

The background features abstract, organic shapes in shades of green and teal. A large, light green shape dominates the upper and right portions, while a teal shape is visible in the lower-left corner. The overall design is clean and modern.

Raadscommissie gemeente Renkum
15 juni 2022

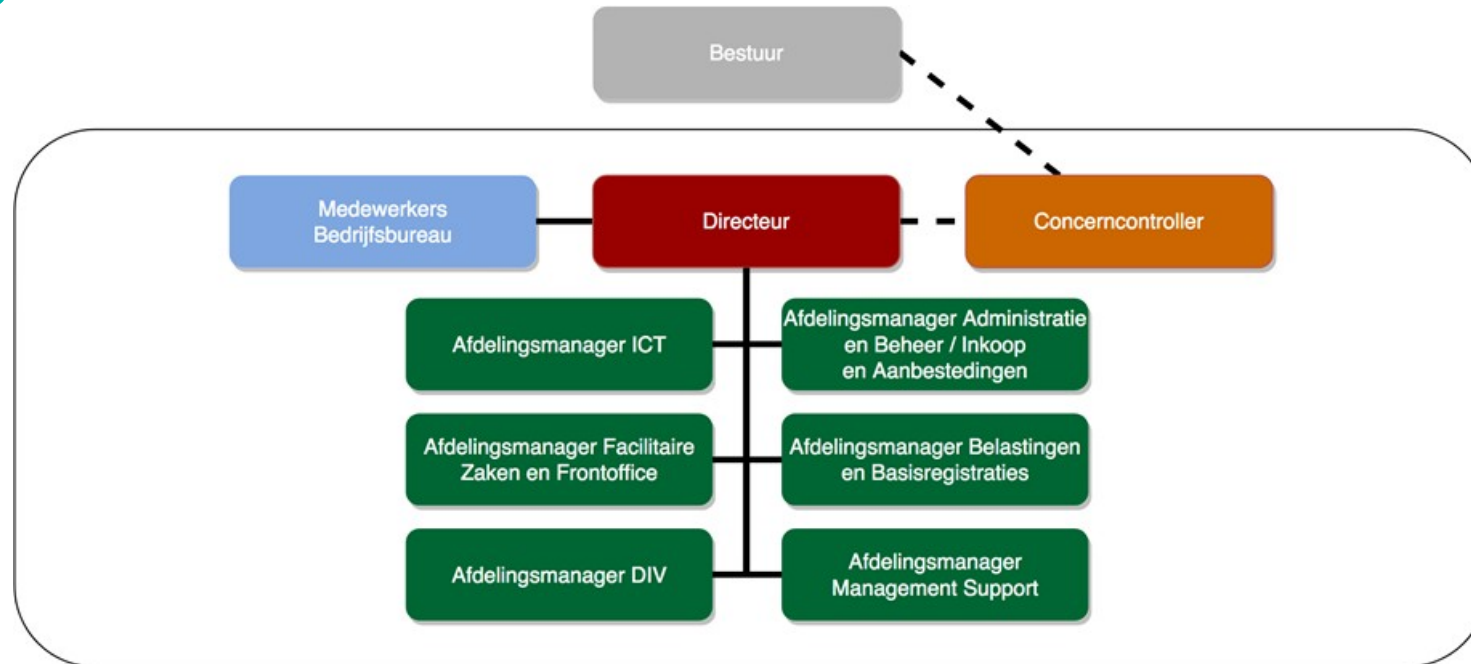
Bedoeling van De Connectie

- De gemeenten Arnhem, Renkum en Rheden zijn ervan overtuigd dat een gezamenlijke bedrijfsvoeringsorganisatie de individuele kwetsbaarheid vermindert en antwoord biedt op de gemeentelijke uitdagingen op bedrijfsvoeringsgebied van vandaag en morgen.
- Vanuit gezamenlijke behoefte aan minder kwetsbaarheid is De Connectie opgericht als het verlengstuk van de drie gemeenten zelf. Met als uitgangspunt dat de bedrijfsvoering het hart raakt van elke gemeente. Zonder bedrijfsvoering geen (uitvoering van) beleid.

