

Paragraaf 5: Bedrijfsvoering

Organisatie

Onze gemeente is afgelopen jaren getransformeerd naar een wendbare organisatie. De LEV-waarden Leiderschap, Eigenaarschap en Vertrouwen zijn een belangrijke pijler geworden voor ons handelen. Waar de organisatieontwikkeling startte als een afzonderlijk project, zien we komend jaar de verdere ontwikkeling terug in de individuele programma's en doelstellingen van de verschillende afdelingen en teams. Of het nu gaat om de transformatie van het sociaal domein of de implementatie van de Omgevingswet. Dit zijn de nieuwe pijlers van de verdere ontwikkeling van onze organisatie naast procesgericht werken en talentontwikkeling.

Integriteit

Vertrouwenspersonen, een gedragscode voor ambtenaren en bestuurders, een klokkenluidersregeling: onze organisatie voldoet aan de basisvoorwaarden voor een goed integriteitsbeleid (onderdeel van het [organisatiebesluit 2015](#)). In 2019 zijn nieuwe vertrouwenspersonen aangesteld. Ook is een frauderisicoanalyse uitgevoerd. Komend jaar blijft integriteit een belangrijk gesprekstema. In 2020 krijgt onder andere de interne Hofacademie-

workshop Integriteit een vervolg. Ook wordt deze workshop een vaste module in het inwerkprogramma voor nieuwe medewerkers.

Processen

Afgelopen jaar heeft 'procesgericht werken' steeds meer aandacht gekregen in onze organisatie. Mede door de komst van het nieuwe zaaksysteem, de Omgevingswet en de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) zijn er meer dan 60 processen efficiënter gemaakt en beschreven in ons digitale processenhandboek. In 2020 geven we hier een vervolg aan. Dit draagt bij aan het integraler en digitaal werken, zodat we beter aansluiten bij de behoeften van onze inwoners en ondernemers.

Personeelsbeleid

Sinds 2019 is talentontwikkeling een speerpunt in de organisatie. In 2020 krijgen duurzame inzetbaarheid, beloningsbeleid en Risico Inventarisatie en Evaluatie (RI&E) extra aandacht. Ook zal het introductieprogramma van nieuwe medewerkers verder ontwikkeld worden. De Hofacademie krijgt een steeds prominentere plaats in de organisatie. Het ontwikkelen van personeel past goed bij de organisatieontwikkeling. In 2020 krijgt de Hofacademie een vervolg met een

aanbod dat goed aansluit bij de wensen van de medewerkers en organisatie.

Een andere belangrijke ontwikkeling is dat per 1 januari 2020 de Wet Normalisatie Rechtspositie Ambtenaren (WNRA) in werking treedt. Het ambtelijk personeel gaat over naar privaatrecht, maar blijft wel ambtenaar. Daarnaast hebben we te maken met een stijging van kosten voor personeel (o.a. werkgeversbijdrage, tegemoetkoming zorgverzekering, eventueel transitievergoeding). Naast de WNRA hebben we ook te maken met de Wet Arbeidsmarkt in Balans (WAB), die ervoor zorgt dat tijdelijk personeel duurder wordt.

Informatieveiligheid

In 2020 moet de gemeente voldoen aan de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO). Dit is een gezamenlijk normenkader voor alle overheidslagen. Die bestaat uit diverse informatiebeveiligingscontroles en -maatregelen met het oog op risico's. Zo wordt de beveiliging van informatie op orde gebracht en beheerst.

In 2020 richten we onze acties op het gebied van informatiebeveiliging met name op:

- **Bewustwording:** de mens is en blijft de meest cruciale schakel in de informatiebeveiliging. Daarom schenken we minimaal 2 x per jaar

aandacht aan het vergroten van het risicobewustzijn van de medewerkers.

- **Verantwoording:** Wij leggen elk jaar zowel horizontale verantwoording (naar de raad) als verticale verantwoording (naar de ministeries) af over onze informatieveiligheid.
- **Ontwikkeling:** We nemen maatregelen om te voldoen aan het normenkader van de BIO. In 2020 voldoen we voor 100% aan de BIO.

Inkoop- en aanbesteding

In verband met de invoering van een nieuw zaakstelsel brengen we het contractenbeheer onder in het gehele proces Inkoop en Aanbesteding. Dit proces zal begin 2020 operationeel zijn. In het voorjaar van 2020 wordt een jaarverslag inkoop en aanbesteding opgesteld over 2019. Daarin rapporteren we o.a. over een aantal inkoopdoelstellingen en- afspraken.

