

JAARSTUKKEN

2020



Inleiding

Vanuit het perspectief van bedrijfsvoering ligt het accent op een organisatorisch en financieel gezonde en sterke gemeente. Belangrijke uitgangspunten hierbij zijn vraaggestuurd, resultaatgericht, procesgericht en mens en werk in balans. In 2020 zijn diverse ontwikkelingen in gang gezet dan wel doorontwikkeld maar hebben we door Corona niet aan alles invulling kunnen geven. Ook zijn extra werkzaamheden verricht juist als gevolg van Corona. Hierbij valt te denken aan het bijdragen aan het traject de Nieuwe Toekomst en het implementeren van zaken op het gebied van de digitale infrastructuur, werkplekvoorziening en deelname aan het gemeentelijk coronateam. De organisatie werd gedwongen op andere manieren met elkaar samen te werken en hier en daar de focus te verleggen. Meer toelichting hierop volgt in verschillende onderdelen in deze paragraaf. Reeds in het kort een opsomming van de diverse aandachtsgebieden waarop ontwikkelingen hebben plaatsgevonden zoals:

Er zijn stappen gezet in 2020 om onze organisatie verder in control te brengen waarbij een concerncontroller en twee financieel adviseurs zijn toegevoegd aan de formatie. Dit heeft in 2020 zijn eerste vruchten afgeworpen. Een basis is gelegd waarop wij komende jaren verder kunnen bouwen. Daarbij willen wij een moderne, zelfbewuste en robuuste organisatie zijn. Een organisatie met heldere processen en professionals die soepel kunnen meebewegen en inspelen op wat er leeft. Een dergelijke organisatie is écht in control. Het In Control Statement (ICS) legt daarvoor de komende jaren verder de basis.

- Invoering Wet Normalisering rechtspositie ambtenaren (WNRA);
- Doorontwikkeling zelforganisatie;
- Voorbereiding Omgevingswet;
- Digitalisering van de P&C-cyclus;
- Raadswerkgroep vernieuwing van de programmabegroting;
- Impuls aan databeheer en data-analyse o.a. in het Sociaal Domein;
- Lean maken van een aantal werkprocessen;
- Meer structuur aanbrengen in privacytaken ter verbetering van de bescherming van persoonsgegevens;
- Digitalisering HR werkprocessen;
- Het implementeren en realiseren van ombuigingsmaatregelen;
- De aanschaf van het contractmanagementsysteem;
- Lager leggen van budgetten binnen het team Bedrijfsvoering;
- In gebruik nemen van Pepperflow als rapportagemiddel.

Niet gelukt door gewijzigde prioriteringen i.v.m. de Coronamaatregelen:

- Opleveren nieuwe Citrix omgeving;
- Oracle migratie (uitgesteld);
- Een aantal door de organisatie geïnitieerde projecten, waaronder vernieuwen Website;
- Afronding Storage;
- Vervanging VMWare servers & switches in de DMZ;
- Lager leggen van budgetten binnen andere teams als ook het invoeren van een verplichtingenadministratie.
- Strategische personeelsplanning

Mens , organisatie en informatie

Organisatieontwikkeling

Het jaar 2020 is gedomineerd door corona. Bij het opstellen van de begroting 2020-2023 was hier nog geen weet van. Dat corona prioriteit nummer 1 zou worden was toen niet te voorzien. We

hebben geprobeerd de juiste balans te vinden tussen resultaten en aandacht voor de mens. Thuiswerken is de norm en hiervoor zijn de medewerkers voorzien van een werk laptop en mogelijkheid voor aankoop van arbo voorzieningen. De opzet was de resultaten te behalen en dat afgestemd op de aandacht voor de (thuiswerkende) collega's.

De Coronamaatregelen hebben ons gedwongen om nog scherper naar de toekomst te kijken en ons af te vragen of we wendbaar genoeg georganiseerd zijn. In 2020 is binnen het traject De Nieuwe Toekomst hierover nagedacht. Bij het opnieuw formuleren van de doelen binnen de Nieuwe Toekomst is ook de balans gezocht tussen ambities en beschikbare capaciteit.

Geconstateerd moet worden dat helaas het tempo voor organisatieontwikkeling een vertraging heeft opgelopen door Corona. Daar staat tegenover dat nieuwe ervaringen door andere manieren van samenwerken zijn opgedaan die zeer waarschijnlijk in 2021 zullen leiden tot hernieuwde inzichten als het gaat om thuiswerken, zelforganisatie e.d.