De uitgangspunten: de 5K's

1. De Connectie vermindert de **kwetsbaarheid** van de gemeenten.
2. De Connectie levert minimaal dezelfde **kwaliteit** als voor 1 juli 2017.
3. De Connectie denkt en werkt vanuit de **klant** en zet de klant altijd centraal.
4. Door te harmoniseren en te digitaliseren werkt De Connectie efficiënter. Hierdoor worden er uiteindelijk minder **kosten** gemaakt door de gemeenten.
5. De Connectie investeert in medewerkers en biedt hen **kansen** zich te ontwikkelen.

De organisatie



De Connectie telt ongeveer 430 medewerkers. Zij werken verdeeld over zes vakafdelingen en een Bedrijfsbureau.

DIV



Postverwerking

- Op jaarbasis gemiddeld 150.000 nieuwe zaken*
- Er gaan gemiddeld 1,1 miljoen pagina's op jaarbasis door de scan.

*dit is zonder W&I Arnhem.

Hoe ziet de afdeling eruit?

- We werken op 4 locaties.
- 38 medewerkers.
- Collega's met jarenlange ervaring bij de gemeenten.

Archiefbeheer

- 8 km achterstand papieren archief.
- Digitaal vanaf 2014 werkzaam in het zaakstelsel. Nog geen digitale vernietiging plaatsgevonden.
- Per gemeente ongeveer 350-400 werkprocessen.

Informatiebeheer - Voor nu en voor later -

Wat leveren we NU als dienstverlening?

GEMEENTE
Arnhem 


Gemeente Renkum

gemeente Rheden 

Wat speelt er bij de gemeenten?

- Regionale Informatievisie- en strategie
- Toezichtsverslag Gelders Archief
- Verhuis- en verbouwoontwikkelingen gemeenten - archiefkelder
- Ambitie papierarm / digitaal werken
- Nieuw zaakstelsel

Advisering over informatie en archiefbeheer

- Harmonisatie op archiefverordening en besluit informatiebeheer.
- Toezichtsverslagen GA.
- Archiefbeheerafspraken.



Kaders

- Archiefwet
- Wet Open Overheid
- AVG
- Wet Elektronische Publicatie



Informatieverzoeken en zoekvragen

- Gemiddeld 15-20 zoekvragen per dag.



Harmonisatie door implementeren regionaal centraal digitaal archief.

Verregaande automatisering en digitalisering werkprocessen en archivering.



Substitutie.

Informatiebeheer - Voor nu en voor later - Hoe ziet het informatiebeheer er LATER uit?

Wat hebben we nodig?

- Commitment van gemeenten bij digitalisering en automatisering want het grijpt diep in de processen van de gemeenten.

Voor de tweede fase:
aansluiting op e-depot.



Events

- In 2021 zijn in totaal 330 digitale, hybride en live-evenementen georganiseerd.

Logistiek

- Hand- en spandiensten bij allerlei klantvragen.
- Bijvoorbeeld klaarzetten ruimtes, voorbereiden evenementen, vlaggen hijsen.

Bodetaken

- Ondersteuning; bijvoorbeeld bij elke raadsvergadering, huwelijks-voltrekking, recepties en interne postbezorging.

Repro & post

- We versturen per jaar gemiddeld 1 miljoen poststukken voor de 3 gemeenten.
- En hebben zeer geavanceerde printers waar bijvoorbeeld magazines en brochures worden gedrukt.

Grafische studio

- In 2021 hebben we ongeveer 1.000 grafische opdrachten uitgevoerd.

Facilitaire zaken Wat leveren we als dienstverlening?

Kernwoorden: flexibiliteit, ondersteunend,
pro-actief en ontzorgend

Hoe ziet de afdeling eruit?

- We werken op 3 locaties.
- 28 medewerkers.
- Collega's met jarenlange ervaring bij de gemeenten die daardoor pro-actief kunnen meedenken en handelen.

Ruimtebeheer

- We hebben 2095 werkplekken in beheer.
- En ondersteunen bij kleine en grote huisvestingsvraagstukken.



