



De Connectie

Tweede Bestuursrapportage 2020

Versie 9 september 2020



Voorwoord

Geachte leden van het bestuur van De Connectie,

Dit is de tweede Bestuursrapportage van 2020. Het is een bijzonder jaar. We begonnen het jaar met de Citrix-problemen en sinds eind februari 2020 is Nederland in de ban van het coronavirus. De coronacrisis zorgde ervoor dat er veel gevraagd werd van medewerkers, zowel privé als op het werk. Ik vind het knap hoe medewerkers het werk hebben voortgezet en zich ingezet hebben voor zowel De Connectie als de gemeenten. Het was geen makkelijke opgave. Kinderen konden niet naar school en kregen thuisonderwijs of jonge kinderen konden niet naar een oppas of opvang, een partner die ook volledig thuiswerkt of juist medewerkers die door de coronacrisis weinig contact hadden met anderen. Geen makkelijke omstandigheden, met veel kunst en vliegwerk is er toch veel en extra werk verzet. Daar ben ik trots op.

ICT heeft in samenwerking met Facilitaire Zaken en Frontoffice ervoor gezorgd dat in het begin van de coronacrisis medewerkers van de gemeenten Arnhem, Renkum, Rheden en De Connectie zoveel als mogelijk op afstand konden werken. In een razend tempo werden er grote aantallen authenticatiemiddelen, laptops en mobiele telefoons aangeschaft en weer uitgeleverd aan de medewerkers van de gemeenten en De Connectie. Door de coronacrisis werden we gedwongen om samenwerken en overleggen anders vorm te geven. Versneld is Microsoft Teams uitgerold waardoor medewerkers op afstand met elkaar kunnen communiceren zodat het werk efficiënt en effectief voortgezet kon worden. Het zorgde ook voor verbinding in deze bizarre periode. Niet iedereen werkt thuis. In samenwerking met de gemeenten zijn er protocollen opgesteld voor medewerkers die op kantoor nodig zijn en daar veilig willen werken. Er zijn verschillende maatregelen genomen. Van looproutes, tot desinfectiezuilen en van werkplekken op 1,5 meter afstand tot aangepaste overleg ruimten. De gemeenten en De Connectie hebben in deze crisisperiodes laten zien hoe wendbaar zij zijn.

De eerste Bestuursrapportage was vooral gericht op de ontwikkelingen van het financiële kader en de knelpunten die werden voorzien. In deze tweede Bestuursrapportage ligt het accent op de financiële en beleidsmatige ontwikkelingen gedurende het lopende jaar. Daarnaast wordt er aandacht besteed aan de gevolgen van de coronacrisis als het gaat om de dienstverlening en het personeel van De Connectie.

Er wordt nadrukkelijk ingegaan op de projecten waarvoor het bestuur van De Connectie extra middelen beschikbaar heeft gesteld. Zichtbare afwijkingen ten opzichte van de begroting worden toegelicht. In de eerste Bestuursrapportage van 2020 is aangegeven dat De Connectie scherp aan de wind moet varen om de reguliere taken binnen de beschikbare middelen uit te voeren. Deze conclusie blijft in deze Bestuursrapportage ongewijzigd.

Personeel De Connectie

Medewerkers vormen het kloppende hart van De Connectie. Direct na de start van de coronacrisis is er een medewerkeronderzoek uitgevoerd. Dit is met een tussenperiode nog twee keer herhaald. Medewerkers waren erg tevreden over de wijze waarop er gecommuniceerd werd, het vertrouwen dat medewerkers kregen om vanuit de thuissituatie het werk op te pakken en de ICT-middelen die snel beschikbaar werden gesteld om daadwerkelijk effectief het werk te kunnen doen. De aandachtspunten uit het medewerkeronderzoek zijn direct opgepakt. Bijvoorbeeld het opstellen van een protocol zodat op kantoor ook veilig gewerkt kan worden als dat noodzakelijk is. Afdelingen zijn gestart met 'teamdialogen' om binnen de teams resultaten te bespreken en contact met elkaar te houden.



Vitaliteit

Tijdens de crisis is er extra aandacht besteed aan vitaliteit. Er zijn filmpjes gepubliceerd speciaal voor medewerkers van De Connectie om fit te blijven en om te gaan met stress. Daarnaast zijn er oefeningen en tips beschikbaar gesteld om vitaal thuis te werken. In juli en augustus is de vitaliteitsparade gestart. Op locatie en op 1,5-meter afstand was het mogelijk voor medewerkers om enkele gezondheidstesten te laten uitvoeren en kregen zij advies op het gebied van vitaliteit.

Bedrijfsplan 2021 – 2024 en gezamenlijke visie op dienstverlening

De Connectie gaat door met de basis op orde te brengen. Daarbij wordt aan het eind van het jaar het tweede deel van het ontwikkelperspectief opgeleverd. Dit is, samen met het eerste deel van het ontwikkelperspectief, de opvolger van het bedrijfsplan 2017-2020. In samenwerking met de gemeenten worden de aanbevelingen uit de evaluatie van De Connectie uitgewerkt en komt er een gezamenlijke visie op dienstverlening.

Deze samenwerking leidt er uiteindelijk toe dat De Connectie de komende jaren daadwerkelijk de stap kan zetten om minimaal een servicegerichte organisatie te worden.

Bernard Fransen
Directeur De Connectie





Inhoudsopgave

1.	Inleiding en leeswijzer	5
	1.1. Inleiding	5
	1.2. Leeswijzer	5
2.	Coronacrisis	6
3.	Afwijkingen Programmaplan	7
	3.1. Programma Bedrijfsvoering gemeenten	7
	3.2. Programma Bedrijfsvoering Belastingen	13
	3.3. Programma Bedrijfsvoering De Connectie	15
4.	Ontwikkelingen realisatie Begroting 2020	18
	4.1. Ontwikkelingen financieel kader 2020	18
	4.2. Verwachte voor- en nadelen	19
	4.3. Structurele doorwerking	25
	4.4. Investeringsplanning	26
5.	Financiering	27
6.	Ontwikkeling van het risicoprofiel	28



1. Inleiding en leeswijzer

1.1. Inleiding

Voor u ligt de tweede Bestuursrapportage van De Connectie over 2020. De eerste Bestuursrapportage was met name gericht op de ontwikkelingen in het financieel kader en de knelpunten die hierin werden voorzien. In de tweede Bestuursrapportage ligt het accent op de financiële en beleidsmatige ontwikkelingen gedurende het lopende jaar. Uiteraard wordt u meegenomen in de gevolgen van de coronacrisis voor onze dienstverlening en ons personeel. Daarnaast gaat nadrukkelijk de aandacht uit naar de projecten waarvoor het bestuur extra middelen beschikbaar heeft gesteld en/ of bestemmingsreserves voor heeft ingesteld. Daarnaast worden de nu zichtbare afwijkingen ten opzichte van de begroting toegelicht. Hiermee wordt een eerste voorzichtige indicatie gegeven van het te verwachten eindejaarsresultaat. Voorzichtig, aangezien de afstand tot het einde van het jaar nog aanzienlijk is en hiermee in de regel de onzekerheid van de prognose toeneemt.

1.2. Leeswijzer

Hoofdstuk 2 geeft inzicht in de gevolgen van de coronacrisis. Over de overige beleidsmatige ontwikkelingen wordt gerapporteerd in hoofdstuk 3. Dit gebeurt aan de hand van het programmaplan en de doelen en activiteiten die hierin zijn opgenomen. Hoofdstuk 4 gaat in op de ontwikkelingen van het financieel kader en de realisatie van de begroting 2020. Hier wordt ook specifiek stilgestaan bij de structurele doorwerking van deze ontwikkelingen naar toekomstige jaren en de realisatie van de investeringsplanning. Hoofdstuk 5 neemt u mee in de aanpassingen die we hebben gedaan in onze leningenportefeuille. Tot slot geeft hoofdstuk 6 de belangrijkste ontwikkelingen ten aanzien van het risicoprofiel.



2. Coronacrisis

Gevolgen voor onze dienstverlening

De Coronacrisis heeft een grote impact gehad op onze ICT-organisatie. Als gevolg van de intelligente lockdown werkten plotsklaps grotendeels alle gebruikers van onze systemen vanuit huis. De focus lag in het prille begin van de crisis dan ook op het borgen van de continuïteit. We hebben daarvoor bijvoorbeeld bandbreedte van communicatielijnen moeten verruimen. Vervolgens is alles op alles gezet om de gebruikers goed te faciliteren in hun thuiswerkplek.

Er zijn grote aantallen authenticatiemiddelen, laptops en mobiele telefoons aangeschaft, ingeregeld en uitgeleverd aan onze gebruikers. De Connectie was niet het enige bedrijf dat op dat moment deze middelen nodig had, inzicht in voorraad en leveringstijden was daarom beperkt. Om die reden is er Connectie-breed gekozen om een dagelijkse (daarna wekelijkse) update te doen van de stand van zaken. Tegelijkertijd is De Connectie succesvol geweest in de versnelde uitrol van Microsoft Teams. Daardoor is het mogelijk om beter op afstand met elkaar samen te werken door onder andere de mogelijkheid tot videobellen, chat en inzicht in elkaars aanwezigheid. Cruciaal ten tijde van deze Coronacrisis.

Het team Facilitaire Zaken is in de eerste weken van de Coronacrisis vooral bezig geweest met het aanpassen van de dienstverlening; de bedrijfsrestaurants gingen dicht, de schoonmaakwerkzaamheden werden geïntensiveerd etc. Dit vroeg veel afstemming met de gemeenten, maar ook met contractpartners. Door de goede werkrelatie met leveranciers en de korte lijnen met de demandmanagers, kon snel worden geschakeld. In juni stonden de werkzaamheden vooral in het teken van de inrichting van het “1,5 meter kantoor”.