Het heeft ook laten zien dat sprake is van een grote mate van wendbaarheid. Er is veel gevraagd van het aanpassingsvermogen en het heel snel nieuwe onverwachte dingen leren, zoals digitaal vergaderen en nog meer balanceren tussen efficiënt werken en gezond blijven. Ook heeft het traject Nieuwe Toekomst laten zien dat de organisatie in een snel tempo in staat is geweest de veranderende context te analyseren en doelen op te formuleren.

De mens centraal

Het uitbreken van het Coronavirus heeft zeker zijn impact op de diverse HR werkzaamheden. Ondanks het virus en de krappe arbeidsmarkt zijn in 2020 bijna alle vacatures ingevuld. Wij hebben 45 nieuwe medewerkers mogen verwelkomen op bestaande en nieuwe functies. Onze werving- en selectieprocedure is aangepast op de actuele omstandigheden. Sollicitatiegesprekken zijn grotendeels online gevoerd. Bij het inwerken van nieuwe medewerkers is extra aandacht gegeven om hen zo goed te laten 'landen' in onze organisatie.

Omdat wij het belangrijk vinden dat al onze medewerkers zo gezond mogelijk blijven, is het thuiswerken beter gefaciliteerd. Het management onderhoudt regelmatig het contact met de medewerkers. De werk- en privé omstandigheden van medewerkers zijn door Corona veelal veranderd. Dit vraagt om een goede afstemming over de belastbaarheid versus het realiseren van resultaten. Vanwege de impact van Corona vindt afstemming tussen manager en medewerker en tussen collega's onderling op andere manieren plaats. Bijvoorbeeld door middel van het 'goede gesprek' (jaarlijks HR-gesprek) of een andere aangepaste vorm. Het houden van 'een goed gesprek' tussen manager en medewerker heeft invloed op de medewerkerstevredenheid als het gaat om persoonlijke ontwikkeling en het behalen van resultaten. In 2020 is een werkgroep aan de slag gegaan met het evalueren van het zogenaamde 'goede gesprek' en het herformuleren van de randvoorwaarden van de HR-gesprekscyclus. Ook daarvan vindt de verdere uitwerking in 2021 plaats. De fysieke en mentale gezondheid blijft ook in 2021 een punt van aandacht. Ontwikkelingen op landelijk niveau (onder meer in de Cao Gemeenten) omtrent vitaliteit en duurzame inzetbaarheid vormen daarbij een belangrijk vertrekpunt.

Ruim 1 jaar na de formalisering van het organisatiemodel is het functiegebouw geactualiseerd waarbij bijvoorbeeld nieuwe en aangepaste functies zijn geformaliseerd.

In 2019 lag de focus op de invoering van de Wet Normalisering rechtspositie ambtenaren (WNRA) per 1 januari 2020. In 2020 zijn nog diverse lokale regelingen/reglementen en processen zodanig aangepast dat deze in overeenstemming zijn met het civiele arbeidsrecht.

De digitalisering van HR werkprocessen is aan de orde van de dag. Meer zelfredzaamheid en efficiënte werkprocessen staan daarbij voorop. Daarbij heeft ook de outsourcing van de salarisadministratie vorm gekregen.

Informatievoorziening en datagericht werken

2020 werd vooral getekend door de Corona-crisis. Er is een bijdrage geleverd om snel de informatievoorziening op te tuigen rondom dit thema. Zo is er een monitor opgesteld van de vitale processen. Op deze manier kreeg het college en management snel inzicht in knelpunten, dreigend uitval en toename van werkdruk. Daarnaast kon via deze weg ook zicht gehouden worden op behandeling van toegenomen bijstandsaanvragen en de uitvoering van de TOZO. De Raad kan nu digitaal vergaderen en er is ondersteuning tijdens de raadsvergaderingen. Ook is op de website de informatievoorziening rondom Corona continu geborgd. Daarnaast is voorzien in een snelle tijdelijke oplossing voor digitaal vergaderen door de ambtelijke organisatie.

