ervoor doen?	In 2024 wordt in nagenoeg het gehele Sociale Domein gemeente overstijgend gewerkt. Er is een overzicht van de beleidsverschillen tussen de beide gemeenten in kaart gebracht. De beleidsharmonisatie is in voorgaande jaren nog niet op alle onderdelen haalbaar gebleken. De consequenties hiervan en mogelijke vervolgspraken volgen via het Ogon.
Wat is de stand van zaken?	Samenhangend met de brede uitvraag is de opdracht om gemeente overstijgend te werken. Dit om de kwetsbaarheid van personeel te verminderen en waar mogelijk efficiënter te werken. Binnen de Jeugdwet en de Wmo zijn inmiddels grote stappen gezet met het gemeente overstijgend werken. Voor de doorontwikkeling van de brede uitvraag is in het najaar een projectleider gestart. Het projectplan is inmiddels in het OGON van december vastgesteld.

4.3.6 In 2024 is er sprake van een goedlopende Brede Toegang Sociaal Domein

Speerpunt	Kwaliteit
Wat willen we bereiken?	In 2024 is er sprake van een goedlopende Brede Toegang Sociaal Domein
Wat willen we ervoor doen?	<p>Door de opdrachtgevers is inmiddels besloten om geen specifieke brede toegang voor hulp en ondersteuningsvragen in te richten, maar te gaan werken met de Brede Uitvraag. Door de juiste vragen te stellen en signalen op te pakken wordt de hulp/ondersteuningsvraag van de inwoner achterhaald en wordt besloten welke deskundigheid ingezet wordt. Het resultaat van dit traject leidt tot een merkbaar verbeterde toegang, waarin gemeenten, cliënten en maatschappelijke partners samenwerken. Bij de Wmo en de Jeugdwet wordt ingezet op de doorontwikkeling van de methodiek brede uitvraag. Voor (een groot deel van) de PW groep is het een nieuw instrument. De uitgangspunten van de brede uitvraag (dienstverleningsvisie) zijn uitgewerkt in een projectplan waarin wordt beoordeeld welke implementatie inzet en capaciteit noodzakelijk is om de doelstellingen van de brede uitvraag te behalen.</p> <p>DUO+ gemeenten hebben een visie ontwikkeld op de digitalisering van de dienstverlening binnen het Sociaal Domein. Hierin is aandacht voor de digitalisering voor zowel de externe dienstverlening (digitalisering van de informatiedeling en -uitwisseling met burgers) als interne dienstverlening (digitalisering van bedrijfsprocessen). Denk aan e-dienstverlening/burgerportaal/ snelbalie en ook aan betere afstemming en koppelingen tussen bedrijfsapplicaties. Dit plan zal in samenwerking met Sociaal Domein Duo+ definitief worden gemaakt inclusief een planning voor de uitvoering in 2024. Dit zal het meeste effect hebben op regelluw werken.</p>

Speerpunt	Kwaliteit
Wat is de stand van zaken?	Door de opdrachtgevers is besloten om geen specifieke brede toegang voor hulp en ondersteuningsvragen in te richten, maar te gaan werken met de Brede Uitvraag. Door de juiste vragen te stellen en signalen op te pakken wordt de hulp/ondersteuningsvraag van de inwoner achterhaald en wordt besloten welke deskundigheid ingezet wordt. Het resultaat van dit traject leidt tot een merkbaar verbeterde toegang, waarin gemeenten, cliënten en maatschappelijke partners samenwerken. Bij de Wmo en de Jeugdwet wordt ingezet op de doorontwikkeling van de methodiek brede uitvraag. Voor (een groot deel van) de Participatiewet is het een nieuw instrument. De uitgangspunten van de brede uitvraag (vraag achter de vraag vanuit de dienstverleningsvisie) zijn uitgewerkt in het projectplan. Implementatie start in 2024.

