

# Paragraaf Bedrijfsvoering

10 november 2023

## Inleiding

De bedrijfsvoering binnen Gooise Meren is gericht op het bewaken van een rechtmatige, doelmatige en doeltreffende totstandkoming en uitvoering van beleid.

## Interne bedrijfsvoering

### 1. Personeel en organisatie

Om onze doelen te behalen, moet er voldoende capaciteit aanwezig zijn om het werk te doen. We moeten zorgen dat de taken die medewerkers te doen hebben, in balans zijn met de aanwezige bezetting. Zo kunnen we ook uitval door té hoge werkdruk voorkomen. Het behouden en vinden van voldoende en goed gekwalificeerde medewerkers blijft de komende jaren een belangrijke uitdaging. Daarom geven we in 2024 verder uitvoering aan: formatieve capaciteit in balans brengen met de inhoudelijk taken en ambities, investeren in aantrekkelijk werkgeverschap, doelgroepgerichte werving, onze sterke kenmerken vergroten en meer inzetten op (door)ontwikkeling en scholing van (nieuwe) medewerkers. Ook geven we vorm aan de 60.000+ gemeente. Dat betekent niet dat er direct zaken wijzigen in de ambtelijke organisatie, wel zijn er keuzes te maken door te kijken naar welke functies door de complexiteit meer vraagt van onze mensen. Deze keuzes bepalen wat de structurele gevolgen voor de begroting vanaf 2025 zullen zijn.

#### *Verhoging personeelsbudget*

In de begroting 2024 wordt het personeelsbudget met € 1,4 miljoen verhoogd als gevolg van nieuwe (externe) ontwikkelingen. Dit komt overeen met 13 fte. Bij de opstelling van het CUP en Perspectiefnota is dit al grotendeels verwerkt en daarom nu niet meer afzonderlijk benoemd.

#### *Aantrekkelijk werkgeverschap*

We willen een werkgever zijn die zich positief onderscheidt ten opzichte van haar omgeving. Belangrijk daarbij is het arbeidsvoorwaarden pakket. Dat bestaat uit de cao, lokale regelgeving en individueel maatwerk. In de cao 2023 zijn afspraken gemaakt over vitaliteit van oudere medewerkers. Hier geven wij in 2024 verder vorm aan. De onderhandelingen voor de cao vanaf 2024 zijn gestart en daarvan wachten we de resultaten af. Daarnaast is het bieden van ontwikkelruimte en een prettige en resultaatgerichte werksfeer een belangrijke factor.

#### *Verzuim*

Er is de afgelopen jaren ingezet op verlaging van het verzuimcijfer, dat in 2022 7,4% bedroeg. Dat is hoger dan het landelijk gemiddelde voor gemeenten met 50.000 – 100.000 inwoners. Dit werd grotendeels veroorzaakt door een klein aantal langdurig zieken. Het streven is om qua verzuimcijfer uit te komen op (of onder) de gemeentelijke verzuimnorm voor een gemeente van onze omvang. Dat was in 2022 5,8%.

#### *Inhuur*

Het streven en beleid is om taken met eigen personeel te vervullen en het budget (salaris budget of projectbudget) leidend te laten zijn. Wanneer dit niet mogelijk is,

vindt inhuur plaats. Daarom vindt inhuur dan ook plaats in geval van specifieke vacatures, incidentele ondersteuning, niet aanwezige expertise, projecten en vervanging in verband met ziekte of andere reden. In 2022 is 13,7% van de totale loonkosten uitgegeven aan externe inhuur. Dit is ruim onder het landelijke gemeentelijke gemiddelde van 17%. Streven is om onder het landelijk gemiddelde te blijven.

### *Banenafpraak en inclusie*

Net als elke werkgever in Nederland hebben we vanuit de Banenafpraak de opdracht om minimum aantal fte (1 fte is hier 25,5 uur per week, voor personeelsleden gemeenten is dit 36 uur) dienstverband aan te bieden aan mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. In 2022 is 11,13 fte ingevuld door mensen die in het doelgroepenregister zijn opgenomen waarmee wij het quotum van 14,75 fte niet hebben gehaald. Voor 2024 is ons streven wel te voldoen aan het quotum.

## **2. Informatisering & Automatisering**

### *Datagedreven werken*

Datagedreven werken is het gebruiken van data-analyses bij je dagelijkse werkzaamheden. We borduren voort op de succesvolle dataprojecten die we in 2023 hebben uitgevoerd. Naast personele uitbreiding binnen het datateam investeren we in nieuwe technische voorzieningen zoals een *datawarehouse*. Een datawarehouse is een centrale plek waar veel gegevens worden bewaard, die uit verschillende bronnen komen. Het wordt gebruikt om analyses en rapporten te maken. Hiermee kunnen we aan de veranderende informatiebehoefte van de organisatie blijven voldoen. Hiermee maken we de stap van beschrijvende analyses (*wat is er gebeurd?*) naar diagnostische analyses (*waarom is het gebeurd?*) en voorspellende analyses (*wat gaat er gebeuren?*).

