

Paragraaf Bedrijfsvoering

02 juni 2024

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

We willen een werkgever zijn waar het fijn werken is, waar medewerkers zich kunnen ontwikkelen en waar de taken die medewerkers te doen hebben in evenwicht zijn met de bezetting die er is. Dit evenwicht staat binnen onze organisatie al een aantal jaren onder druk en daardoor ook de ruimte voor ontwikkeling. Er is in 2022 een pakket van mogelijke maatregelen bedacht om de knelpunten aan te pakken. Dit staat in programma 5, onder Bestuur & Organisatie (5.3).

Arbeidsvoorwaarden

Het arbeidsvoorwaardenpakket bestaat uit de cao, lokale regelgeving en individueel maatwerk. Eind 2023 is een nieuwe cao voor 2024 afgesproken. In 2023 zijn bestaande lokale regelingen verbeterd.

Regionale samenwerking

We hebben over personele thema's en onderwerpen, zoals arbeidsvoorwaarden en werving en selectie moeilijk vervulbare en kwetsbare functies, regionaal kennis gedeeld.

Inzetbaarheid

Het ziekteverzuimpercentage over 2023 is 6,67% en is daarmee lager dan in 2022 (was 7,39).

Medewerkers kunnen advies om fit, competent en gezond aan het werk zijn/blijven bij veel mensen terecht: HR-adviseurs, bedrijfsarts, bedrijfsmaatschappelijk werk, preventiecoach, verzuimbegeleider, vertrouwenspersonen en ergocoach. Ook zijn er (online) workshops en apps beschikbaar om gezonder leven te stimuleren. Met enige regelmaat wordt op management- en directieniveau gesproken over verzuim en verzuimbeheersing.

Met alle medewerkers worden regelmatig gesprekken gevoerd. Als het nodig is, worden er maatwerkafspraken gemaakt. Dit is een voortzetting van de werkwijze van voorgaande jaren.

In 2023 is ook een Risico Inventarisatie en Evaluatie (RI&E) onderzoek uitgevoerd. De RI&E kijkt naar eventuele risico's voor de veiligheid, gezondheid en psychosociale arbeidsbelasting op het werk. Begin 2024 ontvangen we de rapportage van het onderzoek. Dit werken we dan uit in een plan van aanpak om het werk veiliger en gezonder te maken.

Hybride werken

We blijven ervaren en experimenteren met de hybride vorm van werken. Om zo invulling te geven aan de voordelen van op afstand en online werken en fysiek op het gemeentehuis of combinaties daarvan. Deze manier van werken past bij de kernwaarden van de organisatie en het groeiproces. Daarbij werken medewerkers, binnen kaders, vanuit vertrouwen en doen met eigenaarschap hun werk om zo optimaal mogelijk bij te dragen aan het succes van team, afdeling en organisatie.

2. Informatisering & Automatisering

Vervanging kernapplicaties

Wij hebben zowel een nieuwe financiële applicatie als een nieuwe applicatie voor de gemeentelijke belastingen in gebruik genomen. Voor beide applicaties geldt dat ze worden aangeboden als Software-as-a-Service (SaaS). Dit biedt voordelen op het gebied van schaalbaarheid, onderhoud en innovatie.

Datagedreven werken

Datagedreven werken is het gebruiken van data-analyses bij je dagelijkse werkzaamheden. Wij hebben in 2023 geïnvesteerd in uitbreiding van het Datateam. Er is een BI ontwikkelaar, een data analist, en een (junior) informatiemanager aan het team toegevoegd. Zij hebben de KPI dashboards doorontwikkeld waarmee de managers kunnen sturen op de kwaliteit van dienstverlenings- en bedrijfsvoeringsprocessen. Door het datateam is er een datawarehouse (een grote digitale bibliotheek gevuld vanuit diverse bronnen) opgezet om blijvend aan de veranderende informatiebehoefte van de organisatie te kunnen voorzien. Er is ook gewerkt

aan diverse pilotprojecten met als doel te experimenteren met diagnostiserende en voorspellende data-analyses. Ook wordt er gewerkt aan het databewustzijn van de medewerkers binnen de organisatie met de organisatie van een dataweek.