4.3.7 In 2024 wordt het Sociaal Domein data gedreven gestuurd

Speerpunt	Kwaliteit
Wat willen we bereiken?	In 2024 wordt het Sociaal Domein data gedreven gestuurd
Wat willen we ervoor doen?	In 2022 is gestart met het programma Datagedreven Sturing. Het programma heeft zich hoofdzakelijk gericht op het Sociaal Domein. Vanaf 2023 wordt het programma verbreed naar het veiligheidsdomein en dienstverlening. Binnen het sociaal domein vindt een verdieping plaats binnen het beleidsterrein bestaanszekerheid. De reeds behaalde resultaten worden geborgd en ook 2024 verder doorontwikkeld. De activiteiten zijn beschreven in het jaarplan Datagedreven Sturing. Dit jaarplan is binnen de drie DUO+ gemeenten vastgesteld.
Wat is de stand van zaken?	Het onderdeel 'Specialistische jeugdhulp' (SJH) is opgepakt en afgerond. In 2024 is er nog aandacht voor de borging/doorontwikkeling onder andere in het werken met het dashboard en de samenwerking middels het multidisciplinair team. Daarnaast heeft datagedreven werken op andere beleidsterreinen een vervolg gekregen onder andere op het onderwerp bestaanszekerheid.

4.4 Programma Buurt

4.4.1 Een efficiënter, effectiever, robuustere en kwalitatief beter uitvoering van de VTH-taken

Speerpunten	Kwaliteit, Kwetsbaarheid en Kosten
Wat willen we bereiken?	Een efficiënter, effectiever, robuustere en kwalitatief beter uitvoering van de VTH-taken
Wat willen we ervoor doen?	<ul style="list-style-type: none"> • Werkplan nieuwe stijl, • Continuïteit borgen op 1-pittersfuncties, • Management- en sturingsinformatie structureren, • Continuïteit realiseren voor de aansturing van VTH, • Herijking afspraken Omgevingsdienst, • Werken conform de nieuwe Omgevingswet.

Speerpunten	Kwaliteit, Kwetsbaarheid en Kosten
Wat is de stand van zaken?	<p>De doorontwikkeling op de VTH-taken is nagenoeg afgerond. Tegelijkertijd zijn er ook enkele nieuwe inzichten ontstaan voor o.a. de aansturing van het team, sturing op de uitvoering van de werkplannen en de inrichting van een front office die moet bijdragen aan een kwalitatief betere dienstverlening en een betere beheersing van de werkstromen. Voor de aansturing op de uitvoering van de werkplannen is inmiddels de applicatie Timetell in gebruik genomen en zijn de werkplannen gemoderniseerd waardoor veel beter aan het OGON kan worden gerapporteerd en er is scherp zicht op de uitputting van uren.</p> <p>Voor VTH is een handboek VTH ingericht met werkinstructies en afspraken. Onderdeel van dit handboek is het handboek Boa, waarin diverse werkafspraken en instructies zijn vastgelegd die de boa werkzaamheden met zich meebrengen. Hiermee wordt een belangrijke stap gezet in de borging van de organisatorische vereisten in het kader van de WPG en AVG.</p> <p>VTH is vooralsnog samen met onze stakeholders druk bezig met de implementatie van de Omgevingswet.</p> <p>Voor het oplossen van de kwetsbaarheid bij de zogenaamde 1 pitters functies is een oplossing gevonden voor de "woontaken" die nu bij 3 vergunningverleners zijn ondergebracht. Voor de kinderopvang is nog geen oplossing gevonden en voor de taken mbt erfgoed en monumentenzorg is een oplossing in de maak.</p> <p>Met de ODNZKG zijn intensieve gesprekken gaande in het kader van de aangekondigde afschaling van haar dienstverlening m.b.t. de UVO tussen de gemeenten en de ODNZKG. Naar verwachting heeft dit in 2024 geen ingrijpende gevolgen voor de directe dienstverlening van VTH, wel is er een risico op langere doorlooptijden met als gevolg eventuele ingebrekestellingen door aanvragers. VTH heeft in de begroting 2024 hiermee rekening gehouden.</p> <p>Met alle medewerkers zijn in de periode eind 2023 - begin 2024 plangesprekken gevoerd. Het is de bedoeling om alle medewerkers eind 2024 te beoordelen.</p> <p>Het wegwerken van achterstanden bij het bouwtoezicht is nog een aandachtspunt. Evenzo geldt dit voor de sturing van het team waarbij wordt gezocht naar een oplossing voor de te groot geworden span of control van de teamleider.</p> <p>Vanwege de invulling van ca. 10 fte door middel van inhuur in 2023, is de prognose voor 2024 dat sprake zal zijn van een overschrijding op de salarislasten van ca. 339K. De inhuur vormt nog steeds ca. 40% van de bezetting. We blijven streven naar zoveel als mogelijk medewerkers in dienst van Duo+.</p>