Naast het praktisch meedenken met de gemeenten hoe medewerkers weer veilig op kantoor zouden kunnen werken, is ook uitvoering gegeven aan de maatregelen. Dit varieerde van het plakken van stickers tot het uitdenken van mogelijkheden om evenementen en raadsvergaderingen te organiseren in een 1,5 meter-samenleving. Er is in korte tijd heel veel geregeld: van mondkapjes tot desinfectiezuilen. Het team repro/ post is binnenkomende post voor afdelingen in gaan scannen. De balies werken sinds het uitbreken van de coronacrisis op afspraak dit zodat klanten niet hoeven te wachten maar ook dat we ons goed kunnen voorbereiden op de klantvraag. Dit wordt bij het maken van de afspraak geïnventariseerd. Door de Coronacrisis is het verbruik van de koffievoorziening en catering lager dan gebruikelijk.

De coronacrisis is ook van invloed geweest op de dienstverlening van de afdeling DIV. Het fysieke archiefbeheer kon tijdelijk slechts ten dele worden uitgevoerd. Met de vrijgekomen uren heeft DIV extra werkzaamheden kunnen uitvoeren, zoals de inrichting en registratie van TOZO-aanvragen (Tijdelijke overbruggingsregeling voor zelfstandige ondernemers).

Bij de afdeling Belastingen is bij de start van de coronacrisis in overleg met de gemeenten een portaal ingericht waarop ondernemers uitstel van belastingen kunnen aanvragen. Dit leidt tot meer maatwerk in invorderingsmaatregelen voor Belastingen wat ertoe kan leiden dat de opbrengsten uit dwanginvordering kunnen afnemen.

Gevolgen voor ons personeel

Om een duidelijk beeld te krijgen van de effecten van de coronacrisis op de medewerkers, is de Connectie vrij snel na de start van de crisis begonnen met een medewerkeronderzoek (Covid-meting) gericht op de corona situatie. Deze meting heeft inmiddels 3x plaatsgevonden en geeft een duidelijk beeld hoe medewerker binnen de Connectie de coronacrisis beleven. Tijdens de eerste metingen is vooral veel lof geuit over de manier van communiceren, het vertrouwen dat medewerkers kregen om ook vanuit een thuissituatie hun rol te pakken en het beschikbaar maken van IT-middelen.

Aandachtspunten zijn vanaf het begin de zorg contact te blijven houden met het werk en elkaar en de vraag wat er qua productiviteit werd verwacht. De laatste meting laat zien dat de focus weer naar iets langere termijn wordt geschoven en medewerkers met name met vragen zitten over inrichting van hun thuiswerkplek, het veilig op locatie werken en wat de impact van corona is op de doelstellingen van het team en hun werk. Om contact te houden met elkaar en het werk zijn een aantal teams gestart met een “teamdialoog” om zo binnen de teams thema’s als resultaten en vitaliteit te bespreken. Ook is er aandacht besteed aan vitaliteit door online een aantal, speciaal voor de Connectie gemaakte filmpjes te plaatsen, met als onderwerp bv mentaal fit blijven of omgaan met stress.



3. Afwijkingen Programmaplan

In het, in de MJPB 2020-2023 vastgestelde, programmaplan doen zich ontwikkelingen voor, welke mogelijk afwijkingen veroorzaken in de uitvoering van de afgesproken dienstverlening naar de klanten en de bedrijfsvoering van De Connectie. De afwijkingen ten opzichte van het programmaplan worden in de navolgende paragrafen toegelicht aan de hand van de drie w-vragen. In geval de ontwikkelingen leiden tot financiële afwijkingen is dit nader uiteengezet in hoofdstuk 4.

3.1. Programma Bedrijfsvoering gemeenten

Wat willen we bereiken in 2020?

In 2020 continueert De Connectie de dienstverlening aan de gemeenten op de terreinen ICT, inkoop en aanbesteding, managementsupport, documentaire informatievoorziening, administratie en beheer, basisregistraties, facilitaire zaken en frontoffice zoals met de gemeenten is overeengekomen. De harmonisatie, standaardisatie en digitaliseren van werkprocessen komt later op gang dan voorzien in het Bedrijfsplan. De Connectie blijft stappen zetten in de harmonisaties en standaardisaties van haar producten en dienstverlening, echter de afronding hiervan kent een langere doorlooptijd. Zoals aangegeven in eerdere bestuursrapportages staat de doorontwikkeling van de dienstverlening onder grote druk. Deze doorontwikkeling kan pas starten nadat de basis op orde is voor wat betreft de kwaliteit en continuïteit van de dienstverlening aan de gemeenten.

De wijze waarop de producten en diensten tot stand komen en/of worden geleverd zal in 2020 wijzigen. De harmonisaties en standaardisaties moeten vanaf 2020 geleidelijk aan gaan leiden tot een vermindering van de kosten, waar in de begroting ook rekening mee is gehouden. Daarnaast willen hiermee de kwetsbaarheid verminderen. De Connectie houdt de doelstelling 'dé partner in bedrijfsvoering' te willen zijn, op de in overleg met de gemeenten bepaalde taakvelden, in het vizier. Dé dienstverlenende partner met een producten- en dienstenportfolio dat naadloos aansluit op de behoefte van de gemeente waarmee de gemeenten jaarlijks afspraken maken over de te leveren producten, diensten, inclusief meetbare kwaliteit en de kosten, die rapporteert over hetgeen is geleverd, en verstoringen snel en professioneel oplost.

Wat verwachten we te bereiken in 2020?

De doelstelling op lange termijn om op, met gemeente bepaalde onderdelen, 'dé partner in de bedrijfsvoering' te zijn, blijft ongewijzigd. Voor 2020 betekent dit dat we starten met het verleggen van onze focus naar een servicegerichte organisatie. We willen steeds meer denken en handelen vanuit het perspectief van onze klant. Hierbij willen we ervoor zorgen dat onze activiteiten een aantoonbare bijdrage leveren aan de doelstellingen van de klant. Klanttevredenheid krijgt prioriteit!

In 2020 worden hier meer handen en voeten aangegeven door middel van het opstellen van de Ontwikkelstrategie voor 2020-2024. Het eerste deel is inmiddels aangeboden aan de raden van de gemeenten en beschrijft de richting en geeft inzicht in de eerste stappen die gezet worden richting een servicegerichte organisatie. In het tweede deel wordt hier samen met de gemeenten, op basis van de visie die gemeenten hebben op de dienstverlening van De Connectie en de aanbevelingen uit de evaluatie van De Connectie door bureau Berenschot, nader invulling aan gegeven. Dit wordt de opvolger van het bedrijfsplan 2017-2020 waarmee De Connectie in 2017 van start is gegaan.

Wat doen we hiervoor in 2020?

In het voornoemde evaluatieonderzoek naar De Connectie is aangegeven dat de dienstverlening op onderdelen verbeterd moet worden. Een tweetal aanbevelingen uit het onderzoek wordt momenteel vanuit De Connectie opgepakt.

Er zijn zogeheten deepdive sessies naar de gewenste (samen-)werking van de Frontoffice en Backoffice uitgevoerd, met het MT en de teamleiders van De Connectie en ook met de demandmanagers van de gemeenten en directie van De Connectie. Op basis van de input van deze sessies is het concept Dienstverlening uitgewerkt. Een belangrijk onderdeel van het concept is de digitalisering van de producten- en dienstencatalogus (PD-direct). Ook zijn de meest voorkomende telefonische vragen geïnventariseerd. Op basis hiervan is de top 5 van ervaren 'pijnpunten' door onze klanten en gebruikers vastgesteld. Deze worden nog getoetst door de demandmanagers.



Voor de opgehaalde pijnpunten worden oplossingen gezocht door klantreizen uit te werken en de belemmeringen weg te nemen. Het concept Dienstverlening is op 1 september, tijdens een werksessie met de leden van de OGO en de demandmanagers getoetst en bijgesteld. Ook is gestart met de inventarisatie van de inhoud van de PDC, zodat dit verbetertraject zo snel mogelijk uitgevoerd kan worden en iedereen digitaal producten en diensten kan bestellen.

ICT

Uit het onderzoek van Arlande naar de staat van de ICT-processen en ICT-infrastructuur is gebleken welke projecten, en bijbehorende middelen, nodig zijn om tot een minimaal noodzakelijk volwassenheidsniveau te komen. Vorig jaar is hiermee gestart onder de noemer 1!Connect. Doel van dit programma is het wegwerken van de technische achterstand, het borgen van de continuïteit en het sterk verbeteren van de informatiebeveiliging. De inschattingen uit het Arlande onderzoek vallen in een aantal gevallen positief uit, maar in meerdere gevallen zijn de achterstanden helaas groter of complexer dan initieel ingeschat. Dit heeft invloed op de doorlooptijd, alsmede het budget. Inmiddels is twee-derde van de 27 1!Connect projecten afgerond. Naar verwachting wordt het restant van projecten dit jaar afgerond.

Het programma 2!Connect is inmiddels gestart als voortzetting van 1!Connect. Hierbij ligt enerzijds de focus op verdere consolidatie van de afzonderlijke gemeentelijke ICT-infrastructuren infrastructuur (gemICT genaamd) en anderzijds het verbeteren van betrouwbaarheid en voorspelbaarheid van de ICT-infrastructuur en ICT-dienstverlening. Voor het gemICT project is een proof-of-concept afgerond waarbij nieuwe technologie succesvol is getest om gebruikerstevredenheid te verhogen. Er wordt een migratiestrategie opgesteld zodat voor elk van de businessapplicaties duidelijk is hoe en wanneer deze onderdeel worden van de gemeenschappelijke ICT-infrastructuur. Hierbij wordt goed gekeken naar mogelijkheden om efficiëntie te behalen zodat bijvoorbeeld achterstallig onderhoud enkel bij de migratie wordt ingehaald.

De in 2019 teruggedraaide taakstelling op het technisch applicatiebeheer is hard nodig om de basis op orde te brengen. In 2023 en 2024 wordt deze formatie afgebouwd met 2 fte per jaar, vanuit de veronderstelling dat het applicatielandschap verder zal worden gerationaliseerd en geharmoniseerd. Hierbij moet worden opgemerkt dat dit sterk afhankelijk is van de mate waarin de gemeenten in staat zijn om het applicatielandschap te rationaliseren en te harmoniseren. De Connectie is momenteel samen met de gemeenten bezig alle applicaties in beeld te brengen. Het RCIO-overleg zal vervolgens advies worden gevraagd over deze mogelijke reële afbouw en hierbij de aanbevelingen vanuit het evaluatieonderzoek van Berenschot te betrekken.