Facilitaire basisdiensten

- Zoals schoonmaak, beveiliging, catering, koffie, klein onderhoud, meubilair.
- In 2021 zijn 808.211 kopjes koffie en thee gefaciliteerd.
 - In 2021 zijn er 18.552 rollen wc-papier op locaties in Arnhem, Renkum en Rheden gebruikt.

Poolvervoer

- Met 16 e-bikes kunnen de medewerkers hun externe afspraak bereiken.
- Met 24 poolauto's is in 1 jaar tijd in totaal 42.299 km afgelegd.

Ontwikkelingen FZ

- De veranderingen in de omgeving en gebruik van het kantoorpand vragen om steeds flexibelere invulling van onze dienstverlening.
- Hybride werken en de daarop aangepaste aanbesteding meubilair.
- Digitalisering van de werkzaamheden.

Frontoffice

- Bezetten van telefoon voor ICT-gerelateerde onderwerpen.
- Bezetten van de telefoon voor facilitaire zaken-gerelateerde onderwerpen.
- Het oppakken van e-mail en meldingen in Topdesk.
- Het aanmaken, verlengen en uit dienst melden van gebruikers-accounts.
- Het verbeteren van de content in Topdesk.
- Bezetten van de balie voor uitgifte en inname van hardware/toegangspassen en faciliteiten. Verwelkomen op de Frontoffice.
- Aanmaken van toegangspassen.
- Afstemmen van samenwerking met andere teams.

Wat biedt de Frontoffice

- Er zijn 11 medewerkers verdeeld over Facilitair (4) en ICT (7).
- Beantwoorden van gebruikersvragen.
- Aanwezig op 3 locaties.
- Regelen accounts, uitgifte van hardware, toegangspassen en de uitleen van bijvoorbeeld een fiets of NS-businesscard.
- De ingang voor medewerkers met vragen/verzoeken en de schakel met de verschillende beheerteams.
- Fysiek aanwezig in Renkum en Rheden voor ICT ondersteuning. Bijvoorbeeld voor uitleveringen, uitleg en installatie op locatie.
- Communicatie bij grote verstoringen richting klanten.
- Nauwere samenwerking met tweedelijns: backoffice.
- Gebruikers kunnen zelf hun wachtwoorden resetten zonder tussenkomst van de Frontoffice.
- Schermen op de Frontoffice die inzicht geven wanneer er opgeschaald moet worden bij drukte.

Ondersteunen gebruikers van

1. Gemeente Arnhem
2. Gemeente Renkum
3. Gemeente Rheden
4. Gemeente West Maas en Waal
5. Gemeente Rozendaal
6. MGR-RBL
7. DRAN
8. ODRA
9. Sociale Wijkteams Arnhem – via gemeente Arnhem

Wat gebeurt er bij de Frontoffice

- 44.000 calls per jaar.
- 19.000 mails per jaar.
- 2.000 afspraken bij de balie per jaar.
- 3.100 potentiële gebruikers.

Beeldschermen op de afdeling



Ontwikkelen Frontoffice

Verbeteringen

Verbeteren van communicatie bij (grote) verstoringen

- Kanalen inrichten om de klant tijdig en volledig te informeren.
- Belangrijke spelers bij elkaar in een groep om snel te kunnen schakelen.
- Informatie beschikbaar maken op de intranetten m.b.t. een storing.

Duidelijkheid over stand-by diensten

- Zorgen voor een bereikbare stand-by die direct kan helpen wanneer nodig.
- Duidelijke afspraken waarvoor een stand-by gebeld mag worden.

Verhuizing Frontoffice

- Beter bereikbare locatie op de begane grond.
- Duidelijke balie zodat gebruikers weten waar ze moeten zijn.
- Voldoende ruimte om in rust goede ondersteuning te kunnen bieden.

Verbeteringen doorvoeren in Topdesk

- Toevoegen van een evaluatieformulier. Gebruikers kunnen de afronding van de melding beoordelen. Bijvoorbeeld door het geven van sterren en/of een open reactie.
- Het gebruik van sjablonen om direct de juiste informatie bij de behandelaars te krijgen.
- Gebruikers goed inzicht geven in de status van de aanvraag/melding om herhaalverkeer te voorkomen.

