

Paragraaf Bedrijfsvoering

29 april 2022

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

De gemeente wil een aantrekkelijke werkgever zijn, een gezond en prettig werkklimaat bieden en er op inzetten dat medewerkers van alle leeftijden met plezier hun werk kunnen (blijven) doen, in elke fase van hun leven.

Verzuim en inzetbaarheid

Het ziekteverzuimpercentage over 2021 is 6,38% en is daarmee ruim één procent gedaald ten opzicht van 2020 (was 7,46%). Het streven is om in 2022 uit te komen op 5,5%, overeenkomstig het landelijke percentage voor een gemeente van deze omvang (cijfer personeelsmonitor VNG in 2020).

Medewerkers kunnen advies om fit, competent en gezond aan het werk zijn/blijven, vragen aan HR-adviseurs, bedrijfsarts, bedrijfsmaatschappelijk werk, preventiecoach, verzuimbegeleider, vertrouwenspersonen en ergocoach. Tevens zijn er (online) workshops en apps beschikbaar om gezonder leven te stimuleren. Per afdeling is er een plan van aanpak verzuimbeheersing en de uitvoering van deze plannen loopt ook in 2022 door. Met enige regelmaat wordt op management- en directieniveau teruggekoppeld hoe de uitvoering van het plan verloopt.

Op individueel niveau wordt er naar elke medewerker persoonlijk gekeken en is er sprake van maatwerk door middel van gesprekken. Dit is een voortzetting van de werkwijze van voorgaande jaren.

In 2021 is een extra optie aan het aanbod ontwikkeld voor medewerkers van 62 jaar en ouder: minder werken, met gedeeltelijke doorbetaling van de ingeleverde uren en volledige oorspronkelijke pensioenopbouw. Zodat zij gezond door kunnen blijven werken tot de officiële AOW-leeftijd. Het totale aanbod en de voorwaarden zijn ondergebracht in de Vitaliteitsregeling.

Hybride werken

We werken toe naar een hybride vorm van werken, waarmee we ook ná corona invulling geven aan de voordelen van op afstand en online werken en fysiek op het gemeentehuis of combinaties daarvan. De hybride vorm van werken sluit goed aan op de kernwaarden van de organisatie en het groeiproces waarbij medewerkers, binnen kaders, werken vanuit vertrouwen en met eigenaarschap hun werk doen om zo optimaal mogelijk bij te dragen aan het succes van team, afdeling en organisatie. Er is in 2021 een 'speelveld' hybride werken opgesteld. Samen geven we binnen dit speelveld en door middel van ervaren en experimenteren, vorm aan hybride werken.

Personeelsplanning en externe inhuur.

De omvang van externe inhuur in de gemeente Gooise Meren is lager dan het landelijk gemiddelde bij gemeenten van dezelfde gemeentegrootteklasse. De uitgaven aan externe inhuur zijn in de afgelopen jaren nagenoeg binnen de door de gemeenteraad vastgestelde personeelsbudgetten gebleven. De door de rekenkamercommissie gedane en door het college overgenomen aanbevelingen, zijn in 2021 opgepakt door:

- **Strategische personeelsplanning (SPP)**
Met SPP stemmen we de ontwikkeling van onze personeelsbezetting af op de ontwikkelingen van de gemeentelijke taken en bestuurlijke ambities, teneinde het juiste personeel (kwantitatief en kwalitatief) te hebben voor de maatschappelijke opgaven, die de gemeente nu en in de toekomst wil aanpakken. In 2021 was SPP onderdeel van de sturingsgesprekken van het DT met de MT leden. We doen ervaring op met SPP en ondersteunen die afdelingen waar een gezamenlijke problematiek heerst. De uitvoering van de opgestelde actieplannen loopt door in 2022. SPP is een continu proces dat regelmatig wordt doorlopen om actueel te blijven en zal in 2022 ook vervolg krijgen.
- **Verantwoording aan de gemeenteraad en de Ondernemingsraad middels de voortgangsverslagen.**
- **Actief sturen op het beperkt houden van het percentage externe inhuur.**
Wij bekijken de externe inhuur vanuit de vraagkant, waar is behoefte aan en wat zijn de wensen van het college, raad en inwoners. Hier spelen we op in met onze SPP. Primair willen we aan die vraagkant kunnen voldoen met medewerkers die in dienst zijn van GM. Zeker als het gaat om