Anderzijds zien we de aanvraag van capaciteit vanuit projecten structureel toenemen. Deze capaciteit wordt bekostigd vanuit de desbetreffende projectbudgetten. Door de opzet van een regionaal portfolioproces proberen we de benodigde capaciteit beter in te schatten, zodat we de personele inzet hier vooraf op kunnen afstemmen. Hiermee kan ad-hoc benodigde duurdere inhuur hiervoor worden voorkomen.

In onderlinge samenwerking tussen de gemeente Arnhem, Renkum, Rheden en De Connectie wordt een gezamenlijke visie op de informatievoorziening (IV) herijkt en vastgesteld. De regionale samenwerking wordt verder ondersteunt en geborgd door de opzet van een regionaal project portfolio. Hierdoor vindt er een centrale besturing plaats over alle Informatievoorzieningsprojecten en zijn we beter in staat om schaalvoordelen te behalen, verwachtingen te managen en op voorhand te anticiperen op grote en kleine veranderingen die doorgevoerd moeten worden. In 2020 wordt met de opzet gestart en de uitvoering in 2021 moet worden gezien als een leerjaar.

Autonome ontwikkelingen

De grootste wetwijziging sinds 1848, de Omgevingswet, is opnieuw uitgesteld. Een verantwoorde inwerkingtreding per 2021 is door alle maatregelen in verband met de coronacrisis niet meer mogelijk, aldus de verantwoordelijke minister (Wonen en Milieu). De Omgevingswet gaat nu op 1 januari 2022 in werking. Deze ontwikkeling raakt, naast ICT, meerdere afdelingen binnen De Connectie.



DIV

Afdeling DIV is gestart met de harmonisatie van de scan- en registratiesoftware. In het eerste half jaar van 2020 heeft afdeling DIV een analyse laten uitvoeren op de huidige omgevingen en de aanbesteding voor de scan- en registratiesoftware afgerond. In het tweede half jaar van 2020 en het eerste kwartaal van 2021 wordt de nieuwe software (Kofax) geïmplementeerd. Deze harmonisatie zorgt voor een beter contract met minder licentiekosten, minder beheerlast en een meer eenduidige werkwijze van de afdeling DIV. Het huidige Kofax-contract van de gemeente Arnhem kan na de harmonisatie van de scan- en registratiesoftware, worden uitgefaseerd en vindt overdracht van dit budget plaats naar De Connectie. Ook de scanners zelf worden overgedragen aan De Connectie.

De in 2020 gevoerde gesprekken met de gemeenten over de ontwikkelingen van de huidige zaaksystemen en het zaakgericht werken, geven een beeld over de koers naar een centraal digitaal archief (RMA). Na afronding van de afzonderlijke visies van de gemeenten op zaakgericht werken, start afdeling DIV naar verwachting eind 2020 en in overleg met de gemeenten als huidig eigenaar van de archiefapplicaties, met een verkenning van de ontwikkelingen op de markt. In 2021 worden de stappen gezet om naar een centraal digitaal archief over te gaan.

De verwachting is dat de pilot voor robotisering wordt doorgeschoven naar volgend jaar. Dit heeft te maken met de noodzakelijke prioritering van capaciteit binnen de organisatie en het belang van securityvraagstukken die nog moeten worden opgelost. Door toepassing van robotisering wil afdeling DIV de repeterende en administratieve registratiewerkzaamheden verminderen, zodat deze tijd kan worden ingezet op verbetering van kwaliteit in het digitaal archief en op (achterstanden in het) fysieke archiefbeheer.

Afdeling DIV adviseert proactief en denkt mee in ontwikkelingen die met archiefbeheer te maken hebben. In het derde kwartaal van 2020 is een memo aan de projectleiders van de (gemeentelijke) huisvestingsvraagstukken gestuurd met de mogelijke scenario's voor het fysieke archief en de archiefruimte(n) na verbouwing van de huidige kantoorgebouwen of verhuizing naar een nieuw kantoorgebouw.

Autonome ontwikkelingen

E-depot ontwikkeling volgt DIV via het Gelders archief. Het Gelders Archief werkt aan een aanpak en voorstel voor hun deelnemende gemeenten. DIV toetst of dit voldoet en gaat voorzien in de behoefte van onze klanten en of overbrenging van archieven hierdoor sneller en beter kan. Mocht daarnaast ook nog de vernieuwing van de Archiefwet leiden tot vervroeging van de overbrengingstermijn voor nieuw te vormen archief, dan maakt DIV hiervoor in 2020 realisatieplannen en legt deze voor aan de drie gemeenten. Ingeval op verzoek van de gemeenten ook bestaand archief eerder overgebracht moet worden, zal dit projectmatig worden opgepakt.

De nieuwe Omgevingswet raakt ook het archiefbeheer. Vooralsnog is nog geen zicht op de precieze consequenties. In eerste instantie wordt zo veel als mogelijk gebruik van de huidige werkwijzen en systemen. Het Gelders Archief is betrokken bij het in kaart brengen van de consequenties van de nieuwe omgevingswet op archiefbeheer en zal daarvoor op korte termijn een kennissessie inplannen voor zowel de gemeenten als DIV.

Facilitaire zaken en Frontoffice

In haar rol van partner in bedrijfsvoering werkt de afdeling aan gestandaardiseerde dienstverlening. De wens van opdrachtgevers, om invulling te geven aan lokale beleidsaccenten binnen contracten, vindt waar dat mogelijk is steeds meer opgang. Ingeval deze wensen 'schuren' met de harmonisatie opdracht en wet- en regelgeving zal het opdrachtgeversoverleg (OGO) hier over geconsulteerd worden.

In 2020 is ingezet op een fundamentele verbetering van de Frontoffice. Verbetervoorstellen zijn opgenomen in het concept Dienstverlening en waar mogelijk reeds doorgevoerd. Directere en completere samenwerking met ICT om het ketenproces beter te kunnen managen is daar onderdeel van (zie paragraaf 3.1). De verbetervoorstellen, zoals opgenomen in het concept Dienstverlening, vragen een andere manier van werken en denken van het team Frontoffice. Het team is betrokken bij het plan en zal de komende periode begeleid worden in de door te maken veranderingen.



De dienstverlening van de afdeling wordt door onze klanten als te duur ervaren. De onlangs uitgebrachte benchmark van Berenschot onderschrijft dit beeld, echter zijn er naar aanleiding van gesprekken met de gemeente Arnhem en Berenschot aanpassingen geweest in de aanlevering aangezien een deel van de kosten onterecht bij Facilitaire zaken en Frontoffice was meegenomen. In 2020 gaat De Connectie, samen met de klantorganisaties, onderzoeken op welke onderdelen kan worden bespaard. Duidelijk is dat contracten met toeleveranciers in belangrijke mate verder kunnen worden geharmoniseerd. Hier wordt dan ook zoveel mogelijk op ingezet.

Autonome ontwikkelingen

Er zijn voor de afdeling Facilitaire zaken en Frontoffice geen autonome ontwikkelingen voorzien die van directe invloed zijn op de dienstverlening en de begroting.

Inkoop en aanbesteding

De afdeling Inkoop en Aanbesteding is samen met de drie gemeenten begonnen met het standaardiseren, harmoniseren en digitaliseren van de inkoopprocessen. Rechtmatigheid en doelmatigheid spelen hierbij een belangrijke rol. Inkoop en Aanbesteding richt zich steeds meer op samenwerking met de gemeenten en in aansluiting op maatschappelijke ontwikkelingen zal de aandacht bij inkoop- en aanbestedingstrajecten uitgaan naar thema's als circulair inkopen, duurzaamheid en duurzame inzetbaarheid. Er is een ontwikkelslag gemaakt in social return on investment (SROI), circulair inkopen en duurzaamheid. Er zijn duurzaamheidsaspecten geformuleerd binnen het inkoopbeleid. Er zijn duurzaamheidsaspecten geformuleerd binnen het inkoopbeleid en het opnemen van CO2 uitstoot in grond-, weg-, en waterbouwprojecten wordt verplicht.

Een belangrijke stap in de samenwerking op de inkoopfunctie is de ontwikkeling en implementatie van een gemeenschappelijke inhuurbalie voor de gemeente Arnhem en De Connectie. Begin 2019 zijn de gemeente Arnhem en De Connectie gestart met het project 'grip op inhuur'. Dat leidde als snel tot het besluit om alle inhuur van personeel te centraliseren via een inhuurbalie en deze onder te brengen bij de afdeling P&O van de gemeente Arnhem. De inhuurbalie is in 2020 gestart waarbij alle inhuur van personeel via de inhuurbalie gaat, waarbij de inhuur voldoet aan wet- en regelgeving, rechtmatigheid, het eenvoudig en efficiënt is en helpt om grip te houden op de inhuurkosten en de inlenersaansprakelijkheid.

In 2020 zijn er diverse rapportages opgeleverd voor spendanalyses waarbij de afdeling Inkoop en Aanbesteding gevraagd en ongevraagd deze rapportages met de gemeenten en De Connectie gaat bespreken om te komen naar meer grip op inkoop control en financiële rechtmatigheid.

Tevens is het doel om helderheid te krijgen over de behoefte van de klantorganisaties aan een purchase to pay (P2P)-oplossing en deze oplossing daarna te implementeren. P2P beïnvloeden in belangrijke mate de uitwerking van de deelprojecten Spendanalyse, Webportal, Inhuurdesk en Contractbeheer. Deze implementatie zal in 2021 verder uitgewerkt worden.

Autonome ontwikkelingen

De arbeidsmarkt voor inkoop- en aanbestedingsadviseurs is en blijft ook in 2020 naar verwachting krap. Temeer is van belang dat de gemeenten, samen met de adviseurs van de afdeling Inkoop en Aanbesteding, tijdig de inkoopbehoefte te blijven bepalen, zodat de afdeling haar beschikbare uren goed in kan plannen. Hiermee wordt het risico vermindert dat verzoeken om ondersteuning en advisering niet kunnen worden ingevuld dan wel hiervoor meerwerk moet worden afgesproken. Naast tijdigheid is inzicht in de inkoopbehoefte van de gemeenten relevant om gezamenlijke inkooptrajecten van de drie gemeenten bijeen te brengen en doelmatig tot gezamenlijke uitvoer te kunnen brengen.