Wat is er verbeterd en/of wordt nog aan gewerkt

Medewerkers Frontoffice werken zelfstandig binnen gestelde kaders: zelforganisatie

- Eigenaarschap over meldingen. Het najagen hiervan bij de tweedelijns en de melder op de hoogte houden tot afronding.

Klanttevredenheid

- Veel tevreden klanten na telefonisch contact door het dienstverlenende karakter van medewerkers Frontoffice. De ICT-vaardigheid bij gebruikers gemiddeld genomen lager ligt, duurt een gesprek langer dan gewenst. Er is meer tijd nodig voor goede uitleg. Hierdoor kan er sneller een wachtrij ontstaan.

Kanaalsturing, Click, Face & Call

- Acties die de gebruiker goed zelfstandig kan uitvoeren beschikbaar maken met een instructie. Dit heeft als voordeel dat meerdere gebruikers tegelijk geholpen kunnen worden, per telefoon is het één voor één.
- Het verschil tussen telefonisch en 'face to face' is erg groot in de beleving van de gebruiker. Hierdoor als het kan 'Click', als het niet lukt 'Call' en bij spoed 'Face'.

Lange wachttijden bij storingen voorkomen

- Bij storingen wordt het keuzemenu aangepast, waarin duidelijk vermeld wordt dat er een storing is. Je krijgt als beller de keuze te wachten als je toch een medewerker wilt spreken. Ook wordt de beller verwezen naar actuele informatie op andere kanalen.

Mogelijkheid tot thuiswerken

- Medewerkers van de Frontoffice kunnen thuiswerken.