Naast de Corona-activiteiten zijn de volgende projecten uitgevoerd:

- Opzetten van de armoedemonitor

- Vernieuwde kwartaalrapportages sociaal domein
- Opzetten digitaal stadsplatform Stem van Wageningen
- Instrumenten voor toegankelijke communicatie (B1 taalniveau schrijven in Klare Taal)
- Voorbereidingen Omgevingswet: toewerken naar toepasbare regels, bruikbare software en aansluiting op landelijke standaarden
- Lancering Geo-portaal: informatie voor de stad
- Start data-analist Bedrijfsvoering en Publieke dienstverlening
- Transitie WKPB in het kader van het Rijksprogramma Beter Kenbaar
- Samenwerkingsplatform Warmtetransitie voor samenwerken met ketenpartners hierbij

Strategie en innovatie

P&C-cyclus

In 2020 heeft de raads werkgroep 'financiële documenten' verder nagedacht over vernieuwingsmogelijkheden binnen de P&C-cyclus en in bredere kader gekeken naar vernieuwing van de begroting. Vernieuwingen voeren wij door vanaf de begroting 2021 versie 2 als ook de P&C-cyclus 2022.

Inkoop

Er staan 3 belangrijke speerpunten in het inkoopbeleid: Circulair Inkopen (CI), Social Return on Investment (SROI) en het betrekken van lokale en regionale ondernemers. Voor de bedrijfsvoering betekent dit dat we bij aanbestedingen aandacht hebben voor deze speerpunten, waarbij Circulariteit en SROI vaste onderdelen zijn van alle aanbestedingstrajecten.

Gemeente Wageningen was de trekker van de Europese aanbesteding trapliften die we in FoodValley verband hebben aanbesteed. De aanbesteding stond, naast de standaard eisen, geheel in het teken van circulariteit. Ook is de Europese aanbesteding verkeersborden in de markt gezet, waarbij de circulariteit een grote rol speelt. Hier opgedane expertise wordt ook gebruikt in de Buyer group verkeersborden en bewegwijzering van het landelijk Expertise Centrum Aanbesteden; Pianoo. Een andere belangrijke aanbesteding betrof de aanschaf van 300 laptops via de versnelde procedure gestart in juni en uitgeleverd in september. De contracten in het Sociaal Domein zijn in samenwerking met de regio centraal Gelderland opnieuw gecontracteerd. Er zijn 216 Jeugdzorg contracten, en 158 WMO contracten (270 uniek gecombineerd). In het kader van Corona zijn er afspraken gemaakt rondom een continuïteitsregeling, waardoor aanbieders de mogelijkheid hadden de gederfde zorginkomsten alsnog te declareren, hierdoor is zowel continuïteit van zorg geborgd evenals het bedrijfsrisico van onze gecontracteerde aanbieders.

Samen met het werkgeversservicepunt wordt er gezocht naar invulling van SROI. Het blijft lastig om bij alle contracten hier concreet invulling aan te geven.

Afgelopen jaar is er geïnvesteerd in het contractmanagement. Er is een contractmanager aangenomen en een contractmanagementsysteem aangeschaft zodat we meer grip krijgen op inkoop en het contractbeheer.

Inhuur

Voor het verder in control komen van de organisatie (als ook de wendbaarheid) is het van belang om inzicht te hebben in de aard en omvang van de externe inhuur. Daarom zijn in 2020 een aantal stappen gezet om de externe inhuur meer transparant te maken zoals ook is aangegeven in het rapport van de Rekenkamer 'Inhuur van externen' d.d. september 2019.

Om meer inzicht te krijgen in de kwalitatieve en kwantitatieve opbouw van het personeelsbestand is het ontwerpen van een praktisch sturingsinstrument strategische personeelsplanning (SPP) opgenomen in de HRM agenda 2020. Door onder andere de impact van Corona en de capaciteit binnen HRM is de focus verlegd en wordt het onderwerp direct opgepakt in het 1e kwartaal 2021. Om meer in control te komen is het proces rondom inhuur verbeterd waardoor de sturing op de inhuur is geborgd.

Hieronder is een analyse van de externe inhuur met de benodigde kengetallen in beeld gebracht. Door deze cijfers structureel op te nemen in deze paragraaf wordt de informatievoorziening rondom inhuur verbeterd en zijn jaarlijkse analyses beter mogelijk.

