

Jaarstukken De Connectie 2023: bekijk de belangrijkste punten!



In de Jaarstukken 2023 leest u welke doelen De Connectie heeft behaald met de hiervoor beschikbare middelen. U bekijkt nu een samenvatting. Hierin een overzicht van de belangrijkste resultaten.

De Demand- en Supplyorganisatie vormt een belangrijk onderdeel van onze regionale samenwerking. In deze structuur zijn gemeentelijke Demandmanagers aanspreekpunt voor één of meerdere onderdelen van de dienstverlening die zij afnemen bij De Connectie. De Supplymanagers zijn teamleiders en ICT Servicemanagers van De Connectie. Voor goede dienstverlening is het belangrijk te weten wat we van elkaar kunnen verwachten. In 2023 zijn we een traject gestart om de samenwerking in dit verband verder te verbeteren.

Het belastingjaar 2023 stond in het teken van een ongekende, landelijke toename van WOZ-bezwaren en reacties. Toch slaagden de collega's van Belastingen erin om de bezwaren binnen de financiële en wettelijke termijn af te handelen. Dit is gelukt omdat de gemeenten op tijd extra middelen beschikbaar stelden, door slimme procesafspraken én de tomeloze inzet van onze medewerkers.

U leest het: alle collega's van De Connectie zetten zich dag in dag uit in voor een klantgerichte dienstverlening naar de gemeenten Arnhem, Renkum en Rheden. Samenwerking onderling én met uw gemeente staat hiervoor aan de basis. Daarom bedacht De Connectie voor 2023 het motto 'Samen doen we het!' Onder het motto hangen drie strategische thema's 'Dienstverlening: het gaat om de klant,' De Connectie op orde' en 'Jij doet ertoe!'

Met de drie thema's blijven we stappen zetten op het gebied van samenwerking en harmonisatie van systemen en processen.

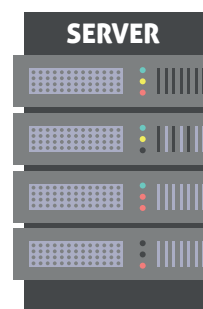
Doorontwikkeling van de digitale werkomgeving

Alle gemeenten zijn overgegaan naar één gemeenschappelijke digitale infrastructuur.

In de eerste maanden van 2023 zijn de laatste computerprogramma's waar we mee werken verplaatst naar deze nieuwe digitale omgeving.



De oude omgevingen zijn uitgeschakeld en opgeruimd.



Nu het project is afgerond richten we ons op twee dingen:

- Verder verbeteren van het **beheer** van de digitale werkomgeving.
- **(Door-)ontwikkelen** van de digitale werkplek.

Uitvoeren regionale cloudstrategie

'De cloud' staat voor **werken en opslaan via internet**. Software en gegevens staan dus niet meer op onze eigen servers, maar **online**.

De cloudstrategie is een aanpak op **regionaal niveau** voor **verhuizing naar de cloud**. De Connectie voert de strategie uit door:

- Bij het **vervangen van software** (bijvoorbeeld omdat een contract afloopt) een vervanger te kiezen die **via de cloud** beschikbaar is.
- Het bouwen van een 'Azure Landingzone', een digitaal platform om toekomstige bewegingen naar de cloud **veilig** te blijven uitvoeren.



Harmonisatie van de gemeentelijke applicaties blijft hierbij een belangrijk aandachtspunt, maar is geen doel op zich. Samen met de gemeenten bekijken we de meerwaarde van harmoniseren.

Huisvesting en hybride werken



De Connectie is ondersteunende partner bij **ontwikkelingen op het gebied van huisvesting** van de gemeenten Arnhem, Renkum en Rheden:

- We adviseren over de **huisvestingplannen** van de gemeente Arnhem.
- We bereiden samen met de gemeente Rheden de **inrichting** van het nieuwe gemeentehuis voor en ondersteunen in de huidige, tijdelijke huisvesting.
- We zijn sparringpartner voor de gemeente Renkum bij het onderzoek naar een **eventuele renovatie** van het gemeentehuis in Oosterbeek.

Door **hybride werken** veranderen de **behoefes op kantoor én thuis**.

- In 2023 hebben we nog meer **overlegruimtes** geschikt gemaakt om **hybride** te vergaderen.
- We hebben **concentratiewerkplekken** ingericht en **belcellen** geplaatst. Dat laatste zijn kleine, mobiele, geluiddichte hokken. Het best te vergelijken met de telefooncel van vroeger.

We leveren vanaf 2023 voor de gemeente Arnhem **complete thuiswerkplekken**. De gemeenten Renkum, Rheden en De Connectie zelf moeten hierin nog hun eigen beleidskeuzes maken.



Ongekend aantal WOZ-bezwaren op tijd afgehandeld



2023 kende een enorme, landelijke **toename van bezwaren en reacties** op de WOZ-waarden, veroorzaakt door de opkomst van No Cure No Pay-bureaus.

No Cure No Pay-bureaus bieden inwoners gratis hun diensten aan om bezwaar te maken tegen de WOZ-beschikking. De bureaus verdienen aan de verplichte vergoeding die gemeenten moeten betalen voor de proceskosten.



Ondanks de groei aan bezwaren lukte het ons om het overgrote deel **binnen de wettelijke termijn van een uitspraak te voorzien**.

Wat hierbij heeft geholpen:

- De gemeenten hebben op tijd **extra middelen** beschikbaar gemaakt voor het uitkeren van proceskostenvergoedingen en het inhuren van extra personeel.
- Met de grotere No Cure No Pay bureaus zijn **procesafspraken** gemaakt. Dit zorgde voor een gemiddeld lagere kostenvergoeding per bezwaar.
- De **tomeloze inzet** van onze medewerkers.