structurele wensen. Hier proberen we door een verdere doorontwikkeling van SPP voorspelbaarheid in te creëren. Wanneer we hier niet aan kunnen voldoen, vindt inhuur plaats. Op deze wijze wordt op de ontwikkelingen van de organisatie ingesprongen, wordt er rekening gehouden met de belangen van inwoners en ondernemers en sturen we actief op het percentage inhuur.

Cijfers in-/door- en uitstroom

Op 31 december 2021 waren er 427 medewerkers in dienst. Er kwamen in 2021 in totaal 54 medewerkers in dienst en er vertrokken 47 medewerkers. De redenen voor vertrek waren divers. Het instroomcijfer is daarmee 12,6% en het uitstroomcijfer 11%.

Er zijn 72 vacatures opengesteld waarvan er 12 zijn vervallen en 8 ingevuld met interne medewerkers. Er zijn 42 vacatures ingevuld met externe kandidaten. In totaal zijn er 13 medewerkers intern van functie veranderd. Daarmee is het interne doorstroompercentage 2,5%. Begin van het jaar stonden er nog 10 vacatures open.

Meer informatie over de organisatie, personeel, personeelsontwikkelingen, arbeidsvoorwaarden en rechtspositie en arbeidsomstandigheden in 2021 zijn te vinden in het Sociaal jaarverslag 2021. De raad ontvangt het verslag met een raadsmededeling half 2022.

2. Informatisering & Automatisering

Beheerorganisatie

Terwijl de digitalisering en de informatisering van de samenleving versnelt, stellen hybride werken en de enorme toename aan digitaal samenwerken steeds hogere eisen aan de robuustheid en beschikbaarheid van ICT voorzieningen. Gelijktijdig worden deze ICT voorzieningen zelf ook steeds meer hybride: een groeiend aantal aan applicaties wordt extern gehost (SaaS), waarmee de focus verschuift van technisch naar functioneel beheer en het voeren van regie op uitbestede diensten. Ter ondersteuning van deze veranderende rol hebben we, ondanks krapte op de ICT arbeidsmarkt, enkele langdurig vacante functies weten in te vullen. Hiermee hebben we de beheerorganisatie rondom onze informatievoorziening versterkt.

Nieuwe werkplek en raadsomgeving

Om de kunnen voldoen aan de hernieuwde eisen aan beschikbaarheid en performance van de ICT omgeving zijn in 2021 de laatste voorbereidingen getroffen voor de implementatie van een nieuwe werkplekomgeving. De nieuwe omgeving wordt medio 2022 in gebruik genomen. Voor de aanschaf van de benodigde hardware en softwarelicenties zijn diverse Europese aanbestedingen afgerond. Ook de raadsomgeving wordt vernieuwd. Met de installatie van een nieuwe Raad worden Raads- en commissieleden tevens voorzien van nieuwe laptops en telefoons.

Vervanging applicaties

De implementatie van het nieuwe zaakstelsel is in volle gang. Omdat gekozen is voor een gefaseerde implementatie zijn in het vierde kwartaal 2021 de eerste zaaktypen in gebruik genomen, waaronder de processen rondom parkeervergunningen, telefonische klantcontacten en terugbelverzoeken en de ingebruikname van een nieuwe vergaderapplicatie. In 2022 worden ook de laatste zaaktypen geïmplementeerd. De voorbereidingen voor het uitfasen van de oude zaaksystemen zijn opgestart.

