

# PROGRAMMA 6: BEDRIJFSVOERING



Veenendaal maakt  
plaats voor jou

## **Visie**

Bedrijfsvoering is geen doel op zich, het is een belangrijk middel om de resultaten die het bestuur wil bereiken ook daadwerkelijk te realiseren. Een beleidsinhoudelijke visie en een visie op de organisatie vormen een samenhangend geheel. Ofwel: de organisatie moet passen bij en afgestemd zijn op de ambities en de daaraan gekoppelde doelstellingen die het bestuur voor ogen heeft.

Het takenpakket van de gemeente verandert voortdurend (Sociaal Domein, Omgevingswet, ontwikkelingen rond de Informatieveiligheid e.d.) waarbij de financiële mogelijkheden beperkt zijn. Dat vereist flexibiliteit van de organisatie waarbij slim en integraal samenwerken belangrijk zijn, naast de klant- en resultaatgerichtheid. Alleen op deze wijze kunnen de door de raad gestelde doeleinden gerealiseerd worden.

De visie op de bedrijfsvoering is dus dynamisch en moet steeds aangepast worden aan de situatie en actuele ontwikkelingen, zonder de gestelde doeleinden uit het oog te verliezen. De situatie rond het coronavirus hebben dit effect versterkt. Het traditionele werken is grotendeels verdwenen; we werken steeds meer conform het concept 'Veens Werken' waarbij de medewerker zelf kiest waar en wanneer hij werkt. Dit vereist een andere wijze van aansturing. Het gemeentehuis is een plaats van ontmoeting en overleg.

De komende jaren worden de inspanningen op het gebied van informatiebeveiliging aanzienlijk verscherpt. De formatie hiervoor is aangepast en in de Kadernota zijn daar extra financiële middelen voor opgenomen. Maximale inspanningen zijn vereist om de vertrouwelijkheid van de gemeentelijke gegevens van onze inwoners te beschermen.

Gemeenten en provincies moeten per verslagjaar 2023 zelf in de jaarrekening verantwoording afleggen over de rechtmatigheid van het gevoerde bestuur. De accountant beperkt zich dan tot een oordeel over de getrouwheid van de jaarrekening. Voorbereidende werkzaamheden om te kunnen voldoen aan deze eis zijn in volle gang, waarbij vooral de nadruk ligt op de interne controle van de werkprocessen.

In de paragraaf Bedrijfsvoering wordt op een aantal zaken verder ingegaan.

### **Opgave Informatiesamenleving**

De opgave Informatiesamenleving is van start gegaan met een stevige ambitie die de gemeentelijke organisatie helpt in de noodzakelijke digitale transformatie en tegelijk Veenendaal positioneert als een ICT-stad in de regio en daarbuiten.

ICT Campus is een initiatief van gemeente Veenendaal en is begonnen als een samenwerkingsprogramma tussen de overheid, (ICT)-ondernemers en onderwijs. Naast de financiering vanuit Veenendaal, hebben bedrijven en het onderwijs ook bijgedragen aan de verschillende inspanningen van het programma. Hoewel het programma aanvankelijk begon met een zevental pijlers, is de focus en opschaling voornamelijk komen te liggen op startups, talentontwikkeling en innovatie. Hier hebben de provincies Utrecht en Gelderland ook financieel aan bijgedragen. In overleg met de ondernemers en onderwijspartners zal in de komende periode de nadruk blijven liggen op talentontwikkeling (koppeling van arbeidsmarkt en onderwijs) en innovaties, waarbij de cross-over tussen ICT en agro-food centraal staat. Hiermee versterken wij het imago van Veenendaal als een innovatieve ICT-stad in een innovatie agro-food regio.

De propositie van de cross-over innovatie wordt ook versterkt door de deelname van ICT Campus in de Regio Deal Foodvalley. De ontwikkeling van, onder andere, een dataplatform voor het meten van de stikstofemissies is een belangrijke innovatie welke bijdraagt aan de mogelijke oplossing van een complex landelijk vraagstuk.

Binnen de gemeentelijke organisatie is in 2022 begonnen met de voorbereidingen van de invoering van de wet open overheid. Echter de echte uitdaging zit hier in het verbeteren en moderniseren van de informatiehuishouding. Dit betreft het geheel van maatregelen en middelen die nodig zijn om de kwaliteit en functionaliteit van de informatiehuishouding naar

een hoger niveau te brengen. Vanzelfsprekend wordt er ook geïnvesteerd in de (bij)scholing van de medewerkers, zodat zij deze nieuwe manier van werken zich eigen kunnen maken.