Basisregistraties

Op 6 december 2018 heeft het bestuur ingestemd met het Plan van aanpak Ontwikkelingen 2019- 2021, voor wat betreft de activiteiten zijn benoemd voor het onderdeel 'Basis op orde'. Hieronder wordt verstaan: het formaliseren van de huidige werkzaamheden en voldoen aan wettelijke eisen, het harmoniseren van werkprocessen voor de drie gemeenten en het geven van invulling aan het kwaliteitsbeheer van de registraties.

In de tweede bestuursrapportage van 2019 is al gemeld dat de bezetting op de afdeling onvoldoende is om flinke slagen te maken met de uitvoering van dit plan van aanpak. We hebben te maken met een krapte op de arbeidsmarkt voor gekwalificeerd personeel. Ondanks dit is de afdeling erin geslaagd om alsnog medio maart 2020 vier gekwalificeerde nieuwe collega's aan te trekken binnen het team. Met deze aanvulling op het team en de reeds aanwezige collega's zijn weer goede stappen gezet in de uitvoering van het plan van aanpak en hiermee ook voor de toekomst van de Basisregistraties binnen de Connectie.

Nu fase 1 van het plan van aanpak zich in de afrondende fase bevindt, wordt fase 2 van het plan van aanpak, samen met de demandmanagers van de gemeenten, voorbereid. In deze -korte- fase worden verschillende scenario's uitgewerkt voor de standaardisering, harmonisering en digitalisering van de dienstverlening en de doorontwikkeling van het stelselbeheer. De uitkomsten van fase 2 zullen in het vroege voorjaar van 2021 ter besluitvorming worden voorgelegd en vormen de opmaat naar fase 3. De uitvoering hiervan wordt voorzien in 2022.

De harmonisatie van de systemen is al gestart. De BAG-applicaties zijn reeds geharmoniseerd en geplaatst op de GEMICT-omgeving van de Connectie. De BGT-applicaties van de gemeente Renkum, Rheden en Rozendaal zijn tevens als geharmoniseerd en geplaatst op de GEMICT-omgeving. Vervolgens zal de omgeving van de gemeente Arnhem worden overgebracht naar de GEMICT in de loop van 2020. Verdere harmonisatie binnen de BGT zal daarna worden opgepakt. Bij deze harmonisaties wordt samengewerkt met de diverse afdelingen van de gemeenten als ook met het team Belastingen waardoor ketengericht werken verder wordt geïmplementeerd.

Autonome ontwikkelingen

Relevante autonome ontwikkelingen voor de afdeling Basisregistraties zijn de implementatie van de vernieuwing Wet Kenbaarheid Publiekrechtelijke beperkingen (WKPB 2020), de invoering van de Omgevingswet (2022) en Common Ground, de ontwikkeling van een nieuwe, toekomstbestendige, ICT-infrastructuur voor de uitwisseling van gegevens binnen en tussen gemeenten.

Per 1 januari 2020 is de vernieuwde Wet Kenbaarheid Publiekrechtelijke beperkingen in werking getreden. De huidige registratiesystematiek houdt uiterlijk 31 december 2020 op te bestaan. Het jaar 2020 is het overgangsjaar voor de transitie, waarin alle beperkingenbesluiten aangeleverd moeten worden aan de openbare registers (van het Kadaster). Het team Basisregistraties is in samenwerking met de gemeenten Arnhem, Renkum, Rheden en Rozendaal nu bezig met het uitvoeren van alle acties. Vanaf 2021 wordt de dienstverlening van en door Basisregistraties uitgevoerd volgens de nieuwe werkwijze.

De nieuwe Omgevingswet en staat voor een goede balans tussen het benutten en beschermen van de fysieke leefomgeving. Ook biedt de Omgevingswet gemeenten de mogelijkheid om met overzichtelijkere regels de leefomgeving meer in samenhang in te richten. Het biedt daarnaast meer ruimte voor lokaal maatwerk en leidt tot een betere en snellere besluitvorming. De wet is ook veelomvattend. Hier is alle informatie gebundeld die voor gemeenten relevant is. Het team Basisregistraties is aangesloten bij de diverse projectgroepen binnen de gemeenten.



Administratie en Beheer

Eind 2018 is in het OGO besloten om de implementatie van het nieuw financieel systeem programmatisch vorm te geven in 2019. Dit heeft ertoe geleid dat naast het project Implementatie nieuw financieel pakket ook twee nieuwe (deel-)projecten zijn opgestart, namelijk het project Managementinformatie en project Procesharmonisatie en verandering. Deze projecten worden programmatisch vanuit De Connectie aangestuurd. Inmiddels is het financieel systeem geïmplementeerd. Daarnaast is (en wordt) nog veel aandacht besteed aan de doorontwikkeling van de openstaande issues en wensen. De genoemde deelprojecten worden in 2020 afgerond. Met name de procescertificering (ISAE 3402) heeft in 2020 nog verder gestalte gekregen. In het vierde kwartaal zullen de processen in opzet en bestaan gereed zijn voor een eerste onafhankelijke audit hierop. Het standaardiseren, digitaliseren en harmoniseren van financiële processen zijn belangrijke randvoorwaarden om het rendement van samenwerking zo optimaal mogelijk te laten zijn. Dit is door de implementatie van het nieuwe financieel systeem mogelijk gemaakt.

In 2020 is verder gestalte gegeven aan de ketenbenadering op de primaire financiële processen. Hierdoor is de geprognosticeerde efficiencyslag ook daadwerkelijk gerealiseerd. Verder zorgt dit voor een kwalitatieve impuls doordat de kansen beter benut worden en er adequater wordt omgegaan met de risico's.

De drie gemeenten maken gebruik van één systeem voor personeelsinformatie, salarisadministratie en E-HRM. In 2020 is van het gebruik van de veelheid aan selfservice modules die het systeem kent verder gestimuleerd en ondersteund. Ook wordt ingezet op verdere automatisering van standaarddienstverlening en de digitalisering van de personeelsdossiers. Waar in 2019 het accent lag op de financiële werkprocessen, is in 2020 nadrukkelijk de aandacht uit gegaan naar een eenduidig proces voor het verwerken van personele mutaties.

Binnen de scope van 1!Connect is in het eerste kwartaal van 2020 de tooling voor de inrichting van IAM (Identity- en Accesmanagement) geïmplementeerd. Deze tooling is het platform om RBAC (Role Based Acces, Instroom-Doorstroom- Uitstroom en autorisatiebeheer) vorm te geven en te realiseren. Er is een interne businesscase opgesteld en in gang gezet om het platform werkend te krijgen en de procesgang hierop aan te laten sluiten.

De oriëntatie op een servicegerichte organisatie krijgt onder meer gestalte met de opzet van klantarena's. Hierbij wordt onderzocht waar de beelden en behoeften van de klantorganisaties liggen. We zijn hierdoor beter in staat om het juiste niveau van dienstverlening aan te bieden en de klantorganisaties te ontzorgen.

Autonome ontwikkelingen

Door voortdurend wijzigende regelgeving speelt fiscaliteit binnen gemeenten een steeds grotere rol. Zowel kansen als bedreigingen op fiscaal vlak worden substantieel hoger, waardoor er specialistische kennis nodig is om deze ontwikkeling het hoofd te kunnen bieden.

Managementsupport

Voor de afdeling Managementsupport worden er geen significante afwijkingen op het programma voorzien. In 2020 ligt de nadruk op verbetering onderlinge samenwerking. Er wordt, samen met de klanten, gekeken naar de gewenste resultaten, eventueel een betere taakverdeling en samenwerking. Uiteindelijke resultaat is: waarborging kwaliteit, continuïteit en flexibiliteit in de professionele bestuurlijke en ambtelijke secretariële dienstverlening.

Autonome ontwikkelingen

Er zijn voor de afdeling Management Support geen autonome ontwikkelingen voorzien die van directe invloed zijn op de dienstverlening en de begroting.



3.2. Programma Bedrijfsvoering Belastingen

Wat willen we bereiken in 2020?

Het voor de deelnemende gemeenten realiseren van een zo volledig mogelijke gewenste belastingopbrengst middels een optimale dienstverlening en tegen zo laag mogelijke kosten. Dit geldt ook voor de uitvoering van nieuwe belastingsoorten.

Wat verwachten we te bereiken in 2020?

In september 2020 zal een geharmoniseerd belastingstelsel geïmplementeerd zijn, waardoor, met de inzet van nieuwe mogelijkheden tot digitalisering van belastingproducten, de dienstverlening verder kan worden geoptimaliseerd. Daarnaast zijn de belangrijkste voorbereidingen in de overgang van inhoud- naar oppervlaktewaardering getroffen.

Wat doen we hiervoor in 2020?

Een belangrijke ontwikkeling voor het team Belastingen betreft de overgang van inhoud- naar oppervlaktewaardering. Vanaf 1 januari 2022 dienen de WOZ-taxaties van woningen gebaseerd te zijn op de gebruiksoppervlakte. In tegenstelling tot wat bij de vaststelling van de MJPB 2020-2023 werd voorzien, kan deze overgang niet binnen de huidige werkprocessen plaatsvinden. In de bestuursvergadering van 28 november 2019 zijn een aantal scenario's besproken ten aanzien van de aanpak. Het bestuur heeft gekozen voor een scenario waarbij de overgang naar oppervlaktewaardering projectmatig wordt uitgevoerd door de inzet van zowel externe specialisten als interne medewerkers. Inmiddels is gestart met dit project. Het projectteam is begonnen met de gemeente Renkum. De resultaten van de gemeente Renkum zijn goed. Veel van de woningen zijn inmiddels omgezet en verwerkt in de systemen. De voortgang van de werkzaamheden loopt volgens planning. Inmiddels is er ook gestart met het bestand van de gemeente Arnhem.

Een ander groot project is de harmonisatie van het nieuwe belastingstelsel. De Connectie gaat over op Gouw-Belastingen van GouWIT. De overgang naar een nieuw systeem is normaal gesproken al een ingewikkeld traject, nu tijdens de coronacrisis, is het nog complexer. We hebben de oorspronkelijke opleverdatum van 1 juli moeten loslaten. De implementatie staat nu gepland op 14 september 2020. Het uitstellen van de implementatie heeft tot gevolg dat er extra ingehuurd moet worden voor deze uitloop en voor het in de lucht houden van de huidige systemen.