In de administratie maken wij de inhuur inzichtelijk met de volgende indeling:
Inhuur tijdelijk van:

Specifieke kennis en kunde;
Vacatureruimte
Langdurige ziekte
Overig

Hieronder treft u een overzicht van de begrote en gerealiseerde bedragen aan:

Soort inhuur	Begroting 2020	Rekening 2020	Saldo
Specifieke kennis en kunde	2.430	2.369	61
Vacature ruimte	623	552	71
Langdurige zieke	528	492	36
Overige	21	56	-35
TOTAAL	3.602	3.469	133

Betrouwbare werkomgeving

In 2020 is naast een aantal geplande werkzaamheden, acuut ingespeeld op de effecten van corona op onze werkomgeving waardoor onverwacht aan nieuwe onvoorziene werkzaamheden hoge prioriteit moest worden gegeven. Ook heeft wederom budgetbeheer en planning de volle aandacht gekregen in relatie tot zelforganisatie en in control zijn.

Uitgevoerd zijn:

- Vernieuwing van de dataopslag; we zijn hiermee voorbereid op de komende jaren.
- Vernieuwing van de onderliggende ICT-infrastructuur, zoals:
 - Vervanging interne VMWare infrastructuur (zowel hardware als software),
 - Aanbesteding en vervanging externe firewalls.
- Aanpassen van de ICT-infrastructuur voor het invoeren van digitaal vergaderen door:
 - a) Implementatie Teams + ondersteuning voor raadsvergaderingen,
 - b) Selectie en implementatie van een snelle oplossing voor digitaal vergaderen voor de organisatie.
- Aanbesteding, implementatie, en uitrol van 300 laptops en een aantal laptops met specifieke software.
- ICT & infrastructuur voor Wageningse werken.
- Budgetbeheer Informatisering & Automatisering.
- Daarnaast hebben we opgestart:
 - Vervanging Citrix-omgeving
 - Implementatie Zaaksysteem en KCC

Hierdoor blijft onze werkomgeving stabiel, betrouwbaar en veilig, met een hoge beschikbaarheid.

Processen op orde

In 2020 is een vervolg gemaakt met het lean maken van een aantal werkprocessen. De volgende processen zijn geanalyseerd, lean gemaakt en beschreven: kapvergunning, evenementenvergunning, en de APV-vergunning. Binnen het Sociaal Domein zijn ook stappen gezet met het lean maken van de werkprocessen te weten: Jeugd, schulddienstverlening, participatiewet en WMO.

Gastheerschap in ons Huis van de Stad en interne service

Door de corona was het, in het grootste gedeelte van 2020, niet mogelijk om het stadhuis open te stellen voor bijeenkomsten. Het aantal georganiseerde bijeenkomsten in het stadhuis, waarbij meer dan 50 gasten aanwezig waren, kwam in 2019 nog uit op 76. In 2020 waren dit er nog maar 9. Ook het aantal avondvergaderingen liep terug van 131 naar 26 avonden. Omdat de meeste werknemers in 2020 thuis aan het werk waren nam de ondersteuning op het gebied van ICT en telefonie behoorlijk toe. De werkgroep "Wageningse Werken 2019", die onderzoek heeft gedaan naar de functionaliteit van de werkplekken in het stadhuis heeft in 2020 de plannen die hiervoor gemaakt zijn niet geheel kunnen uitvoeren. Wel is het cluster DIV verhuist naar de begane grond en is het KlantContactCentrum ingericht. Ook zijn er tochtdeuren geplaatst en zijn er extra zit/sta werkplekken gecreëerd om tussen de overleggen door even snel je mail te checken. Het verder inrichten van de geplande stilteplekken is stilgelegd. De werkgroep zal na het coronatijdperk onderzoeken wat op dat moment de gewenste inrichting is zodat deze weer volledig aansluit bij de nieuwe werkwijze. Professionaliseren heeft continue de aandacht van team Facilitair. Zo blijft de ondersteuning ook de komende jaren gewaarborgd. Vanuit de overheid en de gemeente is er steeds meer aandacht voor duurzaamheid. Hiervoor zijn duidelijke, schriftelijke afspraken noodzakelijk. Om aan de toenemende vraag naar vegetarische en veganistische gerechten en/of hapjes te kunnen voldoen zouden de cateringmedewerkers een cursus volgen door corona is dit doorgeschoven naar 2021. Er is gestart met het schrijven van een visiedocument 'Gastvrij huis van de stad'.