De invoeringsdatum van de Omgevingswet is bepaald op 1 juli 2022. Wij hebben alle benodigde software om aan te sluiten op het DSO aangeschaft en deels geïmplementeerd. De voorbereidingen voor de implementatie van de nieuwe applicaties en koppelingen worden in de eerste helft van 2022 afgerond.

De voorbereidingen voor de aanschaf en implementatie van een nieuw financieel systeem in 2022/2023 zijn opgestart.

Datagedreven werken

Om verder invulling te geven aan de mogelijkheden die datagedreven werken biedt, is een volwassenheidsmeting uitgevoerd. Om de ambitie van slimme volger te behalen is een handelingsperspectief beschreven. De focus ligt op het beter formuleren van vraagstukken en het verhogen van de datakwaliteit. In 2022 wordt hieraan verder sturing gegeven vanuit het programma Digitalisering.

Er zijn twee nieuwe websites beschikbaar:

- Op Gooise Meren in cijfers (<https://gooisemeren.incijfers.nl/>) ontsluiten we data en informatie over diverse onderwerpen op gemeente-, wijk- en buurtniveau.
- Op Gooise Meren op de kaart (<https://plattegronden.gooisemeren.nl/>) ontsluiten we datasets zoals bomen en parkeervergunningengebied met digitale kaarten.

3. Informatieveiligheid, privacy en gegevensbescherming

De Baseline Informatiebeveiliging Overheid (kortweg: BIO) bepaald aan welke set van basisnormen de gemeente op het gebied van informatiebeveiliging moet voldoen. Aan de hand van een GAP-analyse (om het verschil tussen de huidige en gewenste situatie in beeld brengen) wordt steeds beter in kaart gebracht welke BIO-maatregelen al in de organisatie aanwezig zijn en welke nog niet. Verdere implementatie van nog te nemen beveiligingsmaatregelen wordt met behulp van een ISMS (Informatie Security Management System) ter hand genomen.

Ook in 2021 heeft 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 over de informatiebeveiliging van de gemeente Gooise Meren plaatsgevonden, via de vragenlijst ENSIA (Eenduidige Normatiek Single Information Audit).

Het tweede jaar van de (meerjarige) bewustwordingscampagne informatieveiligheid en privacy is medio 2021 onder de medewerkers gehouden, met als einddoel medewerkers 'bewust bekwaam' op deze terreinen te maken. De nadruk lag op het terrein van de privacy en zijn er onderwerpen behandeld zoals: privacyregels uit de wet AVG, werken met persoonsgegevens, identiteitsfraude, datalekken en ransomware.

Vaak wordt, ten onrechte, de bredere term Privacy gebruikt als het gaat over de AVG (de Algemene verordening Gegevensbescherming). Het doel van de Verordening is om twee belangen te waarborgen: de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van hun gegevens en het vrije verkeer van persoonsgegevens binnen de Europese Unie. De AVG regelt dus niet het recht op privéleven, wel dat verwerking van persoonsgegevens ten dienste van de mens moet staan.

In 2021 is door meerdere vooral externe factoren een overgangsjaar geworden betreffende de bescherming van de persoonsgegevens door de gemeente Gooise Meren. Zo worden vanaf het laatste kwartaal zowel de functies Privacy Officer als Functionaris Gegevensbescherming ingevuld door andere personen. In dit jaar is naast de dagelijkse taken betreffende de AVG een start gemaakt met de completering van het team in de vorm van Privacy ambassadeurs. Hiermee heeft elke afdeling een AVG aanspreekpunt die tevens de verantwoordelijkheid heeft het register van verwerkingen actueel te houden. Hierdoor wordt de blijvende naleving van de AVG en de veilige omgang met de persoonsgegevens van vooral inwoners (maar b.v. ook personeelsleden, ondernemers, en andere partners) geborgd. De ambassadeurs zullen in 2022 voor hun taken worden getraind en deze gaan uitvoeren onder begeleiding van de Privacy Officer, Privacy Jurist en Functionaris Gegevensbescherming.