Binnen Veenendaal wordt mens gedreven, data ondersteund en informatie gestuurd gewerkt. Om dit goed te kunnen doen is het van belang dat er volgens bepaalde standaarden wordt gewerkt. Gemeente Veenendaal gebruikt hiervoor de GEMEentelijke Model Architectuur (GEMMA) van de VNG. De implementatie van GEMMA is vrij omvangrijk en complex. Het vereist ook kennis en competenties die, ten tijde van de aanvang van de implementatie van GEMMA, beperkt aanwezig waren. Voor de data architectuur, is wel gebruik gemaakt van GEMMA en is er een generiek digitaal platform gebouwd. Dit platform helpt om alle data gerelateerde producten op dezelfde manier te structureren. De eerste data producten, te weten de woningmarktmonitor en de economische monitor, zijn op dit generiek digitaal platform ontwikkeld. Het is de opmaat naar de ontwikkeling van meer monitors, waarin data een sleutelrol speelt. De architectuurprincipes die worden gebruikt voor het maken van het generiek digitaal platform zullen ook gebruikt worden voor de vormgeving en inrichting van het informatielandschap om zo beter grip te krijgen op informatie.

## **Thema's**

De visie van het Programma Bedrijfsvoering komt tot uiting in vijf thema's:

- I. Dienstverlening (intern)
- II. Security- en informatiemanagement
- III. Middelen
- IV. Advisering en detachering
- V. Bedrijfsvoering algemeen

### **Thema I – Dienstverlening (intern)**

#### **ICT**

##### Informatiebeheer

De digitalisering binnen de gemeente Veenendaal is vanuit de afdeling informatiebeheer en projectmanagement gestart in 2022. Hierbij zijn de eerste stappen gezet door documenten die zich op de netwerkschijf 'I' (ook wel 'afdelingsschijf') bevonden verplaatst naar de 'cloud' van Microsoft. In voorbereiding en navolging op deze verplaatsing is gezorgd voor o.a. inrichting van een archieflocatie op SharePoint, inrichting Microsoft Teams, opschoning en uitgebreide begeleiding/trainingen.

##### Projectmanagement

Een andere digitaliseringsslag die is gemaakt is de uitrol van de digitale werkplek waarbij het flexibel werken d.m.v. een draagbaar device (laptop) mogelijk is gemaakt. Daarnaast is de werkplek op de locaties van de gemeente al deels voorzien van nieuwe beeldschermen. Het project uitrol digitale werkplek en vervangen beeldschermen op de werkplek loopt door in 2023 en zal naar verwachting in april 2023 zijn afgerond.

##### Toepassen van Common Ground

VNG Realisatie heeft API's voor Zaakgericht Werken laten ontwikkelen. API's zorgen ervoor dat verschillende systemen gegevens met elkaar kunnen delen en uitwisselen. En daarmee zijn ze cruciaal voor het realiseren van de visie van Common Ground. Via API's kun je gegevens raadplegen bij de bron - één van de uitgangspunten van Common Ground. Om als gemeente Veenendaal aan deze Common Ground principes te kunnen voldoen zijn deze opgenomen in de eisen en wensen bij nieuwe aanbesteding van SaaS (Software As A Service) diensten. Meer uitleg over common ground is uitgelegd in dit filmpje van de VNG.

##### SaaS roadmap

Er is in 2022 actief gekeken naar het migreren van applicaties naar SaaS (Software As A Service), zoals Mozard en de JCC applicaties (JCC software is een software bedrijf welke applicaties levert aan gemeentes). Er zijn nu al migraties van (delen van) toepassingen uitgevoerd en er staan er nog een aantal op de planning voor de komende jaren.

### Uitvoering IT-strategie

Naast de migraties naar SaaS, is er ook een aanbesteding gestart voor het uitbesteden van een aantal diensten. De voorbereiding van deze aanbestedingen heeft in 2022 plaats gevonden en zal begin 2023 worden afgerond. Hierna kan dit direct geïmplementeerd worden. Daarop vooruitlopend zijn er een aantal taken voorlopig uitbesteed. Hiermee wordt ervaring opgedaan met het voeren van regie op uitbesteedde diensten en zijn er al een aantal verbeteringen doorgevoerd.

### **Nieuw werkplekconcept**

In 2022 heeft de verdere uitrol van de nieuwe werkconcept plaatsgevonden. Ruim 85 % van de organisatie is inmiddels in het bezit van een beveiligde set van smartphone en laptop waarbij de beveiliging en het beheer op afstand geborgd is. In 2023 wordt de verdere uitrol afgerond en wordt een start gemaakt met uitfasen van het vaste telefoontoestel en de virtuele desktop infrastructuur.