Telefonie

Als volgende stap in digitaal en hybride werken zijn we in 2023 gaan bellen via MS Teams. Hiermee is afscheid genomen van de traditionele analoge telefonie. Het gebruik van MS Teams stelt ons in staat om op een efficiënte en geavanceerde manier te telefoneren. Met MS Teams kunnen we niet alleen bellen, maar ook naadloos samenwerken, vergaderen en informatie delen.

3. Informatieveiligheid en privacy

Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO)

De Baseline Informatiebeveiliging Overheid (kortweg: BIO) is leidend voor het treffen van alle beveiligingsmaatregelen op het gebied van informatieveiligheid bij gemeenten en andere overheden. In 2023 is gewerkt aan verdere implementatie van maatregelen uit de BIO. Hoewel belangrijke stappen zijn genomen, blijft het continue inspanning vragen om veiligheid te borgen. De implementatie van de BIO wordt ondersteund door een Information Security Management System (ISMS).

Zoals ieder jaar, heeft er ook in 2023 zowel de horizontale (interne verantwoording van het college aan de gemeenteraad) als de verticale (tweedelijnstoezichthouders, zoals ministerie van BZK en SZW) verantwoording plaatsgevonden over de informatiebeveiliging van gemeente Gooise Meren, via de ENSIA (Eenduidige Normatiek Single Information Audit).

In 2023 is flink ingezet op bewustwordingsactiviteiten over informatieveiligheid en privacy. Het doel hiervan is het bewustzijn over de risico's rondom te vergroten. Denk bijvoorbeeld aan het herkennen van phishing, datalekken, oplichtingspogingen et cetera. Daarnaast is in 2023 ook herhaaldelijk aandacht besteed aan risico's en mogelijkheden van (generatieve) Artificial Intelligence (AI) zoals ChatGPT.

Bescherming van data (waaronder persoonsgegevens)

Gemeente Gooise Meren verwerkt veel data, waaronder persoonsgegevens van bijvoorbeeld inwoners, relaties en werknemers. Dit doet Gooise Meren voor de uitoefening van haar (wettelijke) taken. Deze groepen moeten erop kunnen vertrouwen dat de gemeente niet meer persoonsgegevens verwerkt dan noodzakelijk is, zorgvuldig omgaat met hun gegevens en deze verder niet deelt met onbevoegden.

Ook mogen de betrokkenen ervan uitgaan dat de nodige fysieke, technische en organisatorische maatregelen ter bescherming worden getroffen. Desondanks is het onmogelijk om alle incidenten te voorkomen. Binnen de gemeente hebben zich in 2023 geen (grote) incidenten voorgedaan. De implementatie van een systeem en een dienstverleningspartij die de digitale infrastructuur van de gemeentelijke organisatie dag en nacht monitort (SIEM/SoC) heeft een belangrijke bijdrage geleverd aan de bescherming van de organisatie.

In 2023 is het de organisatie gelukt een aantal eerder geconstateerde verbeterpunten (o.a. in externe audit en het jaarverslag van de FG) te realiseren. Vrijwel iedere afdeling heeft ultimo 2023 een privacy ambassadeur aangesteld die uitvoering geeft aan taken waarvoor de verantwoordelijkheid bij de lijnmanager ligt (en blijft liggen).

Er is een goede inhaalslag gemaakt om het verouderde register van verwerkingen te actualiseren hetgeen waarschijnlijk in het 1e kwartaal van 2024 tot een actueel en compleet register leidt. Hiermee voldoet de gemeente niet alleen aan de wettelijke verplichting, het is een krachtig en praktisch hulpmiddel om transparant te zijn aan de burgers en bij het afhandelen van verzoeken van betrokkenen.