Gelijktijdig wordt het aantal gegevensdashboards uitgebreid zodat we steeds beter in staat zijn om te sturen op de interne bedrijfsvoering en de kwaliteit van in- en externe dienstverlening.

### *GGI-Netwerk*

Een onderdeel van de Gemeentelijke Gemeenschappelijke Infrastructuur (GGI) is GGI-Netwerk: een besloten en beveiligd landelijk datanetwerk voor gemeenten. Het GGI-Netwerk zorgt voor veilige dataconnecties met andere overheden en cloud-leveranciers, waardoor samenwerken tussen gemeenten en andere overheden beter, veiliger en gemakkelijker wordt. Wij starten in 2024 met de aansluiting op het GGI-netwerk.

### *Vervanging kernapplicaties*

Na een intensief implementatietraject nemen we in 2024 zowel een nieuwe applicatie voor de gemeentelijke financiën als een nieuwe applicatie ten behoeve van de gemeentelijke belastingen in gebruik. Met deze nieuwe kernapplicaties kunnen we de efficiëntie van onze interne bedrijfsvoering aanzienlijk verbeteren. Met geavanceerde functies en een betere integratie van deze applicaties, kunnen taken sneller worden uitgevoerd, wat leidt tot een hogere productiviteit en kostenbesparingen op de lange termijn.

Ook gaan we een applicatie implementeren specifiek voor contractmanagement. Hierdoor worden we beter in staat om de rechtmatigheid van contracten te garanderen en de gemaakte afspraken in contracten te monitoren.

## **3. Informatieveiligheid en privacy**

### *Informatieveiligheid*

De Baseline Informatiebeveiliging Overheid (kortweg: BIO) is leidend voor het treffen van alle beveiligingsmaatregelen op het gebied van informatieveiligheid bij de gemeente. Aan de hand van een GAP-analyse (het verschil tussen de huidige en gewenste situatie in beeld brengen) is in 2022 vastgesteld in hoeverre de gemeente aan de baseline voldoet. Aan de hand van een overzicht van de benodigde beveiligingsmaatregelen is de implementatie ervan in de komende periode (2023-2024) voorzien. Verdere

implementatie van de BIO doen wij op diverse manieren, waarbij wij gebruik maken van een Information Security Management System (ISMS) voor ondersteuning en het borgen van continuïteit.

Ook in 2024 vindt er zowel de horizontale (= de interne verantwoording vanuit het college aan de gemeenteraad) als de verticale (= de tweedelijnstoezichthouders, zoals ministerie van BZK en SZW) verantwoording plaats over de informatiebeveiliging van de gemeente Gooise Meren, via de vragenlijst ENSIA (Eenduidige Normatiek Single Information Audit) en door middel van uitvoering van audits.

Het team informatiebeveiliging is hard bezig de bewustwording over informatiebeveiliging in de organisatie naar een hoger niveau te tillen. Dit wordt gedaan door de inzet van verschillende (communicatie)middelen, zoals workshops, trainingen, bezoek van een mystery guest, berichten op intranet en dergelijke. In 2024 wordt dit voortgezet, met als doel medewerkers steeds beter getraind te hebben op dit terrein.

Sinds begin 2023 beschikt de gemeente over SIEM/SOC-dienstverlening; deze voorziening monitort permanent de ICT-omgevingen en treft tegenmaatregelen als er mogelijke IT-kwetsbaarheden worden gedetecteerd. Deze dienstverlening wordt verder verbeterd.

Regelmatig worden penetratietesten en security reviews gehouden, waarmee wordt gecheckt of de ICT-infrastructuur en applicaties weerbaar zijn tegen hacks. Deze testen worden ook in 2024 uitgevoerd.

Nieuwe (Europese) wetgeving, zoals NIS2, op het gebied van cybersecurity zal vanaf 2024 gevolgen hebben voor de uitvoering van gemeentelijke beveiligingsmaatregelen. Wat deze gevolgen zullen zijn, is op dit moment van schrijven nog niet bekend.

Ontwikkelingen op het gebied van algoritmes, AI (Artificial Intelligence) en cybercrime zullen nauwlettend gevolgd worden en zondig beleid voor geformuleerd gaan worden. De wereld van informatiebeveiliging is continu in beweging.

#### *Privacy*

De AVG verplicht tot het aantoonbaar treffen van beheersmaatregelen binnen de gemeente Gooise Meren om privacy en gegevensbescherming te borgen. Onvoldoende naleving kan leiden tot sancties, reputatie- en imagoschade van de gemeente en schadeclaims van gedupeerden.

De onafhankelijk toezichthouder van de Gemeente Gooise Meren (de Functionaris Gegevensbescherming (FG)) heeft opgemerkt dat de gemeente in 2023 vorderingen heeft gemaakt als het gaat om het voldoen aan de wetgeving betreffende de bescherming van de persoonsgegevens, zoals de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming (UAVG) en de Wet politiegegevens (WPG). Er wordt geïnvesteerd in de verdere opleiding van de Privacy Officer.