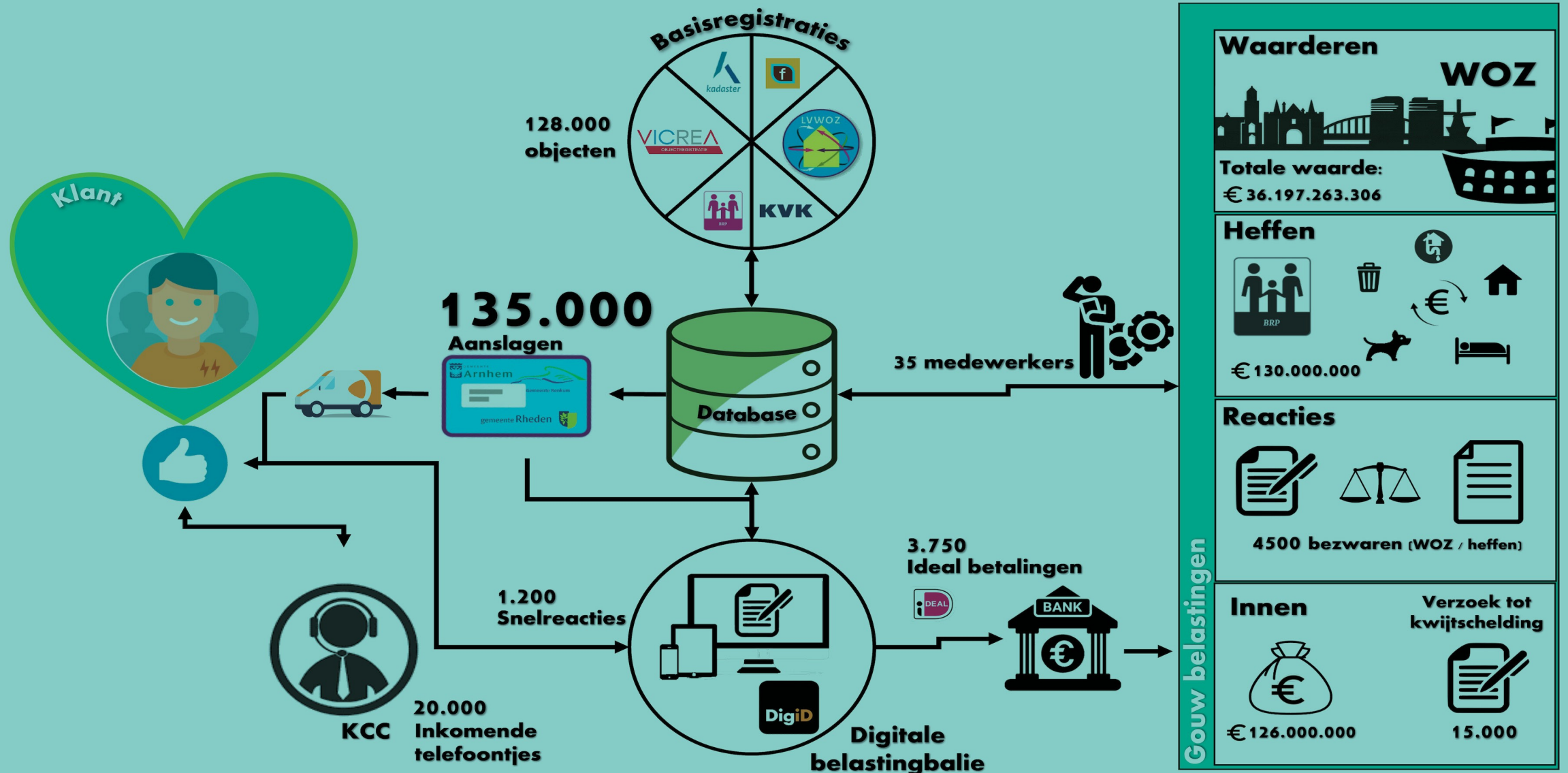
Huidige balie



Toekomstige balie



Belastingen & Basisregistraties



Waar wordt aan gewerkt?

- **Interne beheersing / controle framework**
- **Optimalisatie databestand SOR
(Samenhangende Object Registratie)**
- **Optimalisatie modelmatig waarderen**
- **Optimalisatie NoCure NoPay proces**

Afdeling Administratie en Beheer & Inkoop en Aanbesteding

Financiële administratie

- Verwerken financiële mutaties inkomende en uitgaande facturen
- Bankafschriften boeken
- Debiteuren beheer
- Grootboek memorialen
- Betaalfunctie
- Fiscaal beheer

Aantal facturen?

Team FA verwerkt 57.000 inkoopfacturen, 27.000 verkoopfacturen per jaar.



Personeels- en salarisadministratie

- Instroom doorstroom uitstroom personele administratie
- EHRM-platform, miv 1 januari 2023 een nieuw gebruiksvriendelijk systeem dat beleid ondersteunt
- RBAC, toegangscontrole voor informatiesystemen

Aantal salarisstroken?

Team PSA verwerkt 3.000 salarisstroken per maand.

Hoe ziet de afdeling eruit?

Team FA	27 medewerkers
Team PSA	17 medewerkers
Team I&A	15 adviseurs

Kaders

- Aanbestedingswet
- BBV
- Fiscale wetgeving
- CAO (inclusief lokaal)
- Sociale verzekeringswetten



Inkoop en Aanbesteding

- Begeleiding van aanbestedingen
- Advies op inkoop en aanbesteding
- Het leveren van contractbeheer
- Het leveren van spendanalyse

Aantal aanbestedingen?

Team I&A begeleidt +/- 75 aanbestedingen per kwartaal.



- In totaal bedienen we 3.690 eindgebruikers.
- In totaal worden er 445 applicaties gemigreerd naar de nieuwe moderne werkplek bij het project GemICT.
- We beheren 960 fysieke en/of virtuele servers.
- We bieden 2.400 virtuele werkplekken aan.
- We leveren 2.547 mobiele werkplekken (laptops) uit.
- Er worden 1.243 thin clients verspreid gebruikt en 93 fat clients zijn in omloop.
- ICT bestaat uit 104 medewerkers
- Met deze omvang zijn we alleen al aan Microsoft licenties 2.000.000,- kwijt (om indicatie te geven wat standaard ICT kost)