De gemeente is erin geslaagd in 2023 een aantal Data Protection Impact Assessments (DPIA's) uit te laten voeren. Met een DPIA wordt onderzocht en vastgelegd wat de risico's zijn van de verwerking voor de privacy van de betrokkenen en welke beheersmaatregelen passend zijn voor die risico's. Hoewel nog niet alle benodigde DPIA's zijn uitgevoerd is wel een start met de inhaalslag gemaakt en wordt bij nieuwe hoog risico verwerkingen vóór start een DPIA uitgevoerd.

Wet politiegegevens (Wpg)

In december 2022 heeft de gemeente voldaan aan de wettelijk verplichting een externe audit naar de naleving van de Wpg te doen en de resultaten aan te leveren aan de toezichthouder, de Autoriteit Persoonsgegevens. Deze audit concludeerde dat de gemeente nog niet aan het normenkader voldoet. Er is een verbeterplan opgesteld en na (grotendeels) realisatie daarvan een (verplichte) hercontrole op opzet en bestaan gedaan. Er is door de (externe) auditor geconstateerd dat de gemeente erin is geslaagd verbeteringen te realiseren op de normen waarop zij nog niet voldeed. In 2024 zal gewerkt moeten worden aan de resterende verbeterpunten.

4. Control

Invoering rechtmatigheidsverantwoording en nieuwe accountant

Na herhaaldelijk uitstellen is de wet rechtmatigheidsverantwoording per 2023 ingegaan. Met deze wijziging zorgt het college, in plaats van de accountant, voor een verantwoording over de rechtmatigheid van de jaarstukken. Deze verantwoording is te vinden bij onderdeel 8 van de jaarrekening. De voorbereidingen hiervoor hebben al eerder plaatsgevonden en de controlewerkzaamheden voor de verantwoording zijn afgestemd met onze nieuwe accountant Eshuis. Deze is gedurende 2023 gestart en de samenwerking verloopt tot nu toe goed.

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 2023 hebben we voor de begroting van 2024 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.

Onderzoeken

In navolging van artikel 213a in de Gemeentewet (collegeonderzoek), is team Control in 2022 gestart met het doelmatigheids- en doeltreffendheidsonderzoek. Het proces subsidies is als onderzoeksthema gekozen. Door een aantal onvoorziene zaken in 2022 en 2023 heeft het onderzoek vertraging opgelopen. Control verwacht aanbevelingen vanuit het onderzoek in Q2 van 2024 te presenteren aan het college en de raad.

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 in de paragraaf bedrijfsvoering verantwoord.

Toetsingsonderdeel	Toetsingscriterium
Rechtmatigheid (Beoordeling en verklaring door college vanaf boekjaar 2023)	<p>Voorwaardencriterium: Wordt wetgeving (normenkader) nageleefd?</p> <p>Begrotingscriterium: Wordt er afgeweken van vastgestelde budgetten? Alle overschrijdingen van lasten per programma zijn per definitie onrechtmatig. Voor de onderschrijdingen op de lasten en de over- en onderschrijdingen op de baten, ligt het eraan of deze tijdig zijn gemeld aan de raad (bijv. voortgangsverslagen). Indien dit niet het geval is en er duidelijk sprake is van een afwijking ten opzichte van de geraamde activiteiten, dan wordt dit ook als onrechtmatig beschouwd. Dit onderdeel telt dus in</p>

	<p>vergelijking met eerdere jaren zwaarder mee. Dit geldt ook voor de afwijkingen bij de investeringskredieten. Overschrijdingen op investeringen die nog lopen en waarbij de verwachting is dat ze binnen krediet blijven, zijn niet onrechtmatig.</p> <p>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).</p>
<p>Getrouwheid (Beoordeling en verklaring door accountant, zie accountantsverslag)</p>	<p>Aanvaardbaarheids criterium Adresseringscriterium Calculatiecriterium Leveringscriterium Valuteringscriterium Volledigheidscriterium</p>

Verantwoording

Bij rechtmatigheid kan er sprake zijn van fouten of onduidelijkheden. Bij een fout is de onrechtmatigheid vast te stellen, maar bij onduidelijkheden is niet met zekerheid te vast te stellen dat het goed of fout is. Voor een nadere toelichting op berekeningen en herkomst van een fout of onzekerheid, wordt verwezen naar het accountantsverslag.