Rondom de inwerkingtreding van de AVG (Mei 2018) heeft de gemeente veel capaciteit geïnvesteerd om aan de wet te voldoen. Door gebrek aan onderhoud zijn veel van de toen opgestelde processen, registers en beleidsdocumenten inmiddels niet meer up to date.

In 2023 is de gemeente gestart met het maken van een inhaalslag. Het meest urgent is de update van het verwerkingsregister (een overzichtelijke en gestructureerde methode waarin een organisatie alle verwerkingen van persoonsgegevens vastlegt). Het register dient als een belangrijk hulpmiddel om te voldoen aan de eisen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Het is een essentieel document voor elke organisatie die persoonsgegevens verwerkt en de privacy van betrokkenen serieus neemt en vormt het uitgangspunt voor alle vervolgactiviteiten. Om het tempo te verhogen is budget gereserveerd om hiervoor capaciteit in te huren.

De 2 afdelingen die BOA's in dienst hebben dienen met ingang van 1 januari 2019 (inwerkingtreding van de nieuwe Wpg) te voldoen aan de auditverplichting en eenmaal in de vier jaren een externe privacy audit uit te voeren. Ter voorbereiding op deze externe audit wordt jaarlijks een interne audit uitgevoerd. Omdat wij intern niet de vereiste audit kennis en vaardigheden hebben deze afdelingen budget voor externe hulp gereserveerd.

Tot slot zal de gemeente een inhaalslag moeten maken met het uitvoeren van DPIA's. Er is momenteel te weinig capaciteit en kennis in huis om alle DPIA's zelf uit te voeren, dus de verwachting is dat daar externe inhuur noodzakelijk voor is. De FG schat in dat er voor een kleine 50 processen een DPIA moet worden uitgevoerd.

#### **4. Wet Open Overheid (Woo)**

Voor de uitvoering en implementatie van het actief openbaar van documenten heeft de gemeente geld ontvangen via de algemene uitkering.

De informatiespecialisten hebben budget nodig voor deze implementatie, zoals bijvoorbeeld voor de aansluiting bij het Roo (Register voor overheidsinstanties) en Woogle voor het publiceren. Het zaakstelsel moet daar op worden ingericht. Voor het anonimiseren van documenten in het zaakstelsel wordt anonimiseringssoftware aangeschaft.

De Woo-coördinator heeft structureel uitbreiding voor zijn uren gekregen.

De gemeente moet er rekening mee houden dat de partijen van de gemeenschappelijke regelingen geld uit het budget nodig hebben voor hun actieve openbaarmaking van hun documenten. Zij hebben daar recht op, omdat zij geen geld uit het gemeentefonds krijgen.

In de begroting 2024 is rekening gehouden met een bedrag van € 156.000.

## **Sturing en beheersing**

### **1. Doelmatigheid en doeltreffendheid**

Om vast te stellen of gevoerd beleid doelmatig en doeltreffend is uitgevoerd zijn er indicatoren ontwikkeld waaraan het beleid kan worden getoetst en worden er diverse onderzoeken uitgevoerd.

#### *Indicatoren*

Om de effectiviteit van ons beleid te meten, hebben we indicatoren ontwikkeld waaraan we het beleid toetsen. In voorgaande begrotingen hadden we al onze eigen indicatoren voor duurzaamheid, veiligheid en werk en inkomen opgenomen. Voor de begroting van 2024 hebben we een aantal nieuwe indicatoren toegevoegd, die betrekking hebben op wonen met zorg (3.1) op basis van de woonzorgvisie, dienstverlening (5.1) en de verduurzaming van ons vastgoed (6.2), met nadruk op de esco (energy service company). We verwachten dat we in 2024 nog meer indicatoren kunnen toevoegen.

Bij het opstellen van nieuw of herzien beleid is het onze intentie om tegelijkertijd de relevante indicatoren te bepalen om de effecten ervan te monitoren. Zo staat de woonvisie gepland om begin 2024 te worden vastgesteld, waarbij we direct de indicatoren zullen ontwikkelen om de doelen van deze visie te kunnen meten. Bovendien werken we aan een aantal indicatoren voor bestaand beleid.

### **2. Rechtmatigheid**

In 2024 zal het college voor het eerst een rechtmatigheidsverantwoording afgeven bij de jaarrekening over 2023. De kaderstelling voor de rechtmatigheid is gegeven in wetten en verordeningen die in het normenkader zijn opgenomen. Het normenkader wordt jaarlijks door de raad vastgesteld. Team Control monitort en toetst of de uitvoering van alle financiële beheershandelingen voldoen aan dit normenkader. In 2024 zal er gekeken worden met de accountant of dit proces goed verloopt en waar het mogelijk nog kan verbeteren.

Alle rechtmatigheidsbevindingen over 2024 boven de rapportagetolerantie van € 70.000 worden in de Jaarstukken 2024 in de paragraaf bedrijfsvoering verantwoord.