Vorig jaar heeft er al een harmonisatie plaatsgevonden van het taxatiesysteem. Alle gemeenten werken nu met 4WOZ van 4Value. Na livegang van het nieuwe belastingstelsel zal in het vierde kwartaal een nieuw invorderingsproces worden ingericht. Dit leidt tot een klantgerichte aanpak (kosteloze herinnering en meer maatwerk) en waarbij oog is voor het tijdig signaleren van oplopende schulden (vroeg signalering). Tevens zal het structureren en optimaliseren van werkprocessen opgepakt worden.

Verder wordt er gewerkt aan kwaliteitsplannen voor verschillende teams van afdeling Belastingen. Voor de teams zijn dan digitale handleidingen, plannen, werkprocessen, controleprotocollen beschikbaar. Daarin zal samengewerkt worden met Basisregistraties waardoor ketengericht werken kan worden gestimuleerd. Dit traject wordt echter wel vertraagd door de extra taakstelling van 1 fte kwaliteitsmedewerker vanuit de aanvullende maatregelen.

In 2019 is samen met opdrachtgevers en de adviseurs de gewenste standaard dienstverlening rondom de invordering (met aandacht voor positie van vroegsignalering) bepaald. Doel was daarbij om een geoptimaliseerd invorderingsproces te realiseren met een voldoende sociaal karakter. Inmiddels is de aanbesteding van het dwanginvorderingsproces geweest en in het vierde kwartaal van 2020 wordt het geharmoniseerde (dwang-) invorderingsproces geïmplementeerd voor alle gemeenten.



Voor gemeente Arnhem is de toeristenbelasting per 2020 ingevoerd. De invoering van Diftar, reinigingsrecht en BIZ is nog onderhanden.

Autonome ontwikkelingen

Een belangrijke autonome ontwikkeling betreft de overgang van inhoud naar oppervlakte waardering. Vanaf 1 januari 2022 dienen de WOZ-taxaties van woningen gebaseerd te zijn op de gebruiksoppervlakte. In tegenstelling tot wat bij de vaststelling van de MJPB 2020-2023 werd voorzien, kan deze overgang niet binnen de huidige werkprocessen plaatsvinden. In de bestuursvergadering van 28 november 2019 zijn een aantal scenario's besproken ten aanzien van de aanpak. Het bestuur heeft gekozen voor een scenario waarbij de overgang naar oppervlaktewaardering projectmatig wordt uitgevoerd door de inzet van zowel externe specialisten als interne medewerkers. De financiële impact hiervan is verwerkt in de eerste bestuursrapportage.



3.3. Programma Bedrijfsvoering De Connectie

Wat willen we bereiken in 2020?

De belangrijkste doelstellingen voor de bedrijfsvoering van De Connectie vormen voor 2020 de volgende: een bedrijfsvoering die in control is, informatievoorziening die bijdraagt aan de digitale uitdagingen van onze organisatie en waarin veiligheid en privacy gewaarborgd zijn. Daarbij wil De Connectie compliant zijn aan de geldende wet- en regelgeving en stelt zich ten doel de ontwikkeling en inzetbaarheid van medewerkers te vergroten. Het model voor demand-management moet bijdragen aan het met onze klanten afgesproken niveau van de dienstverlening van De Connectie. Vanuit het bedrijfsbureau van De Connectie wordt invulling gegeven aan deze doelstellingen.

Wat verwachten we te bereiken in 2020?

De in de MJPB 2020-2023 genoemde doelstellingen met betrekking tot de bedrijfsvoering zijn onverminderd van kracht. Het verleggen van onze focus naar een servicegerichte organisatie heeft consequenties voor de bijdrage van het Bedrijfsbureau aan de organisatiedoelstellingen. Een aantal belangrijke accentverschuivingen worden hierna toegelicht.

Wat doen we hiervoor in 2020?

Account- en contractmanagement

Voor het account- en contractmanagement betekent de opmaat naar een servicegerichte organisatie in eerste instantie een intensivering van het klantcontact. Het model van 'single point of contact' voor klanten wordt hiervoor verkend en geïntegreerd in het dienstverleningsconcept. Daarbij speelt de oriëntatie op processen een grotere rol in de activiteiten voor 2020. Hiervoor brengen we het proceslandschap in beeld en beschrijven we onze werkprocessen 'end to end' om zo de aansluiting te houden met de gemeentelijke processen in de procesketen

Financiën en control

De ontwikkeling naar outputsturing en -verrekening gaat een belangrijke bijdrage leveren aan een servicegerichte organisatie. Van servicegericht spreken we wanneer we onze klanten proactief kunnen informeren en adviseren over de effecten van prijs- en hoeveelheidsontwikkelingen. In 2020 wordt het hiervoor benodigde instrumentarium getest en opgeleverd. Ook het inregelen van onafhankelijke assurance op onze (financiële) werkprocessen is een belangrijk aspect in de oriëntatie van buiten naar binnen. In 2020 vinden de eerste onafhankelijke audits plaats.

Informatievoorziening & business-intelligence

De huidige status is, dat De Connectie samen met de gemeenten, vanuit het RCIOO, gestart is met het maken van een regionale Informatiestrategie (I-strategie). De eerste regionale gesprekken hebben hierover plaatsgevonden. De vastgestelde I-visie van De Connectie zal hierop worden bijgesteld, zodat er een congruent geheel ontstaat. Op dit moment wordt eveneens de ICT-strategie vormgegeven. Deze drie aspecten zullen gezamenlijk de doorontwikkeling en digitalisering van de processen verder vormgegeven.

Op het gebied van Business Intelligence (BI) wordt geleidelijk een goed functionerend stelsel van kritische performance indicatoren (KPI's) opgebouwd. Een expliciete rol voor BI ligt hierbij in het ontsluiten van deze data en het genereren van sturings- en verantwoordingsrapportages.



Compliance

Voor De Connectie is het voldoen aan de geldende wet- en regelgeving een uitgangspunt. Ten aanzien van informatieveiligheid is er het eerste half jaar 2020 gewerkt aan nauwe regionale samenwerking tussen de organisaties middels het RCISO-overleg. Daar waar wenselijk en mogelijk zullen informatieveiligheidsaspecten en operationalisering regionaal gestandaardiseerd worden. Het RCISO zal hierbij in het derde kwartaal het hernieuwde, en nu regionale, informatieveiligheidsbeleid aan de gemeenteraden en De Connectie voorleggen.

Corona resulteerde in het versneld faciliteren van de gebruikersorganisaties middels Microsoft 365 met de daarbij behorende informatieveiligheidsaspecten. Er is veel aandacht besteed aan gebruikers middels awareness en e-learnings. Binnen de ICT-organisatie is begonnen aan het verbeteren van de IT-policy en implementatie hiervan, conform het ISO27001/ BIO-kader.

Dit najaar zal de organisatie zelf middels uitvraag verantwoording afleggen over de status van de BIO-maatregelen (Resource). Dit wordt aangevuld met het plannen van een aantal onafhankelijke externe security assessments en het inrichten van een interne auditfunctie waarbij Privacy, Informatieveiligheid en IT-beleid en maatregelen semi-onafhankelijk getoetst zal worden.

Er is in 2019 gewerkt aan de inrichting van een normen- en toetsingskader waarmee compliance wordt gerealiseerd en periodieke controles plaats gaan vinden om dit blijvend te borgen. Hier zal in het laatste kwartaal van 2020 de nodige aandacht aan worden besteed.

Communicatie

De Connectie heeft op dit moment drie verschillende digitale portalen. Namelijk: service.connectie.nl, info.connectie.nl en www.connectie.nl. De portalen blijven continue in ontwikkeling zodat ze duurzaam aansluiten bij de wensen en behoeften van de verschillende gebruikers.

De verwachting was dat in het voorjaar van 2020 de drie gemeenten en De Connectie één geharmoniseerd intranet zouden hebben. Dit is als gevolg van de technische complexiteit van het werken vanuit verschillende omgevingen nog niet gelukt. In september 2020 is er een herstart van het project. De opdrachtgevers hebben de voorkeur om uiterlijk eind 2020 een basisvariant van het intranet te hebben. De ambitie van de projectgroep is deze tijdlijn aan te houden, waarbij rekening gehouden dient te worden met een eventuele uitloop in het eerste kwartaal van 2021.

Communicatie zal zich ontwikkelen tot een interactief proces waarbij De Connectie en haar klanten en medewerkers informatie uitwisselen. Ook in de keuze van communicatiemiddelen wordt zoveel mogelijk rekening gehouden met de behoefte van medewerkers, klanten en andere geïnteresseerden zoals leveranciers, potentiële werknemers en de media. In de fase dat communicatie volledig bijdraagt aan de servicegerichte organisatie is de communicatie vooral gericht op luisteren naar onze klanten.

Personeel en organisatie

In 2020 zijn we begonnen met het actief invulling geven aan de K van kansen door middel van het programma leren en ontwikkelen. Leidinggevend maken afspraken met medewerkers over hun bijdrage aan de organisatieontwikkeling en hun eigen persoonlijke ontwikkeling. Deze afspraken worden vastgelegd in zogenaamde resultaat- en ontwikkelplannen, die in lijn zijn met de plannen van de afdeling waartoe zij behoren. In verband met de coronacrisis is wel vertraging ontstaan doordat medewerkers thuis zijn gaan werken en doordat workshops en trainingen niet meer fysiek gevolgd konden worden. Inmiddels worden veel workshops en trainingen digitaal aangeboden.

Hoewel het ziekteverzuim sinds de start van De Connectie een dalende lijn laat zien, kent De Connectie nog steeds een bovengemiddeld verzuim. De coronacrisis laat ook een lichte daling zien van het verzuim. Dit is overigens een daling die bij meerdere vergelijkbare organisaties te zien is. Het vermoeden is dat dit te maken heeft dat mensen minder contact hebben door de coronacrisis en er minder sprake is van besmetting zoals bijvoorbeeld griep en verkoudheid. Daarnaast bestaat het vermoeden dat, als mensen thuis werken, men eerder geneigd is zich niet ziek te melden en thuis aangepast verder te gaan.