Fouten

Proces	Bedrag	Toelichting
Voorwaardencriterium		
Inkopen/aanbesteden	€ 747.000	Bestedingen boven het aanbestedingsbedrag.
Sociaal Domein (Regio G&V)	€ 20.000	Administratieve fout
Sociaal Domein (SVB)	€ 16.000	Onrechtmatigheden bij de SVB die voor een deel meetellen bij Gooise Meren. Hier hebben wij geen invloed op.
Begrotingscriterium		
Programma's (Lasten overschrijding)	€ 2.587.000	Programma 2 (€ 1.130k) en programma 5 (€ 1.456k): Voor de toelichting op deze verschillen

		wordt verwezen naar de programma's in het jaarverslag.
Programma's (Lasten overschrijding en baten over- of onderschrijding)	€ 845.000	Programma 6: Betreft overschrijding (€ 173k) op budget voor kostenvergoedingen bij OZB bezwaren. Lagere opbrengst toeristenbelasting (€ 106k), onder andere door het niet juist ophogen van het tarief en lagere definitieve aanslag. Lagere totale onderhoudsafrekening voor ESCO panden dan geraamd (€ 566k). Allen niet tijdig bijgesteld.
Kredieten/Investerings	€ 453.000 SVN € 334.000 overige kredieten	SVN Duurzaamheidsleningen: De raad heeft voor het verstrekken van duurzaamheidsleningen geld beschikbaar gesteld vanaf 2018, in totaal € 1,1 miljoen. Het is een revolverend fonds, dus ook de aflossingen en rente betalingen mogen worden ingezet. In 2023 is er meer uitgegeven dan er beschikbaar was op de rekening. Per 31-12-2024 was de negatieve stand ruim € 450k. Hiervoor heeft de raad geen budget beschikbaar gesteld en is daarom onrechtmatig. Overige kredieten: Betreft 16 kredieten die samen ongeveer € 334k de vastgestelde kredieten hebben overschreden.
Misbruik en oneigenlijk gebruik		
n.v.t.		
Totaal	€ 5.000.000	Dit betekent een goedkeurende verklaring op rechtmatigheid (goedkeuringstolerantie voor fouten is 3% van de lasten = € 5.843.274)

Onduidelijkheden

Proces	Bedrag	Toelichting
Voorwaarden criterium		

Inkopen/aanbesteden	€ 135.000	Onduidelijkheden in contracten die zorgen voor interpretatieverschillen
Sociaal Domein (Regio G&V)	€ 132.000	Onduidelijkheden n.a.v. administratieve omissies.
Begrotingscriterium		
n.v.t.	€ 0	
Misbruik en oneigenlijk gebruik		
n.v.t.		
Totaal	€ 267.000	Dit betekent een goedkeurende verklaring op rechtmatigheid (goedkeuringstolerantie voor onduidelijkheden is 3% van de lasten = € 5.843.274)

Acties om afwijkingen in de toekomst te voorkomen

Proces	Acties
Inkopen/aanbesteden	<p>Visie: Om onrechtmatigheden meer te voorkomen zijn we al ruim een jaar aan het ontwikkelen op:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Professionalisering contractmanagement Bewustwordingsacties van adviseur contractmanagement en er loopt een aanbesteding voor een contractmanagementsysteem. 2. Meer grip op inhuur door dashboards op app.flextender.nl <p>Daarnaast zetten we dit kalenderjaar in op het opfrissen van de kennis over het zaaktype Start Inkoop en nieuwe teamleiders en managers die de inkooptraining nog niet gevolgd hebben, deze te laten volgen.</p>
Begrotingsrechtmatigheid	<p>Voor de begrotingsoverschrijdingen op programma 2 en 5 geldt dat ze wel als onrechtmatigheid worden gerekend, maar de overschrijding was pas in december of later bekend en daardoor kon de begroting ook niet tussentijds</p>