4.4.2 Effectieve aansturing teams Dagelijks Onderhoud en inrichting en Beheer in verband met de groei van de DUO-gemeenten

Speerpunten	Kwaliteit en Kwetsbaarheid
Wat willen we bereiken?	Effectieve aansturing teams Dagelijks Onderhoud en inrichting en Beheer in verband met de groei van de DUO-gemeenten
Wat willen we ervoor doen?	Om ook in 2024 de teams Dagelijks Onderhoud en Inrichting en Beheer effectief aan te kunnen sturen in relatie tot de toekomstige groei van de DUO-gemeenten en de span of control van de teamleiders, zal in 2023 voorgesteld worden om een andere invulling te geven aan de bestaande functies van de operationeel leidinggevende. De financiële effecten hiervan zijn niet opgenomen in deze begroting. Dit zal, indien de beiden opdrachtgevers hiermee instemmen, via de kadernota's 2024 en begrotingen van de beiden DUO-gemeenten zich vertalen naar de begroting van Duo+.
Wat is de stand van zaken?	In de begroting van beide DUO-gemeenten zijn de ontwikkelingen opgenomen. De herwaardering van de betreffende functies zal worden opgepakt.

5 Financiën

5.1 Financieel algemeen

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

5.1.1 Groeibudget

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

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

Voor 2024 wordt het budget ingezet voor de splitsing van de functies concern-controller en hoofd Staf.

5.1.2 Afwikkelen jaarrekening 2023 (resultaat en de bestemming)

De jaarrekening 2023 is inmiddels in het bestuur behandeld. Het resultaat is € 106K positief en wordt als volgt verdeeld:

Resultaat Programma's jaarrekening 2021	Over- en onderschrijding	Resultaat in € x 1000	In te zetten om activiteit uit te voeren in 2024	Terugbetaling aan DUO-gemeenten in 2024 € x 1000	Te vorderen in 2024 van DUO-gemeenten € x 1000
Staf	Overschrijding	-48	30		-78
Bedrijfsvoering	Onderschrijding	631		631	
Burger	Overschrijding	-373			-373
Buurt	Overschrijding	-209			-209
Algemene dekkingsmiddelen	Onderschrijding	105			
Totaal		106		631	-660

5.1.3 Begroting plus 1^e begrotingswijziging 2024

De 1^e begrotingswijziging 2024 is reeds eerder behandeld en verwerkt. Deze wijziging komt voort uit de structurele doorwerking van de 2e voortgangsrapportages 2023 en de besluitvorming die genomen is in de inmiddels vastgestelde begrotingen 2024 van de DUO-gemeenten.

5.1.4 Opvolging bevindingen accountant

In het rapport van bevindingen zijn een aantal aanbevelingen gedaan. Onderstaand wordt ingegaan op de stand van zaken.

Maatwerk

Aanbeveling:

Het proces rondom Maatwerkopbrengsten moet nog worden beschreven. Wij hebben eerder geadviseerd om de interne beheersing zo in te richten dat de volledigheid van de baten uit Maatwerk wordt gewaarborgd. Dit

kan door iedere nieuwe of gewijzigde maatwerkafspraken in uw directiebestuur te bespreken en na accordering een doorlopend opdrachtnummer te geven.

Opvolging:

Voor iedere maatwerkopdracht wordt nu een afzonderlijke begrotingswijziging gemaakt. Hiermee is de nummering in de administratie vastgelegd. Het directiemanagementteam beoordeelt deze bij de voortgangsrapportage's of via een afzonderlijke rapportage.