De actieve aanpak van het hoge verzuim bij de start van De Connectie heeft op een aantal plekken wel geleid tot resultaat. We zullen hier actief op blijven sturen en verwachten het verzuim daarmee verder terug te kunnen brengen. Daarnaast wordt ingezet op preventiebeleid waarbij aandacht is voor vitaliteit, de gezonde werkplek en een veilige werkomgeving.



Krapte op de arbeidsmarkt leidt tot hogere inhuurtarieven en het lastig kunnen invullen van vacatures. Dit vergroot het risico op overschrijding van het reguliere personeelsbudget. De Connectie stuurt deze ontwikkeling bij door meer structurele vacatures open te stellen en actief te sturen op het terugdringen van het ziekteverzuim.

In 2020 is binnen De Connectie een begin gemaakt met Strategische Personeelsplanning (SPP). Het helpt ons om de juiste match tussen vraag naar en aanbod van arbeid te behouden, dusdanig dat er geen personeelstekorten ontstaan die impact kunnen hebben op de dienstverlening aan onze klanten.

SPP geeft antwoord op vragen als:

- Hoe zorgen we ervoor dat we mee kunnen met de voortdurende en steeds sneller opvolgende veranderingen?
- Wat is de invloed van veranderingen op de klantvraag, op het werk, de producten en op de diensten die De Connectie levert?
- Kunnen de medewerkers mee veranderen?
- Is er voldoende potentieel op de arbeidsmarkt beschikbaar?
- Hoeveel medewerkers heeft De Connectie in de toekomst nodig en op welke functies?
- En wat moeten deze medewerkers kunnen en willen?

P&O ondersteunt de afdelingen en begeleidt of initieert Connectiebrede HR-thema's die voortkomen uit de Strategische Personeelsplanning.

Van 26 oktober tot en met 29 oktober 2020 vinden er OR verkiezingen plaats voor De Connectie. De OR bestaat uit 11 leden. Medewerkers zijn opgeroepen om na te denken of ze kandidaat willen stellen en zo net een stapje extra stapje te zetten voor de organisatie. Het feitelijk kandidaat stellen verloopt via de vakbond tot 17 september 2020 en via de vrije lijst van 17 september tot en met 8 oktober 2020.

Autonome ontwikkelingen

Ontwikkelingen op het gebied van wet- en regelgeving hebben niet alleen effect op de dienstverlening van De Connectie aan haar klanten, maar ook op de bedrijfsvoering van De Connectie zelf. Deze autonome ontwikkelingen, volgen we nauwlettend, zodat we tijdig de noodzakelijke acties kunnen bepalen en nemen.

Een belangrijke autonome ontwikkeling is de Wet normalisering rechtspositie ambtenaren (WNRA). Na een gedegen voorbereiding, en in samenwerking met de gemeenten Arnhem, Renkum en Rheden, is de nieuwe CAO en de personeelsregeling van De Connectie op 1 januari 2020 van kracht geworden. P&O-processen zijn opnieuw ingericht en de administratie is opnieuw vormgegeven. Na een half jaar werken, kunnen we concluderen dat dit proces goed is verlopen en niet geleid heeft tot noemenswaardige problemen.



4. Ontwikkelingen realisatie Begroting 2020

4.1. Ontwikkelingen financieel kader 2020

De eerste Bestuursrapportage was met name gericht op de ontwikkelingen in het financieel kader en de knelpunten die hierin werden voorzien. De mutaties die hieruit naar voren zijn gekomen, zijn verwerkt in de begroting. Het verloop van het financieel kader kan hiermee als volgt worden weergegeven:

	Lasten	Baten	Resultaat
Bedragen x 1.000 euro			
Begroting 2020			
Primitieve begroting	40.393	-40.429	-36
Begroting 2020 na mutaties	40.393	-40.429	-36
Mutaties 1e bestuursrapportage 2020			
<i>Administratieve wijzigingen over de programma's</i>			
Mutatie baten en lasten	-222	222	-
			-
<i>Kadercorrecties</i>			
Kadercorrecties agv omissies in het kader	51	-51	-
Kadercorrecties agv bestuurlijke besluitvorming	1.699	-1.699	-
Kadercorrecties agv maat- en meerwerk	19	-19	-
<i>Knelpunten</i>			
Loon- en prijsontwikkelingen	1.245	-1.245	-
Prijsontwikkeling Microsoft licenties	289	-289	-
Opgave ICT	2.108	-2.108	-
Plan van aanpak Basisregistraties	257	-257	-
Implementatie nieuw financieel systeem	394	-394	-
Veranderopgave	20	-20	-
Mutaties 1e bestuursrapportage 2020	5.860	-5.860	-
Saldo baten en lasten	46.254	-46.289	-36

Voor 2020 en verder wordt nog een beperkt aantal aanvullende kaderwijzigingen voorzien (zie hiervoor ook de eerste Bestuursrapportage). Deze worden, nadat hier ambtelijke afstemming over heeft plaatsgevonden, in het najaar separaat aan het bestuur voorgelegd.



4.2. Verwachte voor- en nadelen

	Begroting 2020	Prognose 2020	Saldo	Voordeel/ Nadeel
Bedragen x 1.000 euro				
Reguliere exploitatie				
Lasten	44.996	47.456	-2.460	N
Baten	-44.329	-46.647	2.318	V
Saldo baten en lasten	667	808	-142	N
Toevoeging aan reserves	-	-	-	V
Onttrekkingen aan reserves	-155	-155	-	V
Saldo na reserves	512	654	-142	N
Veranderopgave				
Lasten	1.450	2.843	-1.393	N
Baten	-1.059	-1.342	283	V
Saldo baten en lasten	391	1.501	-1.110	N
Toevoeging aan reserves	-	-	-	V
Onttrekkingen aan reserves	-939	-1.404	466	V
Saldo na reserves	-547	97	-645	N
Totaal				
Totaal lasten	46.446	50.299	-3.853	N
Totaal baten	-45.388	-47.989	2.601	V
Totaal saldo baten en lasten	1.058	2.310	-1.252	N
Totaal toevoeging aan reserves	-	-	-	V
Totaal onttrekkingen aan reserves	-1.093	-1.559	466	V
Totaal saldo na reserves	-36	751	-786	N

Een eerste indicatie van het eindejaarsresultaat levert laat een tekort zien van per saldo € 786.000. Dit tekort wordt hoofdzakelijk veroorzaakt doordat de uitvoering van het Programma 2!Connect vooruitloopt op de fasering die is aangebracht in de eerste Bestuursrapportage 2020 en de Meerjarenprogrammabegroting 2021-2024. Toekomstige gemeentelijke bijdragen kunnen hierop naar beneden worden bijgesteld. Hier komen wij later in deze bestuursrapportage op terug.



Reguliere exploitatie

	Begroting 2020	Prognose 2020	Saldo	Voordeel/ Nadeel
Bedragen x 1.000 euro				
Lasten	44.996	47.456	-2.460	N
Baten	-44.329	-46.647	2.318	V
Saldo baten en lasten	667	808	-142	N
Onttrekkingen aan reserves	-155	-155	-	V
Saldo na reserves	512	654	-142	N
<i>Kosten</i>				
- Personele lasten lager door vacatureruimte			1.806	V
- Personele lasten hoger door inhuur			-3.274	N
- Implementatie nieuwe belastingapplicatie			-795	N
- Vrijval materieel t.b.v. meerkosten inhuur ICT			625	V
- Effecten Coronacrisis			-405	N
- Autonome prijsontwikkelingen			-345	N
- Vrijval stelpost onvoorzien			275	V
- Hogere lasten door meer- en maatwerk			-207	N
- Vrijval kapitaalslasten			172	V
- Implementatie Kofax DIV			-145	N
- Hogere lasten opleidingsbudget			-100	N
- Overige verschillen			-67	N
<i>Opbrengsten</i>				
- Maat- en meerwerk			921	V
- Compensatie effecten Coronacrisis			405	V
- Aanvullende dienstverlening derden			399	V
- Compensatie autonome ontwikkelingen			345	V
- Opbrengsten uit detacheringen			86	V
- Businessprojecten nog te accorderen			81	V
- Overige verschillen			81	V

Een eerste indicatie van het eindejaarsresultaat op de reguliere exploitatie laat een tekort zien van € 142.000. Gezien het vroege moment in het jaar, hebben we ons beperkt tot voordelige en nadelige afwijkingen ten opzichte van de begroting, die een redelijk zeker karakter hebben. Anderzijds biedt de voorliggende periode tot aan het einde van het jaar nog mogelijkheden ten aanzien van het sturen op de realisatie van de, aan de begroting ten grondslag liggende, activiteiten.



Personele lasten

De inhuur op vacatureruimte neemt gestaag af doordat De Connectie actief stuurt op het structureel invullen van formatie. In vacatureruimte wordt tijdelijk voorzien door in te huren. De hogere lasten als gevolg van inhuur hebben echter verschillende oorzaken. Er wordt waar nodig ingehuurd voor het opvangen van het ziekteverzuim, het realiseren van projecten en het leveren van maat- en meerwerk.

Deze kosten kunnen deels worden opgevangen door opbrengsten uit maat- en meerwerk. Bij ICT wordt een deel van materiële budget aangewend om een deel van de meerkosten van inhuur te kunnen dekken.

Implementatie nieuw belastingpakket (€ 795.000 N)

Op basis van de bijgestelde planning werkt de afdeling Belastingen vanaf 1 oktober 2020 op dezelfde manier in één belastingapplicatie voor de drie gemeenten. Zoals vermeldt in de 2e bestuursrapportage van 2019 is voor het belastingstelsel uiteindelijk een licentiemodel gekozen. We stappen dus over van eigendom naar een SAAS-oplossing (software-as-a-service). Dit heeft als gevolg dat de implementatiekosten (2020: € 795k) niet kunnen worden (mee-) geactiveerd, maar vanuit de exploitatie moeten worden gedekt. Er is een interne businesscase opgesteld om in deze meerkosten te kunnen voorzien.

