

# Eerste voortgangsrapportage 2023



**duc+**



# 1 Inhoudsopgave

2 Inleiding.....	4
3 Algemene ontwikkelingen.....	5
3.1 Duo+.....	5
4 Samenwerking.....	8
4.1 Duo+.....	8
Bijlagen.....	11
5 Voortgang begroting.....	12
5.1 Programma Staf.....	12
5.2 Programma Bedrijfsvoering.....	14
5.3 Programma Burger.....	17
5.4 Programma Buurt.....	20
6 Financiën.....	23
6.1 Financieel algemeen.....	23
7 Bedrijfsvoering Duo+.....	27
7.1 Algemeen.....	27
7.2 Stuurinformatie.....	27

## 2 Inleiding

Deze voortgangsrapportage is informierend 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

### 3.1 Duo+

#### 3.1.1 Governance

Het bestuur Duo+ heeft het Directiebestuur opdracht gegeven om naar vraagstukken te kijken in het kader van de Governance. De vraagstukken betreffen onder andere uitwerking van taken, rollen en verantwoordelijkheden van verschillende functies en gremia, structuur en werking van de OGON's, de cultuur van de verschillende organisaties en verantwoording via de P&C-cyclus. Er zijn de volgende afspraken gemaakt.

#### *Aantal bestuursvergaderingen*

Voor het jaar 2023 zijn er drie formele bestuursvergaderingen ingepland. De overige vergaderingen komen te vervallen en twee van de vergaderingen worden omgezet naar themabijeenkomsten.

#### *Aanhaking portefeuillehouders*

De aanhaking van de portefeuillehouders bij inhoudelijke onderwerpen vanuit Duo+ is ingeregeld. Dit wordt gedaan door middel van portefeuillehoudersoverleggen (PHO) met Duo+. De eerste kennismakingsbijeenkomsten hebben plaatsgevonden in 2022. Er is een memo opgesteld met kaders en spelregels. De overleggen van het PHO breed vinden (ingedeeld per Opdrachtgevers Opdrachtnemersoverleg OGON) 2 keer per jaar plaats.

#### *Introductie aan raden en collegeleden*

Duo+ is per gemeente uitgenodigd voor een introductie aan de raden en collegeleden.

#### *Rollen en taken per gremium en functie*

Door de bestuursadviseurs is een document opgeleverd met de taken, rollen en verantwoordelijkheden per gremium en functie. Deze opzet wordt als uitgangspunt genomen. Acties die hieruit voort gekomen zijn, zijn opgepakt (zoals het voorzitterschap van het Directiebestuur).

#### *Duo+ is een afzonderlijke organisatie met een eigen identiteit*

Door het bestuur is een uitspraak gedaan dat Duo+ een eigenstandige organisatie is met een eigen identiteit. In het directieplan 2023-2024 is een vervolgoopdracht opgenomen om voor Duo+ deze eigen identiteit uit te werken en te ontwikkelen. De missie, visie en kernwaarden zijn opnieuw onder de aandacht gebracht bij de teams door sessies te houden.

#### *Bestuurlijk inregelen P&C-documenten, loopt nog*

De P&C-documenten moeten bestuurlijk goed ingeregeld worden. Tevens dient hier de wetwijziging op de Gemeenschappelijke Regelingen betrokken te worden. Deze actie wordt tegelijkertijd opgepakt met de actie over de verdeelsystematiek. De P&C-producten veranderen niet, het gaat hier om het proces. Hiervoor wordt een discussienota opgesteld voor de themabijeenkomst van het bestuur Duo+ in het najaar.

#### 3.1.2 Efficiëncymaatregelen

Jaarlijks wordt vanaf 2022 een aantal grote processen doorgelicht, waarbij zoveel als mogelijk aansluiting gezocht wordt bij bestaande actualisering van processen. 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 werkplannen voor 2023 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.

In 2023 worden de volgende processen doorgelicht:

#### *WKR (digitaliseren en harmoniseren voor de vier organisaties)*

De WKR (Werkkostenregeling) kostte in het verleden de afdeling P&O/Salarisadministratie veel tijd, dit kwam omdat slechts een gedeelte via de salarisadministratie loopt en het overige via de financiële administratie. Deze posten moesten uitgezocht worden om te bepalen of dit onder de WKR valt. Hiervoor was 0,25 fte schaal 9 (€ 20.000) beschikbaar binnen P&O. Door dit uit te besteden aan een specialist die op basis van een geautomatiseerde analyse een opstelling kan maken voor € 2.000 is hier een structurele besparing gerealiseerd van € 18.000. Echter dit bedrag is weer ingezet omdat P&O al kampte met een tekort aan formatie om de dagelijkse zaken af te kunnen doen.

#### *Sociaal Domein (datakwaliteit en sturing, digitalisering en op termijn harmoniseren)*

Inmiddels zijn we in staat om via een dashboard sneller en beter inzicht te krijgen in de gegevens van het sociaal domein met name in de specialistische jeugdzorg. Dit in combinatie met het project monitor en sturing. Het dashboard wordt in 2023 verder uitgebouwd naar de andere domeinen. Het voordeel is het beschikken over goede kwalitatieve informatie en daardoor beter in staat zijn om beleidsmatige keuzes te maken en bij te sturen op (nieuwe)ontwikkelingen.

#### *Communicatie (positionering communicatie)*

De inrichting en organisatie van communicatie dient zodanig te zijn dat de samenwerking tussen communicatieprofessionals, het college van B&W, de individuele wethouders en het management van de gemeente, zo optimaal mogelijk kan verlopen en dat die samenwerking steeds plaatsvindt vanuit het maatschappelijk belang dat de gemeentelijke organisatie heeft.

Deze andere manier van samenwerken - waarbij communicatie de strategische partner is van het college van B&W, de wethouders en de het MT van de gemeente - maakt dat veel meer focus aangebracht kan worden op de communicatie naar de bewoners, bezoekers en bedrijven en dat de communicatie ook verloopt langs de beloften die we als gemeenten doen in de coalitieakkoorden en minder is gebaseerd op incidenten. Onze communicatie kan daarmee - gegeven de beschikbare capaciteit - effectiever zijn.

Door een goede wisselwerking tussen bestuurlijke en organisatieambities enerzijds en communicatieve overwegingen daarover anderzijds is een scherpere focus te bereiken in de communicatie naar buiten. Dat vergemakkelijkt het maken van keuzes, het stellen van prioriteiten en verbeteren van de afstemming. Dit proces zal per gemeente tussen bestuur, management en communicatieprofessionals vorm moeten krijgen.

### **3.1.3 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 en de ondersteuning van bestuur van Duo+, het DBR en het DMT van Duo+ ondergebracht. Tevens is gestart met een poule van managementassistenten waarbij nog gekeken wordt naar de juiste financiële doorwerking. Daarnaast is ook de functie senioradviseur processen Lean binnen de Staf opgenomen. Bij het team informatieveiligheid zijn vacatures ontstaan voor privacyofficer en Ensia coördinator. Het is in verband met de krapte op de arbeidsmarkt moeilijk om in deze functies te voorzien. Dat geldt ook voor de functie inkoopcoördinator/adviseur. Voor deze laatste functie wordt in gehurd maar de werving voor een vaste invulling van deze functie wordt voortgezet. 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 c.q. Het bestuur en de gemeenteraden. Omdat de Staf de afgelopen jaren behoorlijk gegroeid wordt bezien of het mogelijk is op termijn 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.

### **3.1.4 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. Er wordt

momenteel verkend om de Geo-taken onder te brengen bij de gemeente Amstelveen. Er volgt dan een voorstel aan het OGON, waarbij de inbreng van de DUO-gemeenten een zwaar wegend karakter heeft.

#### *Aanschaf Rx.Launch*

In het kader van de inwerkingtreding van de Omgevingswet moet een nieuwe applicatie worden aangeschaft. Dit betreft de applicatie Rx.Launch van de firma Visma Roxit. Deze applicatie levert webformulieren voor de gemeentelijke APV's, Bijzondere Wetten en Huisvestingsverordeningen. Op dit moment worden betreffende webformulieren nog met het zaaksysteem Rx.Enterprise gerealiseerd. Deze kan echter niet gekoppeld worden met het nieuwe VTH-systeem Rx.Mission, 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 o.b.v. een vergelijkende scenario-analyse geadviseerd deze applicatie aan te schaffen. Dit advies is bekrachtigd. 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 ingegaan op de dekking van de structurele kosten.