## **Thema II – Security & informatiebeveiliging**

### **AVG**

De Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) gaat over het goed beschermen van persoonsgegevens. Het afgelopen jaar hebben hierop de nodige werkzaamheden plaats gevonden maar is ook de eerste externe audit op de Wet Politiegegevens (Wpg) uitgevoerd. Dit was nieuw voor de gemeente, dus deze audit heeft de nodige tijdsbesteding gevergd van de organisatie. Met name op domein 1 (toezicht en handhaving) en domein 3 (leerplicht).

Op het gebied van AVG 2022 is er verder invulling gegeven aan het risico-gestuurde werken. Privacy vormt (naast informatiebeveiliging, archivering en rechtmatigheid) een van de vier pijlers van het Veense kwaliteitssysteem voor de gemeentelijke organisatie en bedrijfsvoering. Hierin komen de normen terug die nodig zijn voor een goede naleving op de AVG. In 2022 hebben er gesprekken plaats gevonden met alle teams van de organisatie en de toetsing gemaakt op een aantal applicaties waar hoog risicoverwerkingen in plaats vinden. Daarnaast kan er opgemerkt worden dat er ook steeds meer behoefte is om efficiëntere samenwerkingen aan te gaan, data uit te wisselen door gebruik te maken van informatieknooppunten, cloudapplicaties te gebruiken en zo verder. Dit zorgt ook voor een toename in het werk en de gewenste risicoanalyses. Om deze reden is er in 2022 ook een externe partij benaderd om ondersteuning te bieden hierop.

De andere verplichtingen uit de AVG zijn opgepakt conform werkafspraken en we zien hier geen veranderingen in. Wel opvallend is dat de vragen die rechtstreeks gesteld worden aan de FG (Functionaris Gegevensbescherming), niet vragen zijn over de eigen situatie maar meer algemene vragen en gedetailleerdere vragen zijn over ontwikkelingen binnen de gemeente of projecten die de gemeente steunt. Hoe het geregeld is met de AVG, hoe bepaalde risico's zijn gemitigeerd e.d.

Ook hebben er een aantal datalekken plaats gevonden in de organisatie waaronder het datalek rondom het raadsinformatiesysteem. Daarnaast is er door de Autoriteit Persoonsgegevens opvolging gevraagd over een datalek gemeld in 2019 omtrent de implementatie van beveiligingsmaatregelen. Dit in het kader van een groter onderzoek door de Autoriteit Persoonsgegevens.

De externe audit Wet Politiegegevens is in 2022 afgerond en het rapport is toegestuurd naar de Autoriteit Persoonsgegevens. De audit ging over de werking van de Wpg 2021. Vanuit de interne audit waren al een aantal verbeterpunten opgepakt en dit is ook terug zien in de externe audit. Ook waren de applicaties voor de Wpg voorheen getoetst en de verbeterpunten daarvan, met name een uitgebreid beheerdocument op te stellen, kon worden aangeleverd voor de externe audit. Uit de bevindingen komen een aantal aandachtspunten voort die we in 2023 gaan oppakken met een verbeterplan en er zal in 2023 een her-audit plaats vinden.

## Thema I: Dienstverlening (intern)

### Voortgang doelen

Dit thema uit het begrotingsprogramma heeft geen doelstellingen uit de doelenboom.

## Thema II: Security & informatiebeveiliging

### Voortgang doelen

Dit thema uit het begrotingsprogramma heeft geen doelstellingen uit de doelenboom.

## Thema III: Middelen

### Voortgang doelen

Dit thema uit het begrotingsprogramma heeft geen doelstellingen uit de doelenboom.

## Thema IV: Advisering en detachering

### Voortgang doelen

Dit thema uit het begrotingsprogramma heeft geen doelstellingen uit de doelenboom.

## Thema V: Bedrijfsvoering algemeen

### Voortgang doelen

Dit thema uit het begrotingsprogramma heeft geen doelstellingen uit de doelenboom.

### Beleidsindicatoren

Taakveld	Indicator	Eenheid	Bron	Veenendaal		
				2020	2021	2022
Overhead	Formatie	Fte per 1.000 inwoners	Eigen gegevens	6,97	7,22	7,83
Overhead	Bezetting	Fte per 1.000 inwoners	Eigen gegevens	6,56	6,64	6,93
Overhead	Apparaatskosten	Kosten per inwoner	Eigen gegevens	566,57	611,06	685,37
Overhead	Externe inhuur	Kosten als % van totale loonsom + totale kosten inhuur externen	Eigen gegevens	14,66%	16,70%	23,10%
Overhead	Overhead	% van totale lasten	Eigen gegevens	11,12%	10,53%	8,43%