ICT is opgedeeld met de manager ICT als hoofd (Johan Everts) en daaronder de volgende afdelingen met hun teamleiders:

- Regie
- Applicatiebeheer
- Beheer en Infrastructuur
- Projectmanagement

Regie bestaat uit:

- Relatiemanagement
- Contract-, licentie- en leveranciersmanagement:
 - Procesmanagement
 - Servicemanagement
 - Architectuur

Applicatiebeheer bestaat uit:

- TAB (Technisch applicatiebeheer)
- Werkplekbeheer
- Ontwikkeling
- Functioneel beheer digitale werkplek

Beheer en Infrastructuur bestaat uit:

- Server & Storage
- Connectivity
- Technisch Werkplekbeheer:
 - Citrix & AD
 - Security

Projectmanagement bestaat uit:

- Projectleiders
- PMO (Project Management ondersteuning)/ Projectcontrol
- Adviseurs: Team ICT Advies is verantwoordelijk voor het opstellen van ICT-impact analyses ten behoeve van de (Outline) Business Cases.

Het belangrijkste project op dit moment GemICT Migratie:

Doelstelling project:

- Het hoofddoel van dit project is het bieden van een moderne werkplek als basis voor verdere optimalisatie van de gebruikerservaring, ondergebracht in één regionale werkomgeving voor de gemeenten Arnhem, Rheden, Renkum en De Connectie zelf.

Afgeleid hiervan:

- Betrouwbare en voorspelbare ICT-infrastructuur, met geborgde kwaliteit richting de toekomst;
- Ruimte voor innovatie door minder complexiteit
- Kosten verlagen door één regionale digitale werkomgeving

Beoogd resultaat:

- Alle gebruikers kunnen gebruik maken van een GemICT werkplek, alle applicaties worden daarop aangeboden.
- Alle on-premise applicaties, afdelingsdata, gebruikersdata, applicatiedata en koppelingen zijn gemigreerd naar de nieuwe GemICT-omgeving.
- De oude ICT-omgevingen zijn uit gefaseerd (opgeruimd). Dit geldt voor zowel de hardware als software.
- Alle applicaties zijn in beheer genomen bij De Connectie (voor zover dit nog niet het geval was).

Management Support



Hoe ziet de afdeling eruit:

We werken op 4 locaties
Tussen de 65 en 70 medewerkers

Aan wie bieden wij ondersteuning?

Wij bieden ondersteuning aan leidinggevendenden in alle lagen van diverse organisaties. Van burgemeesters en wethouders, tot managers, teamleiders en projectleiders. De afdeling biedt ook ondersteuning aan onder andere afdelingen, OR, Regionale overleggen en projecten.

Management Support bestaat uit:

- Personal Assistents
- Management Assistents
- Secretaresses

Welke werkzaamheden:

De werkzaamheden die opgepakt worden zijn administratieve en secretariële werkzaamheden. De werkzaamheden van collega's van Management Support zijn afgestemd met de opdrachtgevers. Ieder opdrachtgever heeft eigen wensen. Naar aanleiding van de wensen wordt er gekeken welke type ondersteuning er nodig is, zoals een secretaresse of MAS of PA.

Personal Assistant, ambtelijke secretaris en projectondersteuning

Werkzaamheden Personal Assistent zijn hoofdzakelijk secretariële werkzaamheden. Bij een fulltime functie hebben ze maximaal 2 opdrachtgevers. Zij ontzorgen de opdrachtgevers zijn omgevingsbewust en proactief en kunnen inhoudelijk meebewegen met de opdrachtgevers. Werkzaamheden zijn agendabeheer, mailbeheer zelfstandig oppakken, organiseren bijeenkomsten en notuleren. Daarnaast pakken ze taken op die nodig zijn om de opdrachtgever goed te kunnen ontzorgen. Dat is per opdrachtgever anders.