#### *Verdere dienstverlening aan Projecten Vluchtelingen en Asielzoekers*

In 2023 is door de gemeenten Uithoorn en Ouder-Amstel, naast de inmiddels gestructureerde dienstverlening voor vluchtelingen sinds 2022, ook gevraagd om ondersteuning / advies en dienstverlening te leveren voor de projecten en inrichting voor de asielzoekers in deze gemeenten. Team Interne Dienstverlening streeft er naar om ook hier in de volgende kwartalen meer structuur in aan te brengen. Op dit moment wordt inzet geleverd in de vorm van overwerk (Ouder-Amstel) en door andere projecten uit te stellen (Uithoorn).

### **3.1.5 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 zieken. Hierop wordt inhuur gepleegd. Dit leidt tot overschrijding van personele budgetten. Concrete prognose moet nog gemaakt worden. Ondanks dat er een behoorlijke daling is ingezet, is er ook nog sprake van wachtlijsten bij het afhandelen van de Wmo aanvragen.

### **3.1.6 Ontwikkelingen Buurt**

De Afdeling Buurt heeft te maken met een aantal lastig vervulbare vacatures. Hierop wordt inhuur gepleegd. Dit kan leiden tot een overschrijding van de huidige personele budgetten. Concrete prognoses worden nog gemaakt, en worden binnen de OGON's verder besproken.

## 4 Samenwerking

### 4.1 Duo+

#### 4.1.1 Communicatievisies

Duo+, Diemen, Uithoorn en Ouder-Amstel hebben elk een communicatievisie. Deze visies sluiten aan bij de bestuurlijke en ambtelijke keuzes die gemaakt worden om de ambities van de gemeenten te verwezenlijken.

De functionaliteit communicatie is sinds het ontstaan van Duo+ gepositioneerd bij Duo+. Het DBR heeft op 19 oktober 2022 besloten om een werkgroep communicatie in te stellen die het DBR van advies dient over de inrichting en organisatie van communicatie binnen de gemeenten en Duo+. In de loop van 2023 zullen hier keuzes in worden gemaakt.

#### 4.1.2 Organisatiedag

Normaliter vindt jaarlijks een terugkerend evenement plaats voor de vier organisaties omwille van verbinding. De afgelopen jaren heeft dit niet plaats kunnen vinden als gevolg van de coronamaatregelen. Sinds april 2023 is er een werkgroep geformeerd die voor 2023 een organisatiedag voor de vier organisaties zal organiseren.

#### 4.1.3 Inkoop

Een extern adviseur heeft de inkoopfunctie van de gehele DUO-organisatie doorgelicht en een advies te geven over de organisatievorm voor de inkoopfunctie die het beste past bij de DUO-organisatie. In het vervolg daarop is een projectleider aangesteld die naast het verder uitwerken van de organisatievorm ook de adviesfunctie voor de DUO-organisatie opgepakt heeft. Tevens zijn uitvoerende zaken opgepakt zoals bijvoorbeeld het opstellen van een spendanalyse, een begin maken met het opzetten van contractbeheersysteem, het uitwerken van MVI beleid voor een gemeente alsmede het opstellen van de actieplan, het geven van workshops en het fungeren als contactpersoon voor de Stichting Rijk. Ook heeft de projectleider het inkoop en aanbestedingsbeleid voor de DUO-organisatie aangepast en geüniformeerd en zijn er voor de drie gemeenten inkoophandboeken opgesteld. In de handboeken zijn procedures en processen opgenomen alsmede een afzonderlijke paragraaf voor het maatschappelijk verantwoord inkopen.

De intentie is om voor de functie van inkoopcoördinator/adviseur vaste formatie aan te trekken. Hiervoor is een wervingstraject opgestart maar tot op heden helaas zonder resultaat. Nu wordt in deze functie voorzien via inhuur. Deze adviseur/coördinator richt zich met name op het verder uitwerken van de inkooporganisatie binnen de DUO-organisatie en het oppakken van de adviesfunctie en de overige inhoudelijke taken die hiervoor reeds genoemd zijn.

#### 4.1.4 Programma Integrale Dienstverlening

De uitvoeringsorganisatie Duo+ is volop in ontwikkeling om over de gehele breedte de kwaliteit van de dienstverlening en de samenwerking te verbeteren. Zo heeft het bestuur van Duo+ begin 2020 de missie, visie en kernwaarden vastgesteld die door de teams verder geladen worden met werkwaarden om zodoende betekenis te krijgen. Daarnaast vinden binnen de teams van de afdelingen Bedrijfsvoering en Buurt en Burger verschillende transitie plaats. Het is nu tijd om concreet onder leiding van een programmamanager stappen te zetten om de dienstverlening beter aan te laten sluiten op de verwachtingen van de gemeenten in de realisatie van hun dienstverlening aan burgers, bedrijven en bezoekers.

De doelstellingen van het programma zijn:

- Integraliteit bevorderen in de gehele dienstverleningsketen; er wordt gewerkt vanuit nevenschiktheid in het realiseren van de dienstverlening (richting opdrachtgevers en inwoners);
- Cultuur van samenwerken realiseren in en tussen alle schakels van de keten;
- Het doen ontstaan van een logische keten voor het geheel van de dienstverlening;
- Rollen, taken en verantwoordelijkheden zijn duidelijk;
- Houding en gedrag worden leidend voor de veranderkracht en vormen daarmee ook de basis voor toekomstige verandering.

Het programma is geborgd door een stuurgroep bestaande uit de vier algemeen directeuren van de DUO-organisatie. In het najaar 2023 gaat het programma van start.

#### 4.1.5 Samenwerking binnen de Juridische functie

De juridische functie wordt zowel binnen Duo+ (ook Buurt en Burger) als binnen de DUO-gemeenten ingevuld. We hanteren daarin de zogenaamde 1<sup>e</sup> en 2<sup>e</sup> lijns juridische advisering. Vakafdelingen zijn op de vakinhoud in principe zelfredkend. Het komt overigens voor, dat er organisatie-onderdelen zijn die de vereiste juridische deskundigheid op het eigen vakgebied nog niet in huis hebben.

##### *Implementatie wet- en regelgeving (1<sup>e</sup> lijn)*

Op het terrein van het implementeren van wet- en regelgeving, het ontwerpen van beleid en regelgeving (inclusief verordeningen) kiezen we de samenwerking om tot goede producten te komen. Punt van zorg daarin is dat JZ eerder aangehaakt zou willen zijn, zodat JZ vanaf de start betrokken is en kan meedenken.

##### *Woo-verzoeken, klachten, bezwaren, aansprakelijkheidsstellingen en juridische adviesvragen. (2<sup>e</sup> lijn)*

Juridische zaken wordt met name belast met de coördinatie van Woo-verzoeken, de behandeling van bezwaarzaken, de coördinatie van klachten, het beheer van de verzekeringen, het afhandelen van aansprakelijkstellingen en juridische advisering. Juridische zaken biedt:

- de juridische inhoudelijke expertise waar een algemeen of vakinhoudelijk jurist bij een vakafdeling niet over beschikt. We vullen elkaar derhalve aan;
- koers en richting (kadering in de wet- en regelgeving) in de te maken keuzes van het beleidsonderwerp;
- vanuit de wetgevingstechniek kennis en know how, of;
- een collegiale second opinion.

In voorkomende gevallen kan de huisadvocaat worden ingeschakeld. De lijn is dat, dit via het team juridische zaken loopt. De inschakeling van een andersoortige juridische dienstverlener is in de afgelopen vier jaar niet echt voorgekomen.

Binnen de vakafdelingen is de basis juridische kennis in principe voorhanden. Bij complexere zaken kunnen de vakafdelingen de hulp inroepen van team Juridische Zaken en/of de huisadvocaat.

#### 4.1.6 Inclusief Werkgeverschap

Het project is gestart in 2020 en in de voorgaande periode zijn randvoorwaarden gecreëerd om enerzijds te voldoen aan de verplichtingen die voortvloeien uit de Wet banenafpraak (Quotumwet), anderzijds voor de ontwikkeling van visie, beleid en maatregelen als het gaat om inclusief werkgeverschap. Eind 2022 heeft het DBR een gezamenlijke visie op inclusie en diversiteit vastgesteld, nadat een panel (onderdeel van de werkgroep inclusie en diversiteit) de contouren daarvoor heeft geschept. Vanaf 2024 heeft elke DUO-organisatie zelf de verantwoordelijkheid om verder invulling te geven aan dit thema. Voor Duo+ is dit opgenomen in het directieplan 2023-2024.