Verbeteren van WOZ-registraties

Voor een **goede WOZ-taxatie** beoordelen onze taxateurs in hoeverre **woningen onderling vergelijkbaar** zijn. Op basis van:

- Primaire kenmerken (woningtype, grootte, grondoppervlakte, bouwjaar).
- Secundaire kenmerken (staat van onderhoud, locatie).

***Mutatiesignaleringen** geven inzicht in de verschillen tussen de gegevens in onze administratie en de situatie in het echt.*

In 2023 heeft team Basisregistraties:

- De mutaties voor de jaren 2020 tot en met 2022 bijgewerkt.
- Mutatiesignaleringen voor de primaire kenmerken verder verbeterd.
- Secundaire kenmerken in de gemeentelijke administratie bijgewerkt.



Informatiepagina inkoop, aanbesteding en betaling

In 2023 heeft team Inkoop & Aanbesteding een **interne informatiepagina voor alle gemeenten** gemaakt. Met deze pagina voorzien we in de behoefte aan **één overkoepeld overzicht** van:

- Wettelijk te volgen procedures bij aanbesteden.
- Het inkoopbeleid van de gemeenten en De Connectie.
- De inkoopvoorwaarden van de gemeenten en De Connectie.
- Het betalingsproces van facturen.
- Het aanmaken van zogenaamde 'betaalverplichtingen'.

De pagina wordt nog steeds verder aangevuld en doorontwikkeld.

Deze **'kennisbank'** draagt bij aan het verder verhogen van het kennisniveau en het inkoopbewustzijn. Zowel bij de gemeenten als bij collega's van De Connectie. Hiermee krijgen we steeds beter grip op het totale inkoop- en betaalproces.



Andere projecten

In 2023 en januari 2024 zijn de gemeenten Arnhem, Renkum, Rheden en De Connectie overgestapt van vaste telefoons naar **digitale telefonie via Teams**. We hebben samen met de gemeenten de overgang verzorgd voor de gemeentelijke klantcontactcentra, alle 'gewone' gebruikers en onze Frontoffice. Voordelen:

- We kunnen nu de verouderde, vaste telefooncentrales en alle toestellen op de bureaus verwijderen.
- We kunnen gebruik maken van onze bestaande, digitale infrastructuur.

We hebben in 2023 het contract voor ons **servicemanagementsysteem** opnieuw aanbesteed. Dit is het systeem voor bijvoorbeeld het melden van storingen, het reserveren van vergaderruimtes en het aanvragen van thuiswerkmiddelen. De huidige aanbieder Topdesk won. Voordelen:

- De verbeterde versie werkt vanuit de cloud en is altijd en overal direct benaderbaar.
- Meldingen kunnen beter worden gemonitord, waarbij ook beter over de doorlooptijden kan worden gerapporteerd.



Vanaf 1 januari 2024 mogen **wegwerpbekers** niet meer gebruikt worden op kantoor. In 2023 heeft De Connectie in een regionale projectgroep gewerkt aan een geharmoniseerde oplossing. De gemeenten Renkum, Rheden en De Connectie kozen voor een herbruikbare beker. Gemeente Arnhem heeft in 2023 nog geen definitieve keuze gemaakt.

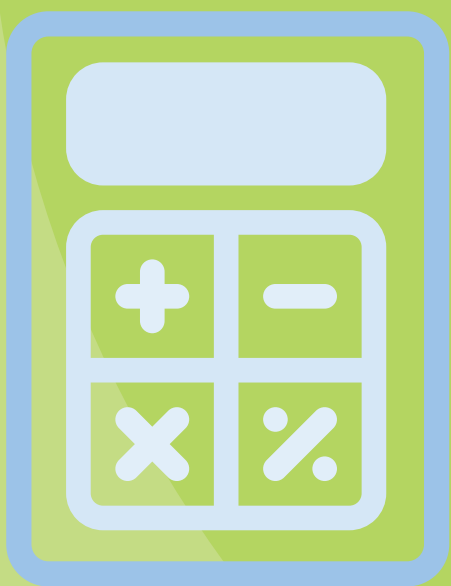
Zo ging het op financieel gebied

We sluiten **2023** onder de streep af met een positief resultaat van **€1,9 miljoen**.

- Het positieve resultaat wordt deels verklaard door de vrijval van een aantal stelposten. In 2023 zijn deze stelposten niet nodig geweest en vallen hiermee vrij ten gunste van het resultaat.
- Daarnaast is een aantal projecten vertraagd wat heeft geleid tot een lager kosten-niveau dan waar in de begroting rekening mee is gehouden.
- Ook zijn er hogere renteopbrengsten gerealiseerd op de lopende rekeningen bij de BNG.

Het grootste deel van het resultaat vloeit terug naar de gemeenten.

Voor maat- en meerwerk ten opzichte van de basisdienstverlening sluiten we **maat- en meerwerkovereenkomsten** met de gemeenten. Het **aandeel maat- en meerwerk** ten opzichte van de begroting **is groot (> 10%)**. Het wordt vooral geleverd door Facilitaire Zaken, ICT en Management Support.



Meer weten?

Meer weten over het jaar 2023 bij De Connectie? Bekijk de **uitgebreide Jaarstukken** voor meer informatie over de **realisatie van onze programma's** en de **inzet van de hiervoor beschikbare middelen** in 2023.