	Saldo	Voordeel/ Nadeel
Bedragen x 1.000 euro		
- Implementatie nieuwe belastingapplicatie	-795	N
- Dekking vanuit exploitatie belastingen	319	V
- Dekking vanuit vrijval stelpost onvoorzien	275	V
- Dekking vanuit vrijval kapitaallasten	172	V
Saldo	-29	N

In bovenstaand overzicht zijn de meerkosten en de dekking voor de implementatie van de nieuwe belastingapplicatie weergegeven. Er resteert dan een incidenteel tekort van € 29.000 in 2020 welke in het jaarrekeningresultaat zal vallen.

Vrijval exploitatie belastingen (€ 319.000 V)

Afgesproken is dat de afdeling Belastingen zelf maximaal bijdraagt in de implementatiekosten voor het nieuwe belastingpakket. Door hier scherp op te sturen kan in 2020 incidenteel € 319.000 voor worden vrijgespeeld. Deze vrijval komt deels door hogere opbrengsten voor doorberekende deurwaarderskosten en een voordeel op de begrote licentie en onderhoudskosten.

Vrijval stelpost onvoorzien (€ 275.000 V)

De post onvoorzien is bestemd voor niet geraamde uitgaven. In 2020 is deze post gereserveerd voor de implementatiekosten van het nieuwe belastingpakket.

Vrijval kapitaalslasten (€ 172.000 V)

Doordat het investeringsniveau in 2020 ietwat achter loopt bij de begroting kan ook een deel het bij behorende kapitaalslastenbudget incidenteel vrijvallen. In 2020 is deze post gereserveerd voor de implementatiekosten van het nieuwe belastingpakket. Er resteert dan een incidenteel tekort van € 29.000 in 2020 welke in het jaarrekeningresultaat zal vallen.



Effecten Coronacrisis (€ 405.000 N)

De Connectie heeft aanvullende werkzaamheden verricht als gevolg van de coronacrisis. Te denken valt aan het faciliteren van audio- en videoconferencing, het vertrekken van extra mobiele devices, maar ook het nemen van hygiëne-maatregelen en het aanbrengen van bestickering. Bij het team Belastingen wordt extra inzet gepleegd voor het uitvoeren van de uitstelmogelijkheid die ondernemers wordt geboden voor de betaling van belastingen. De verwachting is dat er nog extra kosten gemaakt worden voor de uitbreiding van de invorderingsacties en verwerking van meer kwijtscheldingsverzoeken. Een mogelijk neveneffect hiervan is dat de opbrengsten uit dwanginvordering kunnen afnemen.

Een voorlopige indicatie van de meerkosten op exploitatiebasis komt uit op € 473.000 voor 2020. Op kasbasis moet worden gerekend op minimaal € 623.000. Daarnaast moet rekening worden gehouden met een structurele doorwerking van een deel van de kosten (zie paragraaf 4.3).

Daarentegen is er sprake van minderkosten als gevolg een verminderd gebruik van de koffie- en cateringvoorziening en door een verminderde inzet van Arbo-dienstverlening door uitstel van de geplande RI&E en agressietrainingen. De totale minderkosten zijn tot nu toe becijferd op € 68.000.

Autonome kostenontwikkelingen (€ 345.000 N)

Aandachtspunt voor het realiseren van de begroting 2020 e.v. is een aantal autonome kostenontwikkelingen die zich op dit moment voordoen. Vanwege het fuseren van Sandd en PostNL wordt een kostenstijging verwacht. De prijzen van Sandd lagen in het verleden tot 13% lager dan de tarieven van PostNL (op min of meer vergelijkbare servicekaders.) Door de fusie van PostNL en Sandd zal dit prijsvoordeel verdwijnen. PostNL stelt niet mee te gaan in de prijsstelling van Sandd omdat dit niet kostendekkend is.

Implementatie Kofax (€ 145.000 N)

Ook voor Kofax (scan- en registratiesoftware DIV) is een licentiemodel gekozen. Voor een deel van de implementatiekosten is eveneens ruimte gevonden in de reguliere exploitatie, deels van de afdeling zelf.

	Saldo	Voordeel/ Nadeel
Bedragen x 1.000 euro		
- Implementatie Kofax DIV	-145	N
- Dekking vanuit exploitatie DIV	21	V
Saldo	-124	N

In bovenstaand overzicht zijn de meerkosten en de dekking voor de implementatie van de Kofax weergegeven. Er resteert dan een incidenteel tekort van € 124.000 in 2020 welke in het jaarrekeningresultaat zal vallen.

Opbrengsten

Een deel van de meerkosten kan worden gedekt uit aanvullende opbrengsten van de dienstverlening aan derden en uit maat- en meerwerk. In de prognose is ervan uitgegaan dat de kosten van de coronacrisis en van autonome kostenontwikkelingen door de gemeenten wordt gecompenseerd. Dit geldt ook voor een beperkt deel van de kosten die zijn gemaakt voor businessprojecten, zonder dat hier een getekende overeenkomst aan ten grondslag ligt. De projecten zijn toch gestart vanwege wettelijke verplichtingen, het voorkomen van veiligheidsissues en op basis van mondelinge afspraken.

Aanvullende maatregelen

De aanvullende besparende maatregelen zoals voorgesteld in de eerste bestuursrapportage 2019 zijn grotendeels ingevuld. De reductie van het aantal applicaties is echter nog niet gelukt. De gesprekken met de gemeenten ten aanzien van het daadwerkelijk 'uitzetten' hebben onvoldoende opgeleverd om de gewenste besparing te halen.



Veranderopgave

	Begroting 2020	Prognose 2020	Saldo	Voordeel/ Nadeel
Bedragen x 1.000 euro				
Lasten	1.450	2.843	-1.393	N
Baten	-1.059	-1.342	283	V
Saldo baten en lasten	391	1.501	-1.110	N
Onttrekkingen aan reserves	-939	-1.404	466	V
Saldo na reserves	-547	97	-645	N
<i>Opgave ICT</i>				
Afronding Programma 1!Connect	205	489	-284	N
Aanvullende dekking 1!Connect	-	-284	284	V
-/- Vrijval bestemmingsreserve Opgave ICT	-105	-105	-	V
Programma 2!Connect	573	1.703	-1.130	N
-/- Vrijval bestemmingsreserve Opgave ICT	-162	-648	486	V
<i>Plan van aanpak Basisregistraties</i>				
Afronding Plan van aanpak	257	257	-	V
-/- Vrijval bestemmingsreserve Basisregistraties	-257	-257	-	V
<i>Implementatie nieuw financieel systeem</i>				
Implementatie nieuw financieel systeem	394	394	-	V
-/- Vrijval bestemmingsreserve Veranderopgave	-394	-394	-	V
<i>Veranderopgave DIV</i>				
Veranderopgave DIV	20	-	20	V
-/- Vrijval bestemmingsreserve Veranderopgave	-20	-	-20	N

Programma 1!Connect (€ 0)

Een klein deel van het programma 1!Connect loopt door in 2020. Dit is het gevolg van de uitloop van het vervangingsproject voor Windows 2008 servers en de Citrix-consolidatie naar 2020. Om het programma af te ronden is € 205.000 begroot. De afronding van 1!Connect is nu geprognosticeerd op € 489.000. De hogere kosten worden onder andere veroorzaakt doordat de kosten van enkele deelprojecten hoger uitvallen, waaronder het uitfaseren van Windows 2008 servers en het Windows 10 proof maken van de digitale werkplekken. Alle ontwikkelingen binnen dit programma zijn besproken in de stuurgroep waar ook de gemeenten in zijn vertegenwoordigd, waarbij is afgesproken dat deze kosten aanvullend gedekt worden vanuit de gemeenten.



Programma 2!Connect (€ 644.000 N)

	2020	2021	2022	2023	Totaal
Bedragen x 1.000 euro					
Programma 2!Connect	573	573	573	573	2.293
-/- vrijval bestemmingsreserve opgave ICT	-162	-162	-162	-162	-648
	411	411	411	411	1.645
Upgrade Windows 2008	252	165	158		575
Migratie primaire business applicaties	439	161			600
Bijwerken doelarchitectuur 2020	74	-			74
Uitwijk	20	20			40
RoI gebaseerde authenticatie	111	40			151
Processen 2020 (incl. CMDB)	420	119			539
IT Management Sturing verbeteren	90	24			114
Programmabesturing	160	40			200
Werken onder architectuur (impl. Blue Dolphin)	137	-			137
-/- vrijval kap. Werken onder architectuur	-	-		-137	-137
	1.703	569	158	-137	2.293
-/- vrijval bestemmingsreserve opgave ICT	-648	-			-648
Totaal prognose 2!Connect	1.055	569	158	-137	1.645
Verwacht saldo programma 2!Connect	-1.130	4	415	710	-
Verwacht saldo vrijval bestemmingsreserve	486	-162	-162	-162	-
Resultaat	-644	-158	253	548	-

Daar waar programma 1!Connect is gericht op het wegwerken van achterstanden en het op orde brengen van de basis, is 2!Connect daarnaast ook gericht op het bereiken van het volgende volwassenheidsniveau van dienstverlening (CMM-2 niveau) en het komen tot een geharmoniseerde ICT-omgeving. De kosten van het programma 2!Connect zijn op € 2.293k geraamd. Om flexibiliteit in te bouwen in de fasering van het project, zijn de kosten over 4 jaren verdeeld. Voor 2020 staat derhalve € 573.000 begroot. De uitvoering van het programma loopt voorspoedig. De verwachting is dat er in 2020 € 1.703k aan kosten wordt gerealiseerd. De uitvoering van het totale programma valt nog steeds binnen het kader plaats.

Oorspronkelijk was het project werken onder architectuur ingezet als een investeringsproject. Omdat de uitvoering een SAAS-oplossing is, vindt er in 2020 een verschuiving plaats van de implementatiekosten naar de exploitatie. Met de vrijgevallen kapitaalslasten worden deze kosten binnen het programma gedekt.