# Bijlagen

## 5 Voortgang begroting

### 5.1 Programma Staf

#### 5.1.1 Aansturen en doorontwikkeling organisatie

Speerpunten	Kwaliteit, Kwetsbaarheid en Kosten
<b>Wat willen we bereiken?</b>	<b>Aansturing en doorontwikkeling organisatie</b>
Wat willen we ervoor doen?	Dienstverleningsovereenkomsten worden verder verfijnd en van een duidelijke normstelling voorzien. Het OGON overleg vormt de basis van de samenwerking en is het platform voor de onderlinge afspraken over producten en dienstverlening. Los daarvan is de dienstverlening van de maatwerkopdrachten geprofessionaliseerd en worden deze vooraf goed en duidelijk vastgelegd en ook conform de leveringen afgerekend. Ook is voor het sociaal domein de koepelvrijstelling van de BTW gerealiseerd. In 2023 onderzoeken we de mogelijkheden voor nog (verdergaande) efficiëncymaatregelen binnen de grootste processen binnen Duo+ door middel van verdere harmonisatie van de processen en een verder gaande digitalisering. Vanzelfsprekend monitort Duo+ constant of efficiëncymaatregelen ook mogelijk zijn binnen andere processen.
Wat is de stand van zaken?	Voor de DVO's van 2023-2027 wordt thans gewerkt aan een verdere verfijning waarin projecten en grote klussen meerjarig zijn uitgewerkt. Hierbij worden tevens duidelijke afspraken gemaakt over de prestaties en de benodigde middelen. De positie van de OGON's zijn verder versterkt door aan de voorkant voorstellen met betrekking tot specifiek maatwerk en/of afwijkingen m.b.t. bestaande DVO's te bespreken. Eventuele financiële effecten hieruit zijn financieel vertaald in deze voortgangsrapportage. De maatwerkopdrachten zijn verder geprofessionaliseerd en worden vastgelegd in opdrachten waar duidelijke afspraken worden gemaakt over de benodigde middelen en de te leveren prestaties. Waar mogelijk wordt structureel maatwerk omgezet naar vaste activiteiten die vertaald worden in de bijdrage d.m.v. een gewijzigd verdeelpercentage zodat dit geen financieel effect geeft. Daarnaast worden een aantal grotere processen doorgelicht op mogelijke efficiëncymaatregelen, voor 2022 zijn dit:  <ol style="list-style-type: none"><li>1. Sociaal domein (datakwaliteit en sturing).</li><li>2. Financiën/P&amp;O (werkkostenregeling, WKR).</li><li>3. Communicatie en Juridische zaken (positionering communicatie).</li></ol>

#### 5.1.2 Concern control

Speerpunten	Kwaliteit, Kwetsbaarheid en Kosten
<b>Wat willen we bereiken?</b>	<b>Concern control</b>
Wat willen we ervoor doen?	In 2023 worden de laatste processen voor wat betreft de interne controle in de lijn belegd. In 2022 is dit al gebeurd met de meest risicovolle processen. Dit betekent dat de proceseigenaren samen met de teams/afdelingen de interne controles aan de hand van deze processen zelf uitvoeren. Het VIC-team toetst of deze interne controles goed uitgevoerd zijn en zal afhankelijk van de kwantiteit en de kwaliteit van de lijncontroles eventueel nog zelf controles uitvoeren. Hiermee is de interne beheersing sterk verbeterd en is de directie van Duo+ goed in positie 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 2022 van kracht geworden en zal voor het eerst bij de jaarrekening 2022 in het jaar 2023 van toepassing zijn. Ook wordt in 2023 nadrukkelijker ingezet op het overgaan van de gegevensgerichte controles naar proces en systeem gerichte controles.

Speerpunten	Kwaliteit, Kwetsbaarheid en Kosten
Wat is de stand van zaken?	<p>Het proces voor het in de lijn brengen van de interne controle is dit jaar verder opgepakt. Er is nog wat weerstand bij de proceseigenaren omdat het een wijziging betekent in het controleproces maar aan de andere kant komen de voordelen van het in de lijn beleggen van de interne controle steeds beter voor het voetlicht zoals het eerder kunnen ontdekken van fouten en een betere interne beheersing. De accountantscontrole van Duo+ is inmiddels afgerond. De accountant heeft voor Duo+ een goedkeurende verklaring afgegeven. De accountant heeft in het rapport van bevindingen aangegeven dat de jaarrekeningcontrole goed voorbereid was en dat de (interne) controles zijn nauwgezet uitgevoerd zijn. De jaarrekening controles van de gemeenten zijn inmiddels in volle gang. 2023 is het eerste jaar waarin voor Duo+ de rechtmatigheidsverklaring door de directeur en voor de gemeenten door de colleges van B en W aan respectievelijk het bestuur van Duo+ en de gemeenten raden bij de jaarrekening afgegeven zullen worden. Het VIC team is verder bezig om de controles verder te professionaliseren en te vereenvoudigen (systeemgericht controleren).</p> <p>Inmiddels heeft er ook een aanbesteding plaatsgevonden voor de accountantsdiensten vanaf 2023. De aanbesteding bestond uit twee percelen, 1 voor de drie gemeenten en 1 voor Duo+. Het was ook mogelijk om voor beide percelen in te schrijven. De aanbesteding leverde slechts 1 inschrijving op en dat voor het perceel Duo+. De opdracht is inmiddels gegund aan deze partij. Het betreft de accountant die ook de afgelopen jaren de accountantscontroles voor Duo+ gedaan heeft. Voor het perceel van de drie gemeenten is inmiddels een vervolgtraject opgestart.</p>

### 5.1.3 Informatie en veiligheidsorganisatie

Speerpunt	Kwetsbaarheid
<b>Wat willen we bereiken?</b>	<b>Informatie veiligheidsorganisatie</b>
Wat willen we ervoor doen?	<p>De informatieveiligheid heeft hoge prioriteit. Enerzijds betreft het de informatieveiligheid in de breedste zin van het woord. Anderzijds gaat het over de bescherming van de privacygevoelige gegevens. In 2023 wordt het informatieveiligheidsbeleid in samenspraak en in overleg met de DUO-gemeenten opnieuw beschreven met daarin een aantal strategische keuzes. Na de vaststelling van dit beleid wordt dit uitgerold over de DUO-organisaties. Periodiek worden de nodige (interne) controles uitgevoerd om te kijken of de organisatie van de informatieveiligheid nog adequaat is. Dit aan de hand van de inrichting van de organisatie, de wettelijke voorschriften en de eigen regelgeving.</p> <p>De Baseline Informatieveiligheid Overheid (BIO) is het normenkader voor alle overheidsorganisaties en daarmee ook voor Duo+. De BIO schrijft ook voor dat de informatieveiligheid in de lijn van de organisatie belegd moet worden. Met behulp van de Privacy Officers is een proces opgestart om dit bewerkstelligen. Het gaat niet alleen over de uitvoering van de informatieveiligheid maar ook over bewustwording in de lijn van de noodzaak van informatieveiligheid. In 2023 moet de lijn voldoende toegerust zijn om zelf vorm en uitvoering te kunnen geven aan de informatieveiligheid, maar om per team/afdeling de AVG en BIO verplichtingen vastleggen.</p>
Wat is de stand van zaken?	<p>Het opnieuw beschrijven van de informatieveiligheid is besproken in het OGON overleg. Er is een procesvoorstel in voorbereiding 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. Het in de lijn leggen van de informatieveiligheid maar ook de bewustwording in de lijn heeft ook dit jaar weer een hoge prioriteit. Naast dat de privacyofficer hier veel effort in steekt wordt ook dit jaar weer een week van de informatieveiligheid georganiseerd. Het programma daarvan is in voorbereiding en ook dit jaar staan een aantal interessante thema's op het programma.</p>

### 5.1.4 Inkoopfunctie

Speerpunt	Kwetsbaarheid
<b>Wat willen we bereiken?</b>	<b>Inkoopfunctie</b>
Wat willen we ervoor doen?	In 2023 moet de uitwerking van een inkooporganisatie verder uitgerold worden in de richting die in 2022 ingezet is. Alle vier de DUO-organisatie werken aan de hand van dezelfde beleidsnotitie inkoop en aanbesteding en handboeken. Ook is in 2023 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 de toepassing van dit beleid wordt wel zoveel als mogelijk in de gezamenlijkheid gedaan.
Wat is de stand van zaken?	De thema's in het kader van maatschappelijk verantwoord inkopen liggen bij de DUO-gemeenten. Duo+ is hierin volgend. In het kader van de samenwerking op het gebied van inkoop wordt hier wel de nadruk opgelegd. Het contractbeheersysteem wordt dit jaar verder vorm gegeven. In de gezamenlijkheid wordt wel verder gekeken naar de vorming van een inkooporganisatie binnen de DUO organisaties. Inmiddels is de werving gestart voor een inkoopadviseur/ coördinator die een aantal taken met betrekking tot inkoop en aanbesteding moet oppakken maar ook de vorming van een inkooporganisatie binnen de DUO-organisatie verder moet gaan uitwerken. Dat heeft nog niet tot resultaat geleid. Dit wervingstraject wordt voorgezet maar tegelijkertijd zijn, ter overbrugging na een aanbestedingstraject twee inkoopadviseurs ingehuurd om het werk van de projectleider voort te zetten. Dat heeft al tot resultaten geleid. Er is een spendanalyse opgesteld, het inkoopjaarplan voor 2023 is inmiddels ingevuld en de organisaties weten de adviseurs ook goed te vinden voor vragen en adviezen op het gebied van inkoop en aanbesteding. Ook is een projectgroep gestart voor inhuur derden en zijn de inkoopcontactgroepen Buurt, Burger en Dienstverlening weer nieuw leven ingeblazen. In 2022 is ook het aanbestedingstraject gestart voor de aanbesteding van de accountantsdiensten van de DUO-organisaties vanaf 2023. Dit proces wordt begeleid door de Stichting Rijk.