Naast de (AVG) heeft vrijwel elke gemeente, als werkgever van BOA's te maken met de Wet politiegegevens (Wpg). Deze wet kent veel gelijkenissen maar ook significante verschillen t.o.v. de AVG. In 2021 is besloten dat de Privacy Officer, Privacy Jurist en Functionaris Gegevensbescherming hun verantwoordelijkheden voor de AVG ook voor de WPG zullen uitvoeren. In 2022 zal onder begeleiding van BDO accountants, veel aandacht worden besteed aan het optimaliseren van en uitvoering geven aan het beleid. In afwijking van de AVG geldt dat voor de WPG door middel van een externe audit (aan te leveren bij de toezichthouder) Opzet, Bestaan en Werking van de beheersmaatregelen zal moeten worden aangetoond. Aanvankelijk was de deadline hiervoor 31 december 2021. De toezichthouder heeft hiervoor 1 jaar algeheel uitstel gegeven. De hiermee verkregen extra tijd zal worden gebruikt voor een nul meting, het implementeren van de verbeterpunten met als doel te zorgen volledig compliant aan de wetgeving te worden. BDO accountants zal de externe audit opstellen.

4. Programma versterking financiële beheersing

Vanuit het project financiële beheersing zijn stappen gezet om organisatie en bestuur meer financieel bewust te maken. Een aantal concrete zaken is benoemd in Programma 9. Daarnaast is een intern dashboard ontwikkeld om het management meer grip te geven op de personele - en budgetsturing. De specifieke grip op de uitgaven van projecten in de openbare ruimte is in 2021 opgepakt door een breed projectoverleg te starten waarbij de verschillende projecten vanuit de ruimtelijke ambities integraal worden benaderd. De eerste stappen zijn gezet om te komen tot een beeld van de korte- en middellange termijn ontwikkelingen waarbij uw raad keuzes kan maken aan de hand van criteria zoals technische prioritering, beschikbare capaciteit en financiële consequenties, maar tegelijkertijd wakend voor het bereikbaar houden van de toegang tot de kernen.

Contractmanagement

Het contractmanagement en de contractregistratie zijn een belangrijk onderdeel van het inkoopproces. Eind 2021 is een projectopdracht opgesteld met als doel er voor te zorgen dat het inkoopproces rechtmatig wordt uitgevoerd, gebruikmakend van de juiste instrumenten en met duidelijke rollen, taken verantwoordelijkheden en inrichting. Eind 1e kwartaal 2022 worden de resultaten van het project opgeleverd. In dit project zijn de medewerkers van de relevante afdelingen nauw betrokken, aangezien het contractmanagement grotendeels door de afdelingen wordt uitgevoerd. De invoering van een nieuw contractmanagement systeem is niet ingevoerd in 2021, omdat er eind 2021 is gestart met de voorbereiding van het aanbestedingstraject van het nieuwe financiële systeem. Binnen dit traject (dat zal leiden tot een gunning per 1-1-2024) wordt de mogelijkheid voor een applicatie voor contractmanagement/registratie meegenomen.

5. Control

Invoering rechtmatigheidsverantwoording

De aangekondigde invoering van de rechtmatigheidsverantwoording en de daar voorafgaande wetswijziging zouden gaan gelden per boekjaar 2021, maar de wetswijziging is uitgesteld. De verwachting is dat deze in 2022 aangenomen zal worden met een invoeringsdatum van 1 januari 2022.

Met deze wijziging zal het college, in plaats van de accountant, een verantwoording afgeven aan de raad over de rechtmatigheid van de jaarstukken. Vooruitlopend op de invoering zijn we al voor een deel aan het proefdraaien met het intern beoordelen van de (financiële) rechtmatigheid op basis van het eerder door de raad vastgestelde ambitiedocument.

Ook de paragraaf bedrijfsvoering gaat hierdoor wijzigen met als gevolg dat er meer aandacht zal zijn voor het verantwoorden van de rechtmatigheid in de jaarstukken. Hieronder wordt de nieuwe opzet gepresenteerd. Over het boekjaar 2021 hoeft het college nog geen formele rechtmatigheidsverantwoording af te geven en ligt deze verantwoordelijkheid nog bij de accountant.