## Financiële programmarealisatie 2022 (bedragen x € 1.000,-)

### Programma 6 Bedrijfsvoering

	Primitief	Raming 2022 Na begrotingswijziging	Realisatie 2022	Saldo 2022
Lasten	52.900	52.840	53.068	-228
Baten	6.184	3.187	4.080	893
<b>Gerealiseerd totaal saldo van baten en lasten</b>	<b>-46.716</b>	<b>-49.653</b>	<b>-48.988</b>	<b>664</b>
Toevoeging aan reserve	604	838	838	0
Onttrekking aan reserve	125	6.074	6.074	0
<b>Gerealiseerd resultaat</b>	<b>-47.195</b>	<b>-44.417</b>	<b>-43.753</b>	<b>664</b>

## Toelichting op de financiële programmarealisatie (bedragen x € 1.000,-)

Ten opzichte van de in de 3e bestuursrapportage 2022 aangepaste begroting, zijn de grootste afwijkingen als volgt:

Taakveld	Afwijking 2022	V/N
Overhead		664 V
<b>Totaal afwijkingen programma 6</b>		<b>664</b>

**Op het programma bedrijfsvoering is in 2022 een positief resultaat gerealiseerd van € 664.000. Dit saldo wordt in hoofdlijnen door de volgende factoren veroorzaakt:**

1. Lagere salarislasten, hogere inhuurkosten, lager toegerekende loonkosten aan investeringen en hogere baten uren	€ 75.000
2. Overige afwijkingen	€ 589.000

### ***Nadere toelichting op de afwijkingen***

#### 1. Lagere salarislasten, hogere inhuurkosten en lager toegerekende loonkosten aan investeringen (€ 75.000 voordelig)

Het voordelige resultaat van € 75.000 is enerzijds het gevolg van lagere salarislasten en hogere inhuurkosten (per saldo een positief resultaat van € 1.093.000). Anderzijds zijn er minder loonkosten toegerekend aan investeringsprojecten dit resulteert in een negatief resultaat van € 1.018.000.

Ook in 2022 is gebleken dat, door met name een krapte op de arbeidsmarkt, het lastig was om openstaande vacatures ingevuld te krijgen. We hebben dit gedeeltelijk op kunnen vangen door het inzetten van externe inhuur. Er zijn tevens in 2022 hierdoor een aantal activiteiten niet of niet volledig uitgevoerd.

#### 2. Overige afwijkingen (€ 589.000 voordelig)

Naast bovengenoemde afwijking zijn er binnen dit programma nog overige afwijkingen die per saldo leiden tot een voordelig resultaat van € 589.000.

Zo zijn er door extra werkzaamheden meer inkomsten gegenereerd vanuit de detacheringen voor een bedrag van € 210.000. Ook zijn de opleidingskosten € 180.000 lager uitgevallen dan geraamd. Daarbij dient vermeld te worden dat het reguliere budget volledig is besteed, maar dat de extra middelen vanuit 2021 nog niet volledig zijn ingezet.

Het budget voor de huisvestingskosten van het gemeentehuis laat een voordelig resultaat zien van per saldo € 62.000. Dit komt hoofdzakelijk doordat de werkelijke energielasten lager zijn dan begroot. Hier is in 2022 actief op gestuurd. Tevens is een voordelig resultaat van € 69.000 gerealiseerd bij de facilitaire budgetten. Dit wordt veroorzaakt door lagere kosten van documentreproductie en lagere portokosten.

Met ingang van 2022 zijn de gemeenten verplicht om een voorziening te treffen voor het spaarverlof van medewerkers. Hiervoor is in deze jaarrekening een (niet geraamde) storting in de voorziening opgenomen van € 101.000.

Ten slotte zien we ook dat op de onderdelen klantcontactcentrum (€ 47.000), control (€ 56.000), communicatie (€ 48.000) en overige bedrijfsvoeringsbudgetten (€ 18.000) een voordelig resultaat is gerealiseerd van per saldo € 169.000.

### Resultaatbestemming

Voor een aantal geplande activiteiten geldt dat de uitvoering niet of gedeeltelijk in 2022 heeft plaatsgevonden, waardoor de uitvoering zijn (verdere) beslag krijgt in 2023. Om deze activiteiten ook in 2023 uit te kunnen voeren, wordt voorgesteld om een gedeelte van het voordelige resultaat via de resultaatbestemming over te hevelen. Het gaat hierbij om de niet-bestede middelen voor de opleidingskosten (€ 180.000) en het communicatieproject 'communicatiever maken van de organisatie' (€ 21.000). Voor het volledige overzicht van en de toelichting op de voorstellen wordt verwezen naar bijlage 2. In totaal wordt voorgesteld om een bedrag van € 201.000 via de resultaatbestemming over te hevelen naar 2023.