Voorgesteld wordt om ook de bestemmingsreserve Opgave ICT in 2020 ineens vrij te laten vallen, in plaats van verdeeld over 4 jaren. Hiermee kan het tekort in 2020 zo beperkt mogelijk worden gehouden. Het deel dat niet kan worden opgevangen met de bestemmingsreserve valt, zoals besloten bij de keuze voor dit scenario, in het jaarrekeningresultaat (€ 644.000). Gelijktijdig zullen de gemeentelijke bijdragen vanaf 2022 met eenzelfde bedrag naar beneden worden bijgesteld.

Overige veranderopgaven

De realisatie van de overige veranderopgaven laten geen financiële afwijkingen zien. De bestemmingsreserves die zijn gevormd voor de afronding van het plan van aanpak Basisregistraties en de implementatie van het nieuw financieel systeem zullen, conform begroting, vrijvallen tegen de kosten die hiervoor in 2020 worden gemaakt.



4.3. Structurele doorwerking

Van Eigendom naar SAAS

Ingeval er wordt geïnvesteerd in software in eigendom, maken de implementatiekosten deel uit van de investering. Hierover wordt afgeschreven gedurende de (economische) gebruiksduur. Wanneer software niet in eigendom wordt verkregen maar als een service, kunnen ook de implementatiekosten niet worden mee-geïnvesteerd en geactiveerd. Dit heeft tot gevolg dat deze kosten ineens ten laste van het resultaat komen. Daarentegen ontstaat, in geval van verder gelijkblijvende omstandigheden, de daaropvolgende jaren een voordeel aangezien de implementatiekosten ineens zijn 'genomen'.

Op basis van de huidige prognose gaan we ervan uit dat we in 2020 de genoemde implementatiekosten incidenteel zelf kunnen opvangen binnen onze reguliere exploitatie. Dit is echter geen structurele oplossing om deze eveneens structurele ontwikkeling het hoofd te bieden. Nadere voorstellen hiertoe zullen, in afstemming met de gemeenten, aan het bestuur worden voorgelegd.

Coronacrisis

Van de kosten voor ICT loopt een deel structureel door in de vorm van kapitaalslasten. Met name de kapitaalslasten voor de extra uitgegeven mobiele devices en de meerkosten van de GEMICT-werkomgeving werken structureel door. De hiermee gemoeide investeringen bedragen tot nu toe respectievelijk € 106.000 en € 100.000. Ook de kosten voor extra tokens en licenties zijn voor een belangrijk deel structureel van aard (€ 31.500). Dit leidt tot een jaarlijkse stijging van de kapitaallasten van € 89.000.

Ook moet een disclaimer worden gemaakt voor de 'verborgen kosten' die deze crisis met zich mee brengt. Onze eigen medewerkers hebben tot en met juli ruim 2100 uur ingezet in het kader van deze crisis. Deze uren konden derhalve niet worden ingezet voor de uitvoering van geplande projecten en activiteiten voor 2020. De kosten hiervan zijn becijferd op € 95.000. De verdere ontwikkeling van deze crisis, en de financiële gevolgen hiervan, zijn nog onzeker.

Autonome kostenontwikkelingen

In deze rapportage wordt aandacht gevraagd voor autonome kostenontwikkelingen. Concreet wordt gesproken over de verwachte kostenstijging als gevolg van het fuseren van Sandd en PostNL. Eventuele andere autonome kostenontwikkelingen kunnen ontstaan bij een nieuwe aanbesteding, of bij indexering conform het contract zoals bij schoonmaak.

De effecten van (autonome) prijsontwikkelingen worden niet automatisch toegekend. De indexering van materiële budgetten wordt bepaald aan de hand van specifieke (prijs-) ontwikkelingen van leveranciers voor diensten en producten. Dit zijn de uitgangspunten die voor de begroting zijn vastgesteld. Om repeterende discussies over specifieke prijsontwikkelingen te voorkomen, kan worden overwogen om, zoals eerder ook voorgesteld, de genoemde uitgangspunten te herzien en De Connectie op een andere wijze te compenseren voor autonome kostenontwikkelingen. Nadere voorstellen hiertoe zullen, in afstemming met de gemeenten, aan het bestuur worden voorgelegd.

Overige autonome ontwikkelingen

In hoofdstuk 3 worden een aantal autonome ontwikkelingen beschreven. Deze hebben in het lopende jaar geen financiële consequenties waarin de begroting niet voorziet. Ook voor 2021 worden geen knelpunten verwacht ten aanzien van de genoemde ontwikkeling. In opmaat naar de MJPB 2022-2025 zal samen met de gemeenten worden verkend hoe het beste vorm en inhoud kan worden gegeven aan de genoemde ontwikkelingen en wat dit betekent voor de opdracht aan De Connectie.



4.4. Investeringsplanning

Afdeling		Activum omschrijving	Begroting 2020	Prognose 2020	Verschil
Bedragen x 1.000 euro					
A&B		Software	260	260	-
BEL		Software	-	-	-
BR		Gereedschappen	-	-	-
BR		Software	187	-	187
DIV		Inrichting gebouwen en inventaris	-	-	-
DIV		Software	147	147	-
FZF		Gereedschappen	-	-	-
FZF		Inrichting gebouwen en inventaris	578	183	395
FZF		Personenautos	35	25	10
FZF		Scooters	3	-	3
FZF		Software	82	-	82
I&A		Software	45	-	45
ICT		Glasvezelbekabeling	273	-	273
ICT		Hardware	5.292	4.595	697
ICT		Mob App (tablets/labtops/ smartphone)	154	148	6
ICT		Software	318	-	318
ICT		Telecommunicatie-voorzieningen	689	689	-0
Totaal vaste activa			8.063	6.047	2.016

De realisatie van de investeringsplanning blijft achter ten opzichte van de verwachting. De vervangingsinvesteringen in de inrichting van gebouwen en inventaris is, op verzoek van de gemeente Arnhem, tot nader order uitgesteld. Dit hangt samen met de geplande verhuizing. De vervanging van de glasvezelbekabeling is op verzoek van de gemeente Renkum, tot nader order uitgesteld. Dit hangt samen met de huisvesting van de gemeente Renkum.

De lagere realisatie van de investeringsplanning van de hardware komt naar aanleiding van de lopende herprioritering van projecten, welke in afstemming met de gemeenten plaatsvindt, is de verwachting dat de realisatie van het project 'Klant OTA' (ontwikkel-, test-, en acceptatieomgeving), als onderdeel van het Programma 2!Connect, niet in 2020 plaats zal plaatsvinden.

De vervangingsinvesteringen in software zullen niet meer in 2020 plaatsvinden. Gebleken is dat eenmalige aanschaf in software niet automatisch leidt tot vervangingsinvestering na 8 jaar. Hier speelt de ontwikkeling naar SAAS-oplossingen een belangrijke rol in. Het investeringsprogramma en de exploitatiebegroting zullen op deze ontwikkeling worden aangepast.



5. Financiering

Voor de financiering van de van de gemeenten overgedragen activa is begin 2018 een aantal leningen afgesloten. Om de financiering, conform de vastgestelde uitgangspunten, aan te laten sluiten op het boekwaardeverloop van de materiele vaste activa was in 2020 een inhaalfinanciering nodig van € 5,1 mln. Daarnaast is rekening gehouden met de financiering voor de investeringen voor het eerste kwartaal van 2020 ter grootte van € 2,5 mln. In de bestuursvergadering van november 2019 is het bestuur akkoord gegaan met het voorzien in deze additionele financieringsbehoefte.

Conform dit besluit zijn er in mei 2020 drie langlopende leningen afgesloten bij de BNG. De looptijden van de leningen zijn afgestemd op de afschrijvingstermijnen van de investeringen.

	Looptijd jaren	Eindjaar lening	Rente	Leningbedrag
Bedragen x 1.000 euro				
Verloopoverzicht leningen				
BNG 40.113.925	2	2022	0,00%	1.000
BNG 40.113.926	4	2024	0,05%	3.300
BNG 40.113.927	5	2025	0,10%	3.300
Totaal				7.600

De leningenportefeuille ziet er, na het verwerken van de nieuw afgesloten leningen, als volgt uit.

	2020	2021	2022	2023	2024
Bedragen x 1.000 euro					
Leningportefeuille op 31-12					
Looptijd					
2 jaar	1.000	500	-	-	-
3 jaar	280	-	-	-	-
4 jaar	3.300	2.475	1.650	825	-
5 jaar	5.052	3.808	2.564	1.320	660
10 jaar	3.920	3.430	2.940	2.450	1.960
Totaal	13.552	10.213	7.154	4.595	2.620

Het monitoren van de financieringsbehoefte ten opzichte van de looptijd van de activa en nieuwe investeringen is een continu proces. Mocht dit tot een aanvullende financieringsvraag leiden, dan wordt dit separaat ter besluitvorming aan het bestuur voorgelegd.



6. Ontwikkeling van het risicoprofiel

Het met de MJPB 2020-2023 vastgestelde risicoprofiel is bij de behandeling van de Jaarstukken 2019 en de MJPB 2021-2024 geactualiseerd. In het laatste kwartaal van 2020 zal een nieuwe brede risico-inventarisatie plaatsvinden waarbij bestaande risico's zullen worden geëvalueerd en eventuele nieuwe risico's worden geïdentificeerd. Niettemin is risicomanagement een continu proces. Op dit moment voorzien wij de volgende aanpassingen/ aanvullingen ten aanzien van het risicoprofiel.

Dit jaar zijn een aantal risico's geïdentificeerd met betrekking tot het wagenparkbeheer en in het bijzonder ten aanzien van de rittenadministratie. Op dit moment wordt gewerkt aan de noodzakelijke aanpassingen van de software die de rittenadministratie verwerkt. Daarnaast wordt in het derde kwartaal van 2020 een extern advies opgeleverd over de structurele borging van het wagenparkbeheer, waarbij er helderheid moet komen over de juridische, fiscale, financiële en formatieve kaders om het wagenpark goed te kunnen beheren. Een eventueel restrisico zal worden opgenomen in het risicoprofiel.

Bij de weging van het risicoprofiel wordt rekening gehouden met de getroffen (beheers-)maatregelen om de kans en impact op het voordoen van deze risico's te mitigeren of beperken. Daarnaast zijn er financiële risico's die al zijn afgedekt door een bestemmingsreserve, een voorziening of verzekering. Ook deze komen niet tot uitdrukking in het risicoprofiel.