Aanbestedingen:

Aanbeveling:

Wij adviseren u om altijd voorafgaand aan de aanbesteding een kostenraming op te stellen en deze op te nemen in het inkoopdossier.

Opvolging:

Inmiddels is een formulier ontwikkeld voor de aanbestedingen waarbij een kostenraming een verplicht onderdeel is.

Processen

Aanbeveling:

De procesbeschrijvingen van de aanbestedingen zijn in 2021 opgesteld en zijn sindsdien niet geactualiseerd. De beschrijvingen bevatten in hoofdlijnen de processtappen, de onderscheiden risico's en beheersmaatregelen. De risico's sluiten echter niet aan op de risico's in het werkprogramma voor de interne controle en de beschrijving van de beheersmaatregelen kan concreter volgens de 6W-systematiek worden uitgewerkt.

Opvolging:

De procesbeschrijvingen zullen dit jaar geactualiseerd worden.

IT-omgeving

Aanbeveling:

Bij uitstroom van medewerkers worden autorisaties niet altijd (tijdig) ingetrokken. Wij adviseerden het uitdiensttredingsproces zo aan te passen dat autorisaties direct bij uitdiensttreding worden ingetrokken.

Opvolging:

In 2024 wordt het in en uitdiensttredingsproces geactualiseerd.

5.1.5 Financiële consequenties die meegenomen worden in de 2e begrotingswijziging Duo+

Onderstaand het proces met betrekking tot de financiële mutaties, belangrijk hierbij is dat, de financiële mutaties eerst definitief in de P&C-stukken van de DUO-gemeenten verwerkt moeten zijn, alvorens deze doorgevoerd kunnen worden in de begroting 2024 van Duo+. Onderstaand de stappen voor de verwerking:

1. Voorstel aan het Directie Management Team van Duo+, indien akkoord stap 2.
2. Bespreken in het OGON, indien akkoord stap 3.
3. Verwerken in de P&C stukken van de DUO-gemeenten, indien akkoord stap 4.
4. Verwerken door middel van een begrotingswijziging in de begroting van Duo+, deze wordt meegenomen in de 2e voortgangsrapportage van Duo+

De onderstaande mutaties zijn besproken in de

In de OGON's is een aantal voorstellen besproken die akkoord zijn bevonden en thans meegenomen worden in de 1e voortgangsrapportage's van de DUO-gemeenten. Nadat deze voorstellen akkoord bevonden zijn door de gemeenteraden van de DUO-gemeenten worden deze vertaald in de begroting 2024 van Duo+ door middel van de 2e begrotingswijziging. Dit zal gebeuren in de 2e voortgangsrapportage van Duo+.

Onderstaand een overzicht en toelichting van deze mutaties en hoe deze verwerkt worden in de P&C-cyclus van de DUO-gemeenten.

/Programma	Onderwerp	Nadeel -Voordeel +	Bedrag Duo+ in €	Bedrag Diemen in €	Bedrag Ouder- Amstel in €	Bedrag Uithoorn in €	Vanuit Reserve/ Duo+ in €
Alg. dekkings- middelen	Rekeningcourant rente	voordeel	75.000	28.471	18.753	27.776	
Bedrijfsvoering	Organisatiedag		-30.000				30.000
Bedrijfsvoering	Archief op Orde		-75.000				75.000
Bedrijfsvoering	Training Data in het Bedrijfsproces	nadeel	- 15.000	-5.694	-3.751	-5.555	
Bedrijfsvoering	Applicatie Pausit	nadeel	- 4.225	-1.604	-1.056	-1.565	
Bedrijfsvoering	Decentraal Loket Omgevingswet	nadeel	-27.500	-10.440	-6.876	-10.184	
Burger	Langdurig zieken sociaal domein	nadeel	-240.000		-86.083	-153.917	
Burger	Formatie inburgering	nadeel	-312.300		-112.016	-200.284	
Burger	Expertise prognose en monitoring	nadeel	-33.000		-11.836	-21.164	
Buurt	Aanschaf Bedrijfsvoertuigen	nadeel					neutraal
	Totaal		-662.025	10.733	-202.865	-364.893	

Algemene dekkingsmiddelen (€ 75K incidenteel voordeel)

Gezien de huidige rentestand en het geprognosticeerde rekeningcourantsaldo wordt een incidenteel voordeel verwacht van € 75.000 aan rentebaten.