## 5.2 Programma Bedrijfsvoering

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

Speerpunt	Kwaliteit
<b>Wat willen we bereiken?</b>	<b>Optimaliseren, digitaliseren en waar mogelijk (verder) harmoniseren van administraties en processen</b>
Wat willen we ervoor doen?	Ook in 2023 blijft het ver(der)gaand digitaliseren en waar mogelijk harmoniseren van processen en administraties een belangrijk speerpunt. Dit is een continu proces voor heel het samenwerkingsverband. Digitaal zaakgericht werken en archiveren (een wettelijke verplichting voor zowel Duo+ als de DUO-gemeenten), levert hier een belangrijke bijdrage aan. In 2022 heeft een upgrade van het huidige zaakstelsel plaatsgevonden, dit in verband met het aflopen van ondersteuning op de actieve systeemversie. Een nieuwe aanbesteding is hiermee uitgesteld daar dit complexe traject niet gecombineerd kan worden met het project 'Informatiehuishouding op orde'. Het vernieuwde systeem is eind 2022 in gebruik genomen. Het project 'Informatiehuishouding op orde' moet in 2023 starten.

Speerpunt	Kwaliteit
Wat is de stand van zaken?	<p><b>Rx Enterprise</b> Medio 2022 is een nieuwe versie van het centrale zaak- en archiefsysteem Rx.Enterprise (voorheen InProces) geïmplementeerd. Hier zijn begin 2023 nog enkele verbeteringen doorgevoerd en is kritisch gekeken naar het aantal zaaktypen in iNavigator. Dit en de verbeterde gebruikersinterface van RX.Enterprise maakt zaakgericht werken toegankelijker.</p> <p><b>Omgevingswet</b> Bovendien is (en wordt) er hard gewerkt aan de voorbereiding op de inwerkingtreding van de Omgevingswet, die onlangs is uitgesteld tot 1 januari 2024. Momenteel wordt er een aantal nieuwe informatiesystemen geïmplementeerd, onder meer voor aansluiting op het stelsel van nieuwe digitale voorzieningen (DSO). Concreet gaat het hier om Rx.Mission voor vergunningverlening en de bijbehorende app Op Pad voor toezicht en handhaving, Rx.Base voor planvorming (Omgevingsplan) en STTR Builder voor zogeheten toepasbare regels. Hierbij zijn er nog wel zorgen of deze volledig aansluiten bij de werkprocessen van de DUO-organisatie; dit kan echter pas goed beoordeeld worden als er daadwerkelijk mee gewerkt gaat worden.</p> <p><b>Schuldhulpverlening</b> Sinds medio 2022 wordt er ook gewerkt aan de ingebruikname van een nieuw systeem voor schuldhulpverlening (Strategisch Perspectief), dat beter aansluit bij de gewenste werkprocessen. Op dit moment wordt het systeem nog ingericht en zal in de loop van 2023 in gebruik genomen kunnen worden.</p> <p><b>Standaardisering Workflows P&amp;O</b> 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 slag te kunnen slaan is een uitbreiding daarop gewenst. Dit zal extra kosten met zich meebrengen maar die zullen zich door een hogere efficiency bij uitvoering van het werk voor een besparing gaan zorgen. Ingeschatte kosten bedragen voor 2024 € 10.000. Dit betreffen consultancy en implementatiekosten. De tijdsbelasting van de eigen betrokken medewerkers is hierbij niet inbegrepen.</p>

### 5.2.2 Implementeren van de uitvoeringsagenda voortvloeiende uit het informatiebeleidsplan

Speerpunt	Kwaliteit
<b>Wat willen we bereiken?</b>	<b>Implementeren van de uitvoeringsagenda voortvloeiende uit het informatiebeleidsplan</b>
<b>Wat willen we ervoor doen?</b>	De vaststelling van het informatiebeleidsplan zal in 2022 plaatsvinden waarna de verdere uitrol in 2023 tot en met 2025 zal plaatsvinden.
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 en een concrete uitvoeringsagenda zal de komende maanden - in nauw overleg met de vier DUO-organisaties - worden opgesteld en geprioriteerd.</p>

### 5.2.3 Borgen zaakgericht werken in de vier organisaties

Speerpunt	Kwaliteit
<b>Wat willen we bereiken?</b>	<b>Borgen zaakgericht werken in de vier organisaties</b>
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 verzwaard toezicht in het kader van het interbestuurlijk toezicht (IBT). De afspraak is dat zaakgericht werken ook in 2023 en verder volledig geborgd is en blijft in de vier organisaties.
Wat is de stand van zaken?	Het programma Zaakgericht Werken is geïntensiveerd en inmiddels ook gekoppeld aan de invoering van de Woo en Wmebv. Met dit programma wordt organisatie breed het belang onder de aandacht gebracht van het zaakgericht werken en met de twee nieuwe wetten ook grotendeels verplicht wordt. In 2022 is het programma Zaakgericht Werken hernoemd tot het programma 'Informatiehuishouding op orde' en is de directeur Bedrijfsvoering benoemd tot opdrachtgever voor het programma. Tevens is besloten om de rijksbijdrage voor de Wet open overheid op te nemen in de begroting van Duo+, ter financiering van een kwaliteitsteam informatiehuishouding. Op dit moment staan er vier vacatures uit om dit team te formeren: een kwartiermaker kwaliteitsteam (regievoerder informatiehuishouding), projectmanager Wet open overheid, procesmanager en formatieuitbreiding bij postintake en archief (team Interne Dienstverlening). Besloten is om tot de functie van regievoerder is vervuld, de huidige inhuur te behouden; tevens zal de functie van projectmanager vanwege zijn tijdelijke karakter op inhuurbasis worden ingevuld, is er zicht op de aanstelling van de procesmanager en worden er voor de formatieuitbreiding bij team Interne Dienstverlening op dit moment gesprekken gevoerd met kandidaten. Dit team op sterkte krijgen moet meer zwaarte, daadkracht en beslisvermogen opleveren waarbij het voor iedere medewerker van de organisaties duidelijk is dat zaakgericht werken geen vrijblijvende keuze is maar een verplichting. Hiermee komt het archiefbeheer ook beter onder controle.

### 5.2.4 Inclusief werkgeverschap

Speerpunt	Kwaliteit
<b>Wat willen we bereiken?</b>	<b>Inclusief Werkgeverschap</b>
Wat willen we ervoor doen?	In 2023 zal de verdere uitwerking plaatsvinden van het project 'Inclusief werkgeverschap'. Dit project is gestart in 2020 er zijn randvoorwaarden gecreëerd om enerzijds te voldoen aan de verplichtingen die voortvloeien uit de Wet banenafpraak (Quotumwet), anderzijds voor de ontwikkeling van visie, beleid en maatregelen als het gaat om inclusief werkgeverschap.
Wat is de stand van zaken?	Het project is gestart in 2020 en in de voorgaande periode zijn randvoorwaarden gecreëerd om enerzijds te voldoen aan de verplichtingen die voortvloeien uit de 'Wet banenafpraak' (Quotumwet), anderzijds voor de ontwikkeling van visie, beleid en maatregelen als het gaat om inclusief werkgeverschap. Eind 2022 heeft het DBR een gezamenlijke visie op inclusie en diversiteit vastgesteld, nadat een panel (onderdeel van de werkgroep inclusie en diversiteit) de contouren daarvoor heeft geschepd. Vanaf 2024 heeft elke DUO-organisatie zelf de verantwoordelijkheid om verder invulling te geven aan dit thema. Voor Duo+ is dit opgenomen in het directieplan 2023-2024.

### 5.2.5 Integrale dienstverlening

Speerpunt	Kwaliteit
<b>Wat willen we bereiken?</b>	<b>Integrale dienstverlening</b>
Wat gaan we ervoor doen?	IHet jaar 2023 wordt volledig integraal gewerkt. Dit als uitvloeisel van de investeringen die gedaan zijn in 2021 en 2022 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.