	<p>worden aangepast. De afwijkingen passen ook binnen bestaand beleid. Het voldoen aan begrotingsrechtmatigheid vraagt om continue aandacht voor het bijstellen van ramingen via de voortgangsverslagen. Dit gaat gelukkig al redelijk goed, maar kan altijd nog beter. Uitdaging daarbij blijft het ramen van openeinderegelingen. Voor wat betreft de begrotingsrechtmatigheid m.b.t. kredieten zal de focus extra komen te liggen op de voorbereidingskredieten. Hoewel deze uiteindelijk worden verrekend met de opgenomen investeringen geldt dat een overschrijding formeel wel onrechtmatig is. Specifiek voor wat betreft de SVN Duurzaamheidsleningen is de afspraak gemaakt dat deze in 2024 niet meer worden verstrekt. Harde controles zijn voor deze onderwerpen niet of lastig in te bouwen, waardoor met de soft controls (m.n. weten wat er speelt) belangrijk zijn om te zorgen dat afwijkingen vroegtijdig in beeld komen.</p>
--	--

Niet-financiële onrechtmatigheden

Dit betreffen onrechtmatigheidsbevindingen zonder financieel effect en tellen dus ook niet mee in de rechtmatigheidsverantwoording, maar zijn formeel wel onrechtmatig.

Verstreekte subsidies: Binnen het proces verstrekte subsidies worden niet altijd de deadlines gehaald voor het vaststellen van de subsidie. Bij de vaststellingen is ook niet altijd het juiste type accountantsverklaring aangeleverd of vind de afhandeling niet plaats door de hiervoor gemandateerde medewerker.

Wmo: Diverse behandel/beslistermijnen niet nageleefd.

Begrotingswijzigingen: Bij de decemberwijziging zijn enkele begrotingswijzigingen in de toelichting onder het juiste programma (3) gepresenteerd. Echter, in de tabel stonden deze wijzigingen onder een ander programma (4). Omdat het in de administratie wel op het juiste programma is geboekt en in het boekwerk van de decemberwijziging ook onder het juiste programma stond, heeft dit verder geen consequenties.

Wet Fido

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.

Interne frauderisico's

De accountant is ook verplicht om in de controleverklaring te rapporteren over de risico-inschatting en verrichte werkzaamheden ten aanzien van interne fraude. De controle is niet specifiek gericht op het ontdekken van fraude, maar de accountant wil van het college, die hiervoor verantwoordelijk is, weten of zij maatregelen heeft genomen om fraude tegen te gaan en of er signalen van fraude zijn. Grote financiële afwijkingen als gevolg van fraude kunnen immers invloed hebben op de jaarrekening.

Om fraude te kunnen voorkomen en signalen hiervoor op te kunnen vangen is er een frauderisicoanalyse opgesteld en zijn er verschillende beheersmaatregelen in de processen ingericht.

Voor 2023 heeft het college twee signalen ontvangen uit de gedane analyses en gesprekken, die mogelijk wijzen op interne fraude. Eén geval betreft een schijn van integriteitsschending. Hierbij is formeel geen fraude

geconstateerd. Het andere geval heeft recent plaatsgevonden en betreft ontvreemding van een privé-eigendom dat in beheer van de gemeente was. Het materiële effect hiervan is kleiner dan € 1.000. In beide gevallen zijn / of worden passende maatregelen genomen, zowel in proces als naar de betreffende medewerker, om dit naar de toekomst toe te voorkomen.