Staf: Organisatiedag (-/- € 30k gedekt vanuit de reserve, budgetair neutraal)

Om in 2024 de Organisatiedag voor de vier Organisaties te kunnen organiseren is bij de jaarrekening 2023 € 30K gereserveerd. Deze middelen worden thans onttrokken aan de reserve Bedrijfsvoering.

Bedrijfsvoering: Overheveling budget Archief op Orde (budgettair neutraal vanuit 2023)

Het project Archief op Orde loopt nog door in 2024. In 2023 is vanuit de middelen die reeds beschikbaar gesteld zijn € 75K opgenomen op de balans om de werkzaamheden af te ronden in 2024.

Bedrijfsvoering: Training Data in het bedrijfsproces (-/- € 15k, incidenteel nadeel)

Vanuit het project Datagedreven sturing wordt € 15k incidenteel gevraagd om een training te geven voor data in de bedrijfsprocessen.

Bedrijfsvoering: Applicatie Pausit (-/- € 4K, structureel nadeel)

De applicatie Pausit (van leverancier Pausit) is onlangs verlengd voor een jaar tot 1 maart 2025. Tot op heden wordt ieder jaar de applicatie Pausit incidenteel verlengd. Om dit goed te borgen in de organisaties wordt thans voorgesteld om de middelen (€ 4.225) structureel beschikbaar te stellen.

Bedrijfsvoering: Applicatie Decentraal Loket ten behoeve van de Omgevingswet (-/- € 27,5K, structureel nadeel)

De applicatie Decentraal Loket is aangeschaft in het kader van de Omgevingswet. De Omgevingswet is ingevoerd per 1 januari 2024. Dit had tot gevolg dat er enkele nieuwe / andere applicaties in gebruik genomen moesten worden, ter ondersteuning van betreffende processen. Hierbij is gebleken dat er nog een extra applicatie nodig was voor het doen van elektronische aanvragen (webformulieren) in het kader van de gemeentelijke APV's, Bijzondere Wetten en Huisvestingsverordeningen. Hierin wordt namelijk niet in voorzien door het landelijke Digitaal Stelsel Omgevingswet (DSO).

Omdat er geen koppeling mogelijk bleek tussen VTH-systeem en het zaakstelsel (waar de betreffende webformulieren tot dan toe mee gemaakt werden), heeft de stuurgroep Omgevingswet DUO-organisaties besloten tot aanschaf van de applicatie Decentraal Loket, die hierin wel voorziet. Hiertoe is extra structureel budget à €27.500 nodig.

Burger: Langdurig zieken binnen het Sociaal Domein (incidenteel in 2024 -/- € 240K, 2025 -/- € 45K)

Het Sociaal Loket van Duo+ heeft enkele langdurig zieke medewerkers, waardoor het reguliere budget om ziekteverzuim op te vangen niet toereikend is. Uiteraard wordt gekeken naar mogelijkheden om hen te ondersteunen in hun werkhervatting, maar om de continuïteit van het werk en de dienstverlening richting de inwoners van de DUO-gemeenten Uithoorn en Ouder-Amstel te garanderen wordt er ter vervanging van deze medewerkers ingehuurd. Dit gaat gepaard met extra kosten € 240K voor 2024 en € 45K voor 2025.

Burger: Formatie inburgering (structureel -/- € 178k en incidenteel -/- € 134k nadeel)

In de aanpak van de uitvoering van de nieuwe Wet inburgering 2021 (Wi 2021) is tot op heden door de gemeenten Ouder-Amstel en Uithoorn gekozen voor een maatwerkopdracht, welke jaarlijks dient te worden herzien. Reden hiervoor was dat nog niet duidelijk was hoeveel tijd de werkzaamheden die gepaard gaan met de nieuwe wet daadwerkelijk kosten. Inmiddels gaan we richting het einde van het tweede uitvoeringsjaar van de Wet inburgering en hebben we een aardig beeld van de uitvoeringscapaciteit die nodig is. Daarom kiezen de gemeenten Uithoorn en Ouder-Amstel er voor om de capaciteit vanaf 2024 – ten dele – structureel te maken.