## 5.3 Programma Burger

### 5.3.1 Digitalisering producten en diensten Burgerzaken

Speerpunten	Kwaliteit en Kwetsbaarheid
<b>Wat willen we bereiken?</b>	<b>Digitalisering producten en diensten Burgerzaken</b>
Wat willen we ervoor doen?	De doorontwikkeling van onze digitale dienstverlening continueren we in 2023. Inwoners vinden steeds beter de weg naar onze digitale dienstverlening en dit optimaliseren we continu. Naast de digitale dienstverlening blijft dienstverlening aan onze publieksbalie mogelijk. 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?	Steeds meer producten van (met name) Burgerzaken worden digitaal aangeboden via de website. In 2022 werd al bijna 30% van de producten van Burgerzaken door de inwoners via de website aangevraagd/ aangegeven. Van deze digitaal aangevraagde producten is ongeveer een derde automatisch verwerkt. In het eerste halfjaar van 2023 wordt de digitale dienstverlening verder geoptimaliseerd en is deze uitgebreid met onder andere het huwelijksproces.  Hoewel vooral is ingezet op de digitale dienstverlening, blijft juist ook aandacht voor degenen die hier geen gebruik van willen of kunnen maken.

### 5.3.2 Kwaliteit van basisadministraties verbeteren

Speerpunten	Kwaliteit en Kwetsbaarheid
<b>Wat willen we bereiken?</b>	<b>Kwaliteit van basisadministraties verbeteren</b>
Wat willen we ervoor doen?	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 2023 voor, dat ze over de meest efficiënte middelen beschikt om op deze nieuwe situatie in te spelen om het hoge niveau van dienstverlening te handhaven.  In samenwerking met interne afdelingen en landelijke partijen is er nadrukkelijk aandacht voor de adreskwaliteit. We gaan meer onderzoeken uitvoeren naar de juiste adressen. Belangrijke bijvangst kan zijn: meer inzicht krijgen in mogelijke strafbare – of ondermijnende activiteiten.
Wat is de stand van zaken?	De zelfevaluatie BRP bestaat uit een vragenlijst over de kwaliteit van de processen rondom de BRP en een controle op de kwaliteit van de gegevens. De resultaten over 2022 zijn in beide gemeentes weer beter dan een jaar eerder.  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.

### 5.3.3 Verkiezingen organiseren volgens de wettelijke verplichtingen

Speerpunten	Kwaliteit en Kwetsbaarheid
<b>Wat willen we bereiken?</b>	<b>Verkiezingen organiseren volgens de wettelijke verplichtingen</b>
Wat willen we ervoor doen?	In maart 2023 organiseren wij zowel de Provinciale Statenverkiezingen als de waterschapsverkiezingen. Wij hebben goede ervaringen opgedaan met de door Covid-19 afgedwongen wijzigingen in onder andere de procedures en stemlocaties. Voor een groot deel zullen de wijzigingen gehandhaafd blijven. Daarnaast volgen we de landelijke richtlijnen, wanneer bijvoorbeeld het vroegstemmen op maandag en dinsdag gehandhaafd blijft.
Wat is de stand van zaken?	Op woensdag 15 maart waren de Provinciale Staten- en Waterschapsverkiezingen in Ouder-Amstel en Uithoorn. Net als voorgaande jaren heeft de gemeente de stemmen op de dag na de verkiezingen geteld op kandidaatniveau (Centrale Stemopneming).  Er was geen sprake meer van Covid-19 maatregelen. Wel hebben we te maken gehad met strengere richtlijnen rond het verkiezings- en met name het telproces. De verkiezingen zijn in beide gemeentes succesvol en zonder grote incidenten verlopen.

### 5.3.4 Doorontwikkeling KCC

Speerpunten	Kwaliteit en Kwetsbaarheid
<b>Wat willen we bereiken?</b>	<b>Doorontwikkeling KCC</b>
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>
Wat is de stand van zaken?	<p>De doorontwikkeling bij het KCC heeft vooral in het teken gestaan 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.</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 het eerste kwartaal van 2023 is het Programma 'Datagedreven Sturing' gestart met een project om de dienstverlening te verbeteren, en dan met name gericht op de telefonische dienstverlening. De resultaten van dit project worden in het derde kwartaal van 2023 opgeleverd.</p>

### 5.3.5 In 2023 wordt gemeente overstijgend gewerkt

Speerpunten	Kwaliteit en Kosten
<b>Wat willen we bereiken?</b>	<b>In 2023 wordt gemeente overstijgend gewerkt</b>
Wat willen we ervoor doen?	<p>In 2023 wordt in het gehele Sociale Domein gemeente overstijgend gewerkt. Een belangrijke voorwaarde is om de beleidsverschillen tussen de beide gemeenten in kaart te brengen en de kansen waar beleidsharmonisatie mogelijk is, volledig te benutten. Door de expertise van gemeenten Uithoorn en Ouder-Amstel samen te voegen wordt de kwaliteit en de efficiëncy van de dienstverlening verhoogd en de kwetsbaarheid verlaagd.</p>
Wat is de stand van zaken?	<p>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 wordt op dit moment een plan gemaakt voor een "herstart" vanaf het najaar 2023.</p>

### 5.3.6 In 2023 is sprake van een goed lopende brede toegang Sociaal Domein

Speerpunt	Kwaliteit
<b>Wat willen we bereiken?</b>	<b>In 2023 is sprake van een goed lopende brede toegang Sociaal Domein</b>
Wat willen we ervoor doen?	<p>Door de opdrachtgevers is een vernieuwde dienstverleningsvisie vastgesteld. Deze visie hangt samen met de doorontwikkeling sociaal domein. Na besluitvorming in 2022 door de gemeenten Uithoorn en Ouder-Amstel, hoe zij de Brede Toegang willen vormgeven en na borging van de Brede Toegang in de organisatie, wordt in 2023 aan de hand van KPI's deze nieuwe werkwijze continu gemonitord, bijgestuurd en onderzocht of met deze werkwijze het beoogde effect wordt behaald.</p> <p>Het AVG-proof delen van informatie tussen de domeinen en de samenwerkende partners, zo min mogelijk dubbele gegevens uitvragen bij de inwoner, maar ook de verdere digitalisering binnen het sociaal domein zullen in 2023 belangrijke thema's zijn waar verder aan gewerkt gaat worden.</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 (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. Voor de zomer wordt de voortgang op het projectplan geëvalueerd en waar nodig bijgesteld in een vervolgaanpak.

### 5.3.7 In 2023 levert het Sociaal Domein Maatwerk en past de menselijke maat toe

Speerpunt	Kwaliteit
<b>Wat willen we bereiken?</b>	<b>In 2023 levert het Sociaal Domein Maatwerk en past de menselijke maat toe.</b>
Wat willen we ervoor doen?	Het gaat bij maatwerk vooral om de vraag: welk effect wil ik samen met deze inwoner bereiken? Deze werkwijze vraagt een andere manier van kijken en beoordelen. De omgekeerde toets en het opzoeken van de rek in de regels is een belangrijk middel om meer maatwerkgericht te gaan werken. De omgekeerde toets hangt samen met de visie en missie van het Sociaal Domein. Naast focus op de regels, omdenken en een goede balans tussen doel- en rechtmatigheid, gaan we ook breder kijken naar de beoogde resultaten en doelmatigheid van de voorziening. De nieuwe methodiek vraagt voorbereiding in 2021. Denk hierbij aan het organiseren van sessies om efficiency te bereiken binnen regels, maar ook het wijzigen van verordeningen en beleidsregels. Het gaat hier om een samenspel tussen de beleidsmedewerkers van de beide gemeenten en de medewerkers van de uitvoeringsorganisatie Duo+.
Wat is de stand van zaken?	De klantmanagers en vakspecialisten binnen het Sociaal Domein, zijn getraind in het werken met de Omgekeerde Toets. Zij leveren maatwerk- in de praktijk bij zaken die dit nodig hebben. In complexe zaken waar meerdere domeinen bij betrokken zijn, is speciaal een casuïstiek-overleg ingericht waar de Sociaal Teams maar ook het voorveld bij betrokken wordt. Toewerken naar een uniforme werkwijze is nog een aandachtspunt. Waar mogelijk wordt er gewerkt met 1 contactpersoon voor de inwoner. De ontwikkeling van het onderwerp maatwerk is meegenomen in het projectplan Brede uitvraag en de vervolgaanpak in het najaar 2023.