Risicomanagement

In 2021 heeft team control de Nota Risicomanagement opgesteld, die in 2022 ter vaststelling aangeboden wordt aan de raad. We willen als gemeente risicobewust werken door op een gestructureerde wijze risico's te inventariseren, te accepteren of te beheersen en te rapporteren. De nota draagt hieraan bij door helderheid te verschaffen over de beleidsregels en verantwoordelijkheden om risicobewust te kunnen werken. Na de vaststelling van de nota door de raad zal een volgende stap zijn dat er een implementatieplan wordt opgesteld.

Sturing en beheersing

1. Doelmatigheid en doeltreffendheid

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

Beleidsindicatoren

In de Programmabegroting 2021 zijn voor het product Duurzaamheid (Programma 5) de eerste indicatoren opgenomen. In 2021 zijn vervolgens indicatoren ontwikkeld voor programma 2 Veiligheid en programma 6 Werk en Inkomen. Het ontwikkelen van diverse indicatoren dient als doel om over de effectiviteit van het beleid te kunnen meten en daarmee ook de mogelijkheid om (tijdig) bij te sturen. De verdere ontwikkeling van indicatoren voor de overige programma's staat gepland voor 2022.

Onderzoeken

De rekenkamer, het orgaan dat namens de raad onafhankelijk onderzoek doet, heeft in 2021 een onderzoek uitgevoerd naar het beleid van de gemeente op het gebied van burgerparticipatie in Gooise Meren. In 2022 zal het woonbeleid (speciale doelgroepen) en het beleid aangaande jeugdzorg worden onderzocht.

In 2021 is er geen onderzoek uitgevoerd in opdracht van het college naar de doelmatigheid en/of doeltreffendheid van organisatieonderdelen of programma's. In 2021 is er wel een inventarisatie gemaakt van mogelijk te onderzoeken onderwerpen voor de raadsperiode 2022-2026. Deze onderwerpen zullen met het nieuwe college worden besproken.

2. Rechtmatigheid

De kaderstelling voor de rechtmatigheid is gegeven in wetten en verordeningen en deze zijn opgenomen in het normenkader (door de raad vastgesteld) die jaarlijks wordt bijgesteld. Team control monitort en toetst of de uitvoering van alle financiële beheershandelingen voldoet aan dit normenkader.

Alle rechtmatigheidsbevindingen boven de rapportagetolerantie van € 70.000 worden hieronder verantwoord. Hieronder wordt toegelicht op welke onderdelen wordt getoetst om de rechtmatigheid vast te stellen. Vanaf 2022 zal dit dus wijzigen.

Toetsingsonderdeel	Toetsingscriterium	Verantwoordelijkheid
Rechtmatigheid	Voorwaardencriterium: Wordt wetgeving (normenkader) nageleefd? Begrotingscriterium: Wordt er afgeweken van vastgestelde budgetten? Misbruik en oneigenlijk gebruik: Wordt er opzettelijk ten onrechte gelden van de gemeente verkregen of opzettelijk niet aan heffingen voldaan (misbruik). Worden gelden verkregen of heffingen voldaan volgens de regelgeving, maar in strijd met doel ervan (oneigenlijk gebruik).	Beoordeling en verklaring door accountant (2021). Vanaf 2022 verantwoording door college.
Getrouwheid en rechtmatigheid	<i>Aanvaardbaarheids criterium</i> <i>Adresseringscriterium</i> <i>Calculatiecriterium</i> <i>Leveringscriterium</i> <i>Valuteringscriterium</i> <i>Volledigheids criterium</i>	<i>Beoordeling en verklaring door accountant.</i>

Verantwoording

Bij rechtmatigheid kan er sprake zijn van fouten of onzekerheden. Bij een fout is de onrechtmatigheid vast te stellen, maar bij onzekerheden is niet met zekerheid te vast te stellen dat het goed of fout is.