Burger: Expertise prognoses en monitoring team Data en Ondersteuning (-/- € 33k, structureel nadeel)

Voor het maken van zo goed mogelijke prognoses en het monitoren van de uitgaven binnen het sociaal domein is extra inzet nodig. Zo zijn we als uitvloeisel van het programma Datagedreven Sturen gestart met multidisciplinaire teams voor zowel Jeugdhulp als Wmo en Participatiewet. Hiervoor zijn extra werkzaamheden in voorbereiding en uitwerking nodig.

Buurt: Aanschaf bedrijfsvoertuigen binnen Duo+ (budgettair neutraal)

De tractiemiddelen worden normaal gesproken binnen Duo+ geleased, hier wordt in 2024 vanaf geweken omdat het niet mogelijk is op dit moment tot lease over te gaan. Dit betekent dat de bedrijfsvoertuigen eerst door Duo+ aangeschaft worden en dat deze later, indien mogelijk, overgedragen worden aan de leasemaatschappij om deze dan te leasen zoals gebruikelijk. De kapitaallasten en overige kosten die samenhangen met de aanschaf passen binnen de bestaande middelen die beschikbaar zijn in de begroting van Duo+.

5.1.6 Maatwerk stand van zaken

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.

Dit maatwerk brengt 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 mede in relatie tot de rechtmatigheid. Getracht wordt zoveel als mogelijk het structurele maatwerk te voorkomen. Bij de 2e voortgangsrapportage zal daarom een voorstel gedaan worden om structureel maatwerk, dat voor de twee DUO-gemeenten gedaan wordt om te vormen naar de verdeelsystematiek. Onderstaand een voorlopig overzicht van het maatwerk in 2024. Met ingang van 2024 wordt het maatwerk via een afzonderlijke wijziging doorgenummerd in de administratie. Dit op advies van de accountant.

Nr Wijziging	Programma	Omschrijving Maatwerk	Diemen bedrag in €	Ouder-Amstel Bedrag in €	Uithoorn Bedrag in €
Primitief	Bedrijfs-voering	Communicatie met betrekking tot duurzaamheid			-18.000
Primitief	Buurt	Areaaluitbreiding Uithoorn			-35.000
Primitief	Burger	Maatwerk Contractmanagement Diemen € 16K zie nieuwe maatwerkopdracht (401)	Vervallen		
401	Burger	Maatwerk contractbeheer en -management van het sociaal domein (wmo/jeugd)	-63.517		
402	Burger	Energietoeslag Ouder-Amstel		-24.975	
403	Burger	Energietoeslag Uithoorn			-44.348
		Totaal Maatwerk 2024	-63.517	-24.975	-44.348

6 Bedrijfsvoering Duo+

6.1 Algemeen

6.1.1 Opleidingsplan

Inmiddels zijn de budgetten voor opleiding verdeeld over de teams. Hierbij zijn moeilijke keuzes gemaakt om binnen het budget te blijven. De wettelijke opleidingen om de werkzaamheden uit te kunnen voeren slokken al veel van het beschikbare budget op, zodat er voor ontwikkeling nog maar weinig middelen overblijven. Bij de tweede voortgangsrapportage zullen de budgetten over de programma's verdeeld worden volgens het inmiddels vastgestelde opleidingsplan. Bij de primitieve begroting is dit nog gebaseerd op het aantal fte's.