### 5.3.8 In 2023 wordt het Sociaal Domein data gedreven gestuurd

Speerpunt	Kwaliteit
<b>Wat willen we bereiken?</b>	<b>In 2023 wordt het Sociaal Domein data gedreven gestuurd</b>
Wat willen we ervoor doen?	<p>Voor wat betreft kwaliteitsbeheersing hebben we in de afgelopen jaren al veel stappen gezet. Dit gaan we verder uitbreiden. Kwaliteitsbeheersing (waaronder datakwaliteit) is een belangrijk item.</p> <p>In 2022 is gestart met het Project 'Data gedreven werken' binnen het sociaal domein. Doelstellingen van het project 'Data gedreven werken' binnen het sociaal domein zijn:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Groeien in het niveau van data volwassenheid, zodat data ondersteunt bij het weten en verkrijgen van inzicht;</li> <li>2. In het sociaal domein beter in control te komen;</li> <li>3. De politiek tijdig de mogelijkheid te geven om keuzes te maken.</li> </ol> <p>Data gedreven sturen binnen het gehele sociaal domein is een omvangrijke en complexe opgave. Er is daarom gekozen om de opgaves die er liggen, in kleine overzichtelijke vraagstukken op te pakken die een duurzame verandering op gang brengt. Dit noemen we proeftuinen. Het project wordt afgerond/ geïmplementeerd in het vierde kwartaal van 2022, zodat op deze onderdelen in 2023 data gedreven wordt gewerkt door onder andere het periodiek beschikbaar stellen van (geautomatiseerd) juiste data omgezet naar informatie met name voor het vergroten van de voorspelbaarheid van de uitgaven en de mate van control.</p> <p>De werkwijze van de proeftuinen waar in 2022 bij Jeugd en WMO ervaring is mee opgedaan, wordt verder uitgerold over de resterende onderdelen binnen het sociaal domein (Participatiewet, Schuldhulpverlening, Inburgering).</p> <p>Kostenbewustzijn integreren in het dagelijkse werk, bevorderen van een wisselwerking tussen data-inzichten en duiding door professionals waardoor er betere beleidskeuzes en sturingsbeslissingen kunnen worden gemaakt zijn in deze belangrijke thema's.</p> <p>In 2023 wordt de in 2022 nieuw ingevoerde financieringssysteem (op lumpsum basis) aangaande Jeugd geëvalueerd.</p>
Wat is de stand van zaken?	Eind 2021 is gestart met het project Datagedreven Sturing in het sociaal domein. Inmiddels is het onderdeel 'Specialistische jeugdhulp' (SJH) opgepakt en afgerond. In 2023 is er nog aandacht voor de borging onder andere in het werken met het dashboard door het multidisciplinair team. Daarnaast krijgt datagedreven werken op andere beleidsterreinen een vervolg. Zie hiervoor het vervolgplan waar onder andere datagericht werken op het onderwerp bestaanszekerheid is uitgewerkt.

## 5.4 Programma Buurt

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

Speerpunten	Kwaliteit, Kwetsbaarheid en Kosten
<b>Wat willen we bereiken?</b>	<b>Een efficiënter, effectiever, robuustere en kwalitatief beter uitvoering van de VTH-taken</b>
Wat willen we ervoor doen?	<p>In 2020 is vastgesteld dat doorontwikkeling van VTH nodig is. De directe aanleiding is het implementeren van de veranderingen die de Omgevingswet en de Wet kwaliteitsborging gaan vragen. Ook betrekken we de veranderende verwachtingen van inwoners en ondernemers daarbij.</p> <p>Om de dienstverlening aan de DUO-gemeenten te kunnen waarborgen, is het noodzakelijk dat we mee (kunnen blijven) gaan met veranderingen in de nabije en wat verdere toekomst.</p>

Speerpunten	Kwaliteit, Kwetsbaarheid en Kosten
Wat is de stand van zaken?	<p>De doorontwikkeling op de VTH-taken is gestart. Om de werkzaamheden kwantitatief en kwalitatief te kunnen borgen worden betere afspraken gemaakt met de opdrachtgevers. Dit is gedaan door een verbetering van de Werkplannen. De verbetering ziet op een gedetailleerdere inventarisatie van de werkzaamheden en een gedetailleerdere raming van de benodigde capaciteit. Dit vertaalt zich door in een betere dienstverlening aan de inwoners van de gemeenten Uithoorn en Ouder-Amstel.</p> <p>Het capaciteitsbeslag voor de implementatie van de Omgevingswet en de 'Wet Kwaliteitsborging' (1 januari 2024) zal geheel 2023 omvangrijk blijven, waarbij ook het wegwerken van opgelopen achterstanden bij de vergunningverlening een aandachtspunt is.</p> <p>Aandachtspunt blijft ook het aantal langdurig openstaande vacatures bij VTH. Er wordt ingehuurd en de verwachting is dat het personele budget daarvoor ontoereikend zal zijn (door de hogere kosten van inhuur).</p>

#### 5.4.2 Doorontwikkeling Inrichting en Beheer en Dagelijks Onderhoud

Speerpunten	Kwaliteit en Kwetsbaarheid
Wat willen we bereiken?	<b>Doorontwikkeling Inrichting en Beheer en Dagelijks Onderhoud</b>
Wat willen we ervoor doen?	De gemeenten Uithoorn en Ouder-Amstel groeien waaronder het gemeentelijke areaal. Dit heeft consequenties voor de inzet vanuit de teams Inrichting en Beheer en Dagelijks Onderhoud met betrekking tot afval, grondstoffen, riolering, waterbeheer, gebouwenbeheer en civiele kunstwerken. Hier zal tijdig op geanticipeerd worden.
Wat is de stand van zaken?	<p>Voorstellen voor capaciteitsuitbreiding zijn in 2022 voorgelegd aan de DUO-gemeenten en als zodanig opgenomen in de afzonderlijke begrotingen 2023 en verder.</p> <p>De problematiek voor het vinden en vasthouden van vast personeel is nog steeds erg groot. De oorzaak ligt voornamelijk in de huidige markt en de salariëring van de betreffende functies. Voor een tweetal functies binnen het team I&amp;B is een werving en selectie bureau ingeschakeld, maar dat heeft niet tot een geschikte kandidaat geleid. De openstaande vacatures zijn allen op de reguliere wijze opnieuw gepubliceerd. Inmiddels is er een verkeersadviseur (junior) aangenomen en zijn er gesprekken gaande. Er wordt op dit moment ingehuurd, het beschikbare budget zal naar verwachting onvoldoende zijn. Dit heeft echter wel effect gehad op de dienstverlening. Enkele projecten zullen worden vertraagd of, in overleg met opdrachtgevers verschoven in tijd.</p> <p>Verder is er een start gemaakt met het ontwikkelingsplan BOR (voor de teams I&amp;B en DO). Fase 1 is door het DMT goedgekeurd en het projectplan voor fase 2 is opgesteld en ligt ter behandeling bij het DMT. De projectgroep zal spoedig starten met de uitvoering van fase 2.</p>

#### 5.4.3 Komen tot één locatie van waaruit werkzaamheden uitgevoerd en begeleid worden

Speerpunten	Kwaliteit en Kwetsbaarheid
Wat willen we bereiken?	<b>Komen tot één locatie van waaruit werkzaamheden uitgevoerd en begeleid worden</b>
Wat willen we ervoor doen?	Er is onderzoek gedaan om te komen tot één gemeentewerf. In 2022 wordt een toekomstvisie voor het team Dagelijks Onderhoud opgesteld, waarin dit wordt meegenomen. Vanaf 2023 zal dit mogelijk effecten hebben.
Wat is de stand van zaken?	Door onder andere de Coronapandemie (hybride werken) zijn nieuwe inzichten ontstaan bij zowel de opdrachtgevers als Duo+ wat betreft werklocaties en bezetting. Het zitten op één locatie heeft beperkingen, dit heeft de Coronapandemie ons geleerd. Ook staat team Dagelijks Onderhoud voor een grote uitdaging door de groei van de gemeenten (groter verzorgingsgebied). In 2022/ 2023 wordt hiervoor een ontwikkelingsplan BOR (voor de teams I&B en DO) opgesteld, waarin mogelijk meer locaties nodig zijn in verband met de groei van het aantal medewerkers. Hiervoor wordt vooral gekeken naar de huidige werklocaties.