Fouten

Proces	Bedrag	Toelichting
Voorwaardencriterium		
Inkopen/aanbesteden	€ 522.000	8 contracten voldoen niet aan de regels van de aanbestedingswet: - 4 contracten waarbij sprake is van een

		<p>onjuiste aanbestedingsprocedure: de bestedingen passeerden de drempelbedragen van de Europese aanbesteding, zonder Europees aanbesteed te zijn geweest. 3 onrechtmatigheden zijn geconstateerd in JS 2019. 1 onrechtmatigheid is nieuw in 2021 geconstateerd.</p> <p>- 4 contracten waarop wezenlijke wijzigingen zijn geconstateerd: de bestedingen hebben de eigen contractwaarden overschreden. Een onrechtmatigheid stopt bij einde contract. Daarvoor moet vaak eerst een nieuw contract Europees aanbesteed worden. De planning en uitvoering van een EU aanbesteding vergt veel tijd.</p>
Sociaal Domein (Regio G&V)	pm	Nader in te vullen na controle accountant bij Regio G&V
Sociaal Domein (SVB)	pm	Nader in te vullen na controle accountant bij SVB
TOZO	pm	Nader in te vullen na controle accountant bij Hilversum
Begrotingscriterium		
Programma's	€ 0	Er zijn begrotingsafwijkingen geconstateerd, maar deze tellen niet mee in het oordeel van de accountant. Zie voor een analyse en toelichting het onderdeel 'Begrotingsafwijkingen en begrotingsrechtmatigheid' onder hoofdstuk 4.5
Misbruik en oneigenlijk gebruik		
n.v.t.		
Totaal	€ 522.000	Dit betekent een goedkeurende verklaring op rechtmatigheid (goedkeuringstolerantie voor fouten is 1% van de lasten = € 1.541.000)

Onzekerheden

Proces	Bedrag	Toelichting
--------	--------	-------------

Voorwaardencriterium		
Sociaal Domein (Regio G&V)	pm	Nader in te vullen na controle accountant bij Regio G&V
Sociaal Domein (SVB)	pm	Nader in te vullen na controle accountant bij SVB
TOZO	pm	Nader in te vullen na controle accountant bij Hilversum
Begrotingscriterium		
n.v.t.		
Misbruik en oneigenlijk gebruik		
n.v.t.		
Totaal	€ pm	Dit betekent een goedkeurende verklaring op rechtmatigheid (goedkeuringstolerantie voor onzekerheden is 3% van de lasten = € 4.620.000

Acties om afwijkingen in de toekomst te voorkomen

Proces	Acties
Inkopen/aanbesteden	<p>Door de professionaliseringslag van Team Inkoop is het risico op onjuiste aanbestedingsprocedures aan de voorkant gemitigeerd. De nieuw geconstateerde onrechtmatigheid betreft een oud contract dat eerder anders is geïnterpreteerd.</p> <p>Wezenlijke wijzigingen zijn alleen te voorkomen door tijdige signalering van mogelijke overbesteding. Alleen door periodieke monitoring op bestedingen ten opzichte van de contractwaarden is dit risico te mitigeren. Hiervoor zal de gemeente contractmanagement implementeren en in tools ter ondersteuning hiervan investeren. Dit is een lang traject en wordt ook meegenomen bij de aanbesteding van het nieuwe financiële pakket.</p>

Niet-financiële onrechtmatigheden

Er zijn geen onrechtmatigheden geconstateerd bij het naleven van de Wet Fido en bijbehorende regelingen

(bijvoorbeeld de kasgeldlimiet of renterisiconorm). Zie hiervoor ook de paragraaf Financiering. Bij de toets op de naleving van het interne treasury statuut is geconstateerd, dat bij het aantrekken enkele leningen in 2021 te weinig offertes zijn aangevraagd.

Interne fraude

Er zijn geen bevindingen of signalen geweest in 2021 die zouden wijzen op interne fraude.