6.1.2 Accountantscontroles

De jaarrekeningcontrole 2023 van Duo+ is in zijn geheel afgerond en inmiddels is ook het rapport van bevindingen opgeleverd. De conclusie van de accountant is dat Duo+ met compacte en leesbare jaarstukken goed inzicht geeft in de bereikte resultaten. De jaarstukken waren in februari al gereed, zodat directie en bestuur kort na afloop van het jaar beschikken over betrouwbare verantwoordingsinformatie. De goede voorbereiding door de medewerkers op de jaarrekeningcontrole en hun deskundige toelichtingen zorgen voor een constructieve, prettige samenwerking en maken dat de controle soepel is verlopen. Het jaarrekeningdossier met onderbouwingen was compleet bij de start van de controle. Aan nieuwe onderwerpen zoals de rechtmatigheidsverantwoording is goede invulling gegeven. De controle heeft vrijwel geen aanleiding gegeven tot aanpassingen. Duo+ heeft hiermee het hoge kwaliteitsniveau van vorig jaar weten vast te houden.

Op het moment van samenstellen van deze 1e voortgangsrapportage is de accountantsverklaring echter nog niet binnen. Dit heeft te maken met de onzekerheid omtrent de rechtmatigheid. Voor 2023 biedt de algemeen directeur deze aan. Dit is echter nog steeds niet geheel definitief zodat de accountant hierop wacht bij het verstrekken van de verklaring. De jaarrekeningcontroles van de DUO-organisatie verlopen tot nu toe ook voorspoedig. De accountant heeft aangegeven dat de stukken tijdig aangeleverd zijn en dat de dossiers volledig en ook kwalitatief op orde zijn.

6.2 Stuurinformatie

Er is voor de gemeenten en Duo+ een dashboard beschikbaar waarin informatie opgenomen is met betrekking tot geld en personeel. Denk hierbij aan de budgetten en de uitputting er van en informatie over de formatie, de bezetting en het ziekteverzuim. Inmiddels wordt hard gewerkt aan een ander onderdeel van het dashboard, namelijk het onderdeel werk. Het betreft onder een ontsluiting van het zaakstelsel waardoor informatie over zaken, zoals de voortgang en afhandeling daarvan, beschikbaar komen.

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. Ontsluiten van het onderdeel "werk", ofwel het genereren van informatie uit het zaakstelsel InProces zal in 2024 worden voortgezet. 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.

6.2.2 Datalekken

In de eerste drie maanden van 2024 zijn er voor de DUO-organisatie gezamenlijk 9 meldingen van veiligheidsincidenten geregistreerd. Diemen 3, Uithoorn 1, Ouder-Amstel blijft 0 en Duo+ 2 waarvan 1 te maken had met Diemen en 1 waar Duo+ alleen zelf bij betrokken was.

6.2.3 Facturen

Duo+ zet in op het binnen 30 dagen afhandelen van de facturen. Het streven is er nog steeds op gericht om de facturen zo spoedig mogelijk te betalen. Dit met het oog op de kaspositie van inwoners, bedrijven en instellingen. Zoals het er nu naar uitziet voldoet Duo+ aan de doelstellingen en is het aantal facturen dat na 30 dagen nog openstaan redelijk: namelijk 17 waarvan er 7 binnen de marge van 30 tot 60 dagen vallen, 4 in

de marge van 60 tot 90 dagen en 67 van 90 dagen en langer. De doorlooptijd van de facturen over de eerste maanden is gemiddeld 21 dagen.

6.2.4 Ziekteverzuim

Het ziekteverzuim is in 2024 tot nog toe 6,1%, over geheel 2023 was het verzuim 6,4%. Het hoge verzuim wordt voornamelijk veroorzaakt door een aantal langdurige zieken binnen het Sociaal Domein. Samen met de opdrachtgevers is gezocht naar een mogelijkheid om de vervanging van deze medewerkers mogelijk te maken zodat de afgesproken dienstverlening kan worden voortgezet.

Afkortingenlijst

Afkorting	Betekenis
APV's	Algemene Plaatselijke Verordening
ATS	Applicant Tracking System
AVG	Algemene verordening gegevensbescherming
BAG	De Basisregistratie Adressen en Gebouwen
BGT	Basisregistratie Grootchalige Topografie
IBP	Informatie Beleidsplan
IB	Team Inrichting en Beheer
ODNZKG	Omgevingsdienst Noordzeekanaalgebied
OGON	Opdrachtgevers Opdrachtnemers overleg
UVO	Uitvoeringsovereenkomst
Wmebv	Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer
WOO	Wet open overheid
WPG	Wet politiegegevens