#### 5.4.4 Continuering van grip op risico gestuurd beheer buitenruimte

Speerpunten	Kwaliteit en Kwetsbaarheid
<b>Wat willen we bereiken?</b>	<b>Continuering van grip op risico gestuurd beheer buitenruimte</b>
Wat willen we ervoor doen?	In 2023 verder 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 het voor Uithoorn, en mogelijk Ouder Amstel op te stellen Programma 'Openbare Buitenruimte'.
Wat is de stand van zaken?	<p>De reguliere werkzaamheden worden uitgevoerd, zoals het aanleggen en onderhouden van de buitenruimte conform het 'Integraal Beleidsplan Openbare Ruimte' (IBOR) en de Participatienota, het gescheiden inzamelen van grondstoffen, de uitvoering van het Gemeentelijk Rioleringsplan, de meerjarenplanning van het planmatig onderhoud en vervanging, beheer van het oppervlaktewater, beheer van de begraafplaats en verkoop/handhaving snippergroen.</p> <p>Voor het planmatig onderhoud van de openbare ruimte van Uithoorn en Ouder-Amstel wordt er gewerkt vanuit de reserve groot planmatig onderhoud openbare buitenruimte. Met behulp van assetmanagement en effectgestuurd beheer wordt de buitenruimte gemonitord (asset betekent kapitaalgoed). Op basis van maatschappelijke effecten, risico's en kosten worden planmatige- en vervangingsinvesteringen ingepland en uitgevoerd. Hierbij zijn, waar mogelijk klimaatadaptieve maatregelen ingezet. Voor de komende jaren is al het planmatig onderhoud voor alle assets in beeld gebracht. Vanuit assetbeheer wordt er geadviseerd, meegedacht en uitvoering gegeven aan projecten van derden, zoals Eigen Haard en Waternet, en grexprojecten zoals het Dorpscentrum (ca) in Uithoorn alsmede Kootpark Oost en locatie Thamerhof., Entrada, Werkstad OverAmstel, het vd Looskwartier, De Nieuwe Kern en OverAmstel in Ouder-Amstel. Er wordt momenteel geadviseerd bij diverse strategische beleidsstukken, waaronder voor Uithoorn de Visie Thamerdal, het Speelbeleid, de klimaatadaptatiestrategie en het Mobiliteitsplan voor Ouder-Amstel is geadviseerd bij het Mobiliteitsplan voor Uithoorn. Voor beide gemeenten is geadviseerd in het bestuurlijke proces rondom de verkiezingen.</p> <p>Vanuit de meerjarenplanning en het vastgestelde werkplan 2023 worden diverse werkzaamheden in nauw overleg met opdrachtgevers opgestart om tot realisatie te komen. In het oog springende beleidsstukken zijn o.a. het Wet regulering prostitutie en bestrijding misstanden seksbranche (WRP) voor Uithoorn als Ouder-Amstel. Het opstellen van een nieuw beheerplan groen/bomen voor Uithoorn, het groenbeheerplan Ouder-Amstel inclusief een nieuwe bomenverordening, het beheerplan begraafplaats voor Ouder-Amstel en een opzet voor bewoners initiatief groenbeheer voor Ouder-Amstel. Daarnaast is er een aantal grote projecten die vanuit 2022 doorgeschoven zijn opgeleverd zoals infra Dorpscentrum Uithoorn en de Koninginnebuurt en de Rijksstraatweg in Ouder-Amstel en is gestart met de herinrichting van het Dorpscentrum in de Kwakel.</p> <p>De kinderpaticipatie van diverse speelplaatsen (inclusief de grote aan de Jan Benninghweg) is opgestart en zal in 2023 gerealiseerd worden.</p> <p>- Er is gestart met het opstellen van het effectgestuurd beheerplan groen (met daarin de onderwerpen groen, bomen, honden en overlastgevende soorten). Hierin wordt ook het haalbaarheidsonderzoek naar het planten van meer bomen meegenomen.</p> <p>- Per 1 januari 2022 is in Ouder-Amstel Diftar ingevoerd. De evaluatie over het 1e jaar wordt in de commissie Ruimte (16 mei 2023)besproken.</p> <p>-De 2e fase van het Uithoorns grondstoffenbeleid (2020-2025), herijking 2023 wordt op 1juni 2023 gemeenteraad besloten.</p> <p>Met het aanscherpen van wet,- en regelgeving en de druk vanuit de te realiseren maatschappelijke effecten in combinatie met het tekort aan personele capaciteit, blijft het een aandachtspunt om het gewenste resultaat te blijven behalen.</p>

## 6 Financiën

### 6.1 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<sup>e</sup> begrotingswijziging bij de 2<sup>e</sup> voortgangsrapportage aan u worden voorgelegd.

#### 6.1.1 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 2023 is het budget ingezet voor de benodigde toename van licenties en de uitbreiding van de formatie over de diverse teams binnen Bedrijfsvoering om de toegenomen werkdruk als gevolg van de groei op te kunnen vangen. Daarnaast is een applicatie aangeschaft om de teams te faciliteren om de controle verder in de lijn te brengen, dit mede als gevolg van het Incontrol Statement.

#### 6.1.2 Afwikkelen jaarrekening 2022 (resultaat en de bestemming)

De jaarrekening 2022 is inmiddels in het bestuur behandeld. Het resultaat is € 608.000 positief en wordt als volgt verdeeld:

Resultaat Programma's jaarrekening 2021	Over- en onderschrijding	Resultaat in € x 1000	Toevoeging Reserve Bedrijfsvoering in € x 1000	Terug te betalen cq verrekenen aan DUO-gemeenten € x 1000
Staf	Onderschrijding	221	-70	151
Bedrijfsvoering	Onderschrijding	96	-96	
Burger	Onderschrijding	401		401
Buurt	Overschrijding	-109		-109
<b>Totaal</b>		<b>608</b>	<b>-166</b>	<b>442</b>

#### 6.1.3 Begroting plus 1<sup>e</sup> begrotingswijziging 2023

De 1<sup>e</sup> begrotingswijziging 2023 is reeds eerder behandeld en verwerkt. Deze wijziging komt voort uit autonome ontwikkelingen en/of eerdere besluitvorming vanuit de kadernota 2022 en de structurele doorwerking vanuit de voortgangsrapportages 2022. Het financiële effect van de definitieve CAO wordt meegenomen bij de 2<sup>e</sup> begrotingswijziging van 2023.

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

In het Directiebestuur en de OGON's is een aantal besluiten genomen die nog financieel vertaald moeten worden in de begroting 2022 van Duo+.

#### *Verwerking CAO ontwikkeling 2023*

Op het moment van samenstellen van deze rapportage is het definitieve effect van de CAO voor 2023 nog niet bekend. Gezien de ontwikkeling heeft dit wel een aanzienlijk financieel effect op de begroting van Duo+. Echter

dit effect wordt tot nu toe gecompenseerd via het gemeentefonds waardoor het uiteindelijke financiële effect voor de begroting van de DUO-gemeenten beperkt zal zijn.

### Verbeteren informatiehuishouding 2023

Tot op heden was er een ongelijk speelveld van de drie gemeenten in het programma 'Verbeteren informatiehuishouding 2023'. Het opdrachtgeverschap voor het project 'Doorontwikkeling zaakgericht werken' en de rol van de programmamanager liggen bij Diemen, Uithoorn en Duo+ waarbij Ouder-Amstel alleen inhoudelijk wordt geïnformeerd. Gedurende het traject is Ouder Amstel overtuigd geraakt van de bredere context om de informatiehuishouding op orde te krijgen en haakt als 'volledige' deelnemer aan in het programma. Al de onderliggende projecten zien we als een gezamenlijke aangelegenheid. Bovenstaande is ook reden de aansturing van het programma en het opdrachtgeverschap te beleggen binnen Duo+. Ook door de financiering vanuit de Rijksmiddelen van Diemen naar Duo+ te verschuiven én de financiering vanuit de Rijksbijdrage in te zetten wordt dit speelveld weer in balans gebracht.

Functie	Begroting budget in €							
	2023		2024		2025		2026	
	Fte	Budget	Fte	Budget	Fte	Budget	Fte	Budget
Regievoerder informatiehuishouding combinatie met functie Informatiemanager.	0,5	€ 80.000	0,4/ 0,8	€ 55.000	0,4/ 0,8	€ 55.000	0,4/ 0,8	€ 55.000
Informatiemanager (Schaal 11)In 2023 eerst kwartiermaker inhuren inhuren in combinatie met functie Informatiemanager.	0,5	€ 80.000	1,0	€ 85.000	1,0	€ 85.000	1,0	€ 85.000
Procesmanager (Schaal 10)	1,0	€ 85.000	1,0	€ 85.000	1,0	€ 85.000	1,0	€ 85.000
Projectmanager WOO/WMEBVExtern werven, vervalt na 2025	0,4/0,8	€ 150.000	0,4/ 0,8	€ 150.000	0,4/ 0,8	€ 150.000		
Medewerker postintake (Schaal 6)	1,0	€ 60.000		€ 60.000		€ 60.000		€ 60.000
Applicatie ter ondersteuning implementatie		€ 5.000		€ 10.000		€ 15.000		€ 15.000
		€ 460.000		€ 445.000		€ 450.000		€ 300.000

### Maatwerkopdrachten 2023

Gedurende de eerste maanden van 2023 zijn er diverse maatwerkopdrachten aangemaakt. Onderstaand een overzicht van deze maatwerkvoorstellen naar de stand van mei 2023.