De samenwerking op het gebied van inkoop en aanbesteding in Twente wordt verder geïntensiveerd. Doel van de samenwerking is de kwaliteit te verbeteren, de kwetsbaarheid te verminderen en kosten te besparen. Er is een aantal prioriteiten en speerpunten vastgesteld, dat nader wordt uitgewerkt in drie werkgroepen.

Informatiemanagement

Eind 2019 en begin 2020 worden drie nieuwe systemen geïmplementeerd (zaaksysteem, intranet, vergunningensysteem), die in de loop van 2020 bestendig moeten worden. Deze implementaties moeten leiden tot verbeteringen in de digitale dienstverlening en een efficiëntere digitale bedrijfsvoering.

Door het papiergebruik verder te ontmoedigen realiseren we een besparing. Daarnaast hebben we ervoor gekozen te snijden in de reeks (digitale) abonnementen en in plaats daarvan terug te vallen op open bronnen via internet.

Rekenkamercommissie

De Rekenkamercommissie wil in 2020 twee onderzoeken en twee brieven/quickscans aan de gemeenteraad aanbieden. Daar waar mogelijk sluit de Rekenkamercommissie ook aan bij initiatieven van de gezamenlijke Twentse rekenkamercommissies.

Doelmatigheidsonderzoek

Conform de in 2016 vastgestelde [onderzoeksverordening](#) voeren we jaarlijks een doeltreffendheids- en doelmatigheidsonderzoek uit. Voor het eerstvolgende onderwerp sluiten wij aan bij de Beleidsagenda 2020 die voortkomt uit deze Programmabegroting 2020. Het voornemen is om hierbij een verbinding te maken met de evaluatie van het Beleidsplan schuldhelpverlening.

Rechtmatigheid

Over boekjaar 2018 hebben we een goedkeurende accountantsverklaring ontvangen, ook al werden er nog steeds onzekerheden waargenomen binnen het sociale domein. We blijven er naar streven de onzekerheid te verkleinen door gerichtere controles uit te voeren. Verder bereiden we ons in 2020 voor op de “in control statement” op de rechtmatigheid. Vanaf 2021 dient het college, in plaats van de accountant, dat statement te verstrekken aan de raad op het gebied van rechtmatigheid. Wel moet de accountant aangeven of de rechtmatigheidsverklaring getrouw is.

Beleidsindicatoren

Het is verplicht een aantal beleidsindicatoren in de programmabegroting op te nemen. Voor het onderdeel bedrijfsvoering zijn de volgende beleidsindicatoren van toepassing:

- Formatie
- Bezetting
- Apparaatskosten
- Externe inhuur
- Overhead

Formatie				
	Realisatie	Realisatie	Begroting	Begroting
	2017	2018	2019	2020
Aantal inwoners	35.000	34.936	35.000	34.940
Aantal fte's formatie	201	209	214	211
Fte's per 1.000 inwoners	5,74	5,98	6,11	6,05

Bezetting				
	Realisatie	Realisatie	Begroting	Begroting
	2017	2018	2019	2020
Aantal inwoners	35.000	34.936	35.000	34.940
Aantal fte's bezetting	206	213	211	212
Fte's per 1.000 inwoners	5,88	6,10	6,04	6,07

Apparaatskosten				
	Realisatie	Realisatie	Begroting	Begroting
	2017	2018	2019	2020
Totale apparaatskosten	18.746.043	18.916.147	18.800.650	18.579.574
Aantal inwoners	35.000	34.936	35.000	34.940
Kosten per inwoner	€ 535,60	€ 541,45	€ 537,16	€ 531,76

Externe inhuur				
	Realisatie	Realisatie	Begroting	Begroting
	2017	2018	2019	2020
Externe inhuurkosten	2.660.107	1.821.441	1.045.821	560.033
Totale loonsom + inhuur	17.380.835	17.406.921	17.340.141	17.200.533
Inhuurkosten als % van totale loonsom + totale kosten externe inhuur	15,3%	10,5%	6,0%	3,3%

Overhead				
	Realisatie	Realisatie	Begroting	Begroting
	2017	2018	2019	2020
Overheadkosten	10.651.255	11.293.000	9.586.410	9.774.882
Totale kosten	79.978.931	84.807.000	82.806.079	83.553.855
Overheadkosten als % van totale lasten	13,3%	13,3%	11,6%	11,7%