Management assistent

Werkzaamheden managementassistent zijn secretariële en administratieve werkzaamheden. Zij werken voor meerdere leidinggevendenden of een voor een specifieke groep ambtenaren (bijvoorbeeld strategen, adviesraden). De werkzaamheden zijn agendabeheer, organiseren mailbeheer, organiseren bijeenkomsten en notuleren. Daarnaast administratieve werkzaamheden op verzoek van de leidinggevende of de groep waarvoor zij werken als voorbeeld: zaakstelsel, brieven, bestellingen uitzetten enz.

Secretaresse

De werkzaamheden van secretaresses zijn administratief en eenvoudige secretariële werkzaamheden. De secretaresse krijgt opdrachten en is niet proactief. Werken niet voor leidinggevendenden maar voor afdelingen of een groep ambtenaren. De taken zijn duidelijk omschreven. Hierbij moet je denken aan het maken van eenvoudige afspraken, opstellen van lijsten, bestellen van bloemen, bijhouden van bestellingen, uitprinten van brieven e.d.

Wist u dat?

- De Connectie verzorgt de belastingaanslagoplegging voor de gemeenten Arnhem, Renkum, Rheden en Rozendaal. Het gaat hier om ruim 130.000 aanslagen met een WOZ-waarde van 36 miljard euro.
- Daarbij wordt er sinds 2020 gewerkt vanuit een geharmoniseerd Belastingstelsel. Eén systeem voor vier gemeenten. Dit werkt efficiënt en effectief.
- Sinds 2020 is de financiële dienstverlening voor de gemeenten vanuit één financieel systeem en in beheer bij De Connectie.
- Sinds 2021 werken alle gebruikers van de gemeenten Arnhem, Renkum en Rheden vanuit één ICT-omgeving.
- Er volop geïnvesteerd is en nog steeds wordt in ICT: voor een veilige en betrouwbare ICT-infrastructuur.

Wist u dat?

- Eind 2021 is er een Regionale Informatievisie en -strategie besproken. Deze visie is van belang voor een goed functionerende, op de gemeente(n), afgestemde informatievoorziening.
- Belangrijke technologische trends en ontwikkelingen zijn in beeld gebracht, zoals big data, business analytics, kunstmatige intelligentie en cloud computing.
- Common Ground is een streefbeeld voor de toekomst waarbij gemeenten gezamenlijk de informatievoorziening eenvoudiger, sneller en slimmer inrichten en hiermee een mensgerichte, regelarme en doorzichtige dienstverlening op kunnen zetten.

Bestuursopdracht: governance

- Herijking samenwerking => taak eigenaar-gemeenten
- Verbetering huidige governancestructuur:

Bestuur DC verantwoordelijk voor de organisatie DC, organisatieontwikkeling en Bedrijfsvoering

Gemeentesecretarissen gezamenlijk verantwoordelijk voor visie, koers en strategie op thema's met grote (financiële) impact

Regionale overlegtafels voor kwaliteitverbetering samenwerking en DV en bovengenoemde thema's

Ogo-overleg: sturen op demand-supplymanagement, P&C cyclus

Bestuursopdracht: groeiambitie

- Groeiambitie op initiatief van eigenaar-gemeenten niet een eigenstandig ontwikkelplan van DC
- DC zoekt groei in kwaliteit van de dienstverlening
- N.b. DC heeft naast 3 eigenaar-gemeenten ook klanten bij start over gekregen uit Arnhem en Rheden. Gemeente Rozendaal, ODRA, Wijkteams Arnhem, sportaccomodaties, vervoersbedrijf DRAN e.m.

Bestuursopdracht: Financiën

- DC P&C cyclus is gericht op de eigen organisatie. Basale/sobere MJPB
- Grote thema's komen in perspectiefnota's en MJPB van de gemeenten
- DC krijgt hieruit uitvoeringsbudget voor die thema's
- Scherp aan de wind zeilen en samenwerking Concerncontrollers en OGO

Contact met De Connectie

- Een product of dienst aanvragen? Ga vanuit uw digitale werkplek naar service.connectie.nl en klik op 'Topdesk'.
- Heeft u vragen over de dienstverlening of over een product of dienst, neem gerust contact op met de Frontoffice van De Connectie. Zij zijn te bereiken op 026 - 377 5656 of stuur een mail naar frontoffice@connectie.nl.