Programma	Maatwerkopdracht	Incidenteel effect(2023) in €
Bedrijfsvoering	SPUK Oekraïne	80.000
Burger	Oekraïne	27.974

### Datagedreven sturing 2023

De gemeenten Diemen, Ouder-Amstel en Uithoorn en de uitvoeringsorganisatie Duo+ hebben uitgesproken dat zij in 2023 willen samenwerken op het gebied datagedreven sturing. In 2022 hebben de gemeente Diemen (Grip op Sociaal Domein) en de gemeenten Ouder-Amstel en Uithoorn met de uitvoeringsorganisatie Duo+ (Datagedreven sturing sociaal domein) hun eigen programma's gehad. Door vanaf 2023 te gaan samenwerken, bundelen de organisaties hun krachten en verwachten zij sneller tot resultaten te komen voor alle organisaties. Dit verwachten zij door de resultaten uit beide programma's uit 2022 te ontsluiten voor alle drie de gemeenten, de (denk)kracht uit de vier organisaties te bundelen en de uitvoeringslast voor de afdeling I&A terug te brengen

door te harmoniseren op de randvoorwaarden die datagedreven werken met zich meebrengt. Het doel is om in 2023 de volgende stap te zetten in de ambitie van de gemeenten om hun informatiepositie te verbeteren en versterken zodat beleidskeuzes en sturingsbeslissingen (maatregelen en interventies) tot stand komen door een wisselwerking tussen data-inzichten en duiding door professionals. Dit moet bijdragen aan een hoogwaardige en kwalitatieve advisering aan het bestuur. Dit plan beschrijft de eindresultaten van de activiteiten die in 2023 worden opgepakt, inclusief de aanpak, gevraagde capaciteit en de randvoorwaarden voor succes. De programmamanager wordt betaald vanuit één van de DUO-gemeenten. De financiële verwerking, voor het deel van Duo+, vindt plaats via de tweede voortgangsrapportage van Duo+.

Datagedreven sturing	Structureel 2023	Incidenteel 2023
Programmamanager (betaald door één van de DUO-gemeenten)	€ 100.000	€ 59.000
Data-analist	€ 77.500	
Functioneel applicatiebeheer		€ 75.000
Communicatiebudget	€ 10.000	€ 6.500

#### *Doorontwikkeling team P&O stap 1 in 2023*

In 2022 heeft het team P&O mooie stappen in haar ontwikkeling gezet. De transitie heeft haar finale vorm gekregen en kan als afgerond gezien worden. De basis binnen het team is onder aanvoering van een vaste, teamleider verder verstevigd, werkprocessen en functies zijn efficiënter ingericht. Het is duidelijk 'wie waarvan is', er structuur aangebracht in de dagelijkse operatie. Ook is een nieuwe thematische werkwijze geïmplementeerd om de belangrijke P&O thema's beter op te kunnen pakken en daarin het overzicht en de voortgang te kunnen bewaken.

Nu de basis staat, worden de lijnen uitgezet voor doorontwikkeling van het team. Dit is nodig om P&O verder in positie te brengen, zodat zij invulling kan (blijven) geven aan de verwachtingen, de vragen en de (bestuurlijke) ambities van de DUO-organisaties. Met de aandacht die nu door een vaste teamleider aan dit proces én aan het team kan worden gegeven, wordt echter duidelijk dat een aantal belangrijke interne- en externe factoren hierbij een duidelijk risico vormen.

Om aan de doorontwikkeling van het team invulling te kunnen (blijven) geven en aan de (bestuurlijke) ambities van de DUO-organisaties, is het nodig dat het team P&O op korte termijn wordt uitgebreid met:

1. Uitbreiding teamleidersfunctie van 0,5 fte naar 1 fte, kosten: € 56.000 structureel
2. Uitbreiding 0,17 fte P&O partner Duo+ (naar 0,67 fte), kosten: € 18.000 structureel
3. Uitbreiding adviesfunctie op operationeel niveau met 1 fte, kosten: € 85.000 structureel

#### *Overige financiële effecten*

Onderstaand een aantal overige financiële effecten die gemeld worden zijn:

- Het ziektekosten budget is inmiddels volledig uitgeput. Als de dienstverlening op het huidige niveau voortgezet dient te worden is hier extra budget voor nodig. Bij de 2e voortgangsrapportage kan hier een goede inschatting van gemaakt worden.
- De gemeente Diemen wordt ondersteunt bij de administratie vanuit Timetell. De kosten hiervoor zijn inmiddels hoger dan het beschikbaar gestelde budget. Ook hier geldt als de dienstverlening op het huidige niveau voortgezet dient te worden er extra budget nodig is.
- Outplacementtraject van een medewerker € 8K.
- Expert Werving en selectie, tijdelijke extra formatie nodig € 40K.
- Voor het ontwikkelen van beleid en maatregelen voor Inclusie en diversiteit is mogelijk aanvullend budget nodig. Een voorstel zal dan worden voorgelegd aan OGON.

#### **6.1.5 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. Daarom is het structurele maatwerk in 2022 zoveel als mogelijk verwerkt in de bijdragen en resteert een beperkt aantal incidentele maatwerkopdrachten.

## 7 Bedrijfsvoering Duo+

### 7.1 Algemeen

#### 7.1.1 Opleidingsplan

Uit de inventarisatie die voor het opleidingsplan 2023 gehouden is bleek al snel dat de vraag naar opleidingen dit jaar erg groot is. Dat komt onder andere omdat in de voorgaande jaren een aantal opleidingen niet door kon gaan in verband met Coronamaatregelen. De grote vraag leidde er toe dat de vraag naar echt noodzakelijk opleidingen al tot een overschrijding van het beschikbare budget leidde. Ook de rest van het jaar zal nog gekeken worden naar het verloop van de opleidingen en de uitputting van het opleidingsbudget zodat eventueel nog tijdig een herverdeling van het budget overgegaan kan worden.

#### 7.1.2 Accountantscontroles en aanbesteding

##### *Accountantscontroles*

De jaarrekeningcontrole van Duo+ is in zijn geheel afgerond en inmiddels is ook het rapport van bevindingen opgeleverd. Duo+ heeft over 2022 een goedkeurende verklaring gekregen. Wel is aangegeven dat inkoop en aanbesteding in 2023 een punt van aandacht zal zijn. De jaarrekeningcontroles van de DUO-organisatie verlopen tot nu toe ook voorspoedig. De beide accountants hebben aangegeven dat de stukken tijdig aangeleverd zijn en dat de dossiers volledig en ook kwalitatief op orde.

##### *Aanbesteding accountant*

De aanbesteding van de accountant heeft plaatsgevonden. Voor Duo+ heeft één accountant ingeschreven, dit is de huidige accountant. Het bestuur heeft inmiddels ingestemd met deze inschrijving. Voor de DUO-gemeenten geldt dat de eerste aanbestedingsronde niets opgeleverd heeft, men is in gesprek met drie mogelijke kandidaten.

### 7.2 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.

#### 7.2.1 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 genereren 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.

#### 7.2.2 Datalekken

In de eerste drie maanden van 2023 zijn er voor de DUO-organisatie gezamenlijk 8 meldingen van veiligheidsincidenten geregistreerd. Drie in Duo+, vier in de gemeente Diemen, één in Ouder-Amstel en geen in Uithoorn

#### 7.2.3 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 6 binnen de marge van 30 tot 60 dagen vallen, 8 in

de marge van 60 tot 90 dagen en 3 van 90 dagen en langer. De doorlooptijd van de facturen over de eerste maanden is gemiddeld 20 dagen.

#### **7.2.4 Ziekteverzuim**

Het afgelopen jaar is het ziekteverzuim binnen Duo+ in de periode april tot en met augustus constant onder de 5 % gebleven. In de maanden september, oktober, november en december stegen de ziekteverzuimcijfers van 6,7 in december. Het is overigens wel een gebruikelijk beeld dat de ziekteverzuimcijfers aan het eind van een jaar wat oplopen. Het gemiddelde ziekteverzuim over heel 2022 bedroeg 5,5 %. Helaas heeft deze tendens zich in 2023 voortgezet en bleven de percentages boven de 5 %. In maart 2023 bedroeg het ziekteverzuimpercentage 6,6 %. Het gemiddelde percentage in 2023 bedraagt tot nu toe 6,1 %.

Voor het Sociaal Domein betekent dit een forse overschrijding van het centrale ziekteverzuimbudget. In overleg met de opdrachtgevers en het DMT zal naar mogelijke oplossingen worden gekeken.

#### **7.2.5 Reiskosten- / Thuiswerkvergoeding**

Er is ingaande 1 januari 2023, vanuit de definitieve CAO, afgesproken, dat op die dagen dat thuis gewerkt wordt een thuiswerkvergoeding betaald wordt 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.