Verantwoording en Control

Controle in balans

Een doel dat we ons voor 2020 hebben gesteld is om onze bedrijfsvoering 1 op 1 in de pas te laten lopen met ontwikkelingen de afgelopen jaren. Een belangrijk speerpunt voor 2020 en de toekomstige jaren is om meer "In Control" te komen. Vanuit de raad zijn er vanaf 2020 middelen beschikbaar gesteld om de Controle-functie te versterken.

Het jaar 2020 was een bijzonder jaar dat nieuwe, onverwachte, ontwikkelingen met zich meebracht. Hierdoor was het nodig om de focus te verleggen van verbeteren van de beheersing (zogenaamde Administratie Organisatie / Interne Controle), naar (financiële) crisisbeheersing en het sluitend krijgen van de meerjarenbegroting. Een structurele angst van deze bijgestelde focus is dat we door het opnieuw opbouwen van de begroting een beter beeld hebben van de ambitie, doelen en resultaten inclusief de bijbehorende middelen. Deze investering maakt dat we in de toekomst beter kunnen sturen op deze doelen en resultaten wat tot meer efficiëntie en effectiviteit leidt. Ook stelt dit ons beter in staat via de Planning & Controle documenten verantwoording af te leggen over wat er bereikt is.

Deze verschuiving van focus heeft er wel toegeleid dat er minder aandacht was voor het verbeteren van de beheersing. Vanaf 2021 legt het college via de zogenaamde Rechtmatigheidsverantwoording verantwoording af over de rechtmatige uitvoering van de begroting. Hiermee verschuift de verantwoordelijkheid van accountant naar college. Daarbovenop was de bestuurlijke ambitie om per 2021 al een stap verder te gaan en het In Controle Statement af te kunnen geven. Deze aanvullende ambitie moet helaas worden uitgesteld. Ten aanzien van de rechtmatigheidsverantwoording zijn stappen gezet, maar er moet in 2021 nog een grote slag worden gemaakt om te komen tot deze rechtmatigheidsverantwoording. Hiervoor zijn in de Raadsnotitie Nieuwe toekomst incidenteel extra middelen opgenomen, om in 2021 een inhaalslag te kunnen maken.

Financiën

Zoals uit voorgaande blijkt zijn we volop bezig om de organisatie meer in control te krijgen. Een specifiek onderdeel hiervan is meer grip krijgen op de financiën, de zogenaamde financial control. Het vereist ook adequate systemen die op elk moment het gewenste inzicht verstrekken om zo het bestuur in de gelegenheid te stellen om indien nodig (bij) te sturen. In 2020 hebben wij de tussenrapportages voor het Sociaal Domein verder doorontwikkeld om tussentijds bedrijfsmatig meer gevoel bij deze complexe opgaven te hebben. Het proces om tot de jaarafsluiting te komen blijft een uitdaging, met name vanwege de afhankelijkheid van externe partijen. Er zijn nu wel betere afspraken met de zorgaanbieders gemaakt maar feitelijk zou dit (landelijk) nog strakker moeten worden georganiseerd om het jaar binnen de gestelde tijd af te kunnen sluiten. Dit blijft onze aandacht houden.

Borging privacy inwoners en verantwoording

Als respons op de privacy aanbevelingen die de Functionaris voor de Gegevensbescherming (FG) over 2019 heeft gedaan, is de organisatie in 2020 aan de slag gegaan om te zorgen dat de aanbevelingen op een gestructureerde wijze navolging zouden krijgen. Zo is in 2020 het Privacy Plan van Aanpak '20-'21 opgesteld en vastgesteld door het managementteam. In het Privacy Plan staat op overzichtelijke en op meetbare wijze weergegeven welke resultaten worden verwacht en welke factoren van invloed kunnen zijn op het behalen van die resultaten. De vastgestelde resultaten zijn gebaseerd op de aanbevelingen van de FG, de verplichtingen die Gemeente Wageningen heeft vanuit de AVG en de aanvullende kaders vanuit de Autoriteit Persoonsgegevens en de VNG.

Daarnaast heeft 2020 voornamelijk in het kader gestaan van het creëren van veilige thuiswerkplekken, het uitvoeren van bewustwordingsacties en het adviseren over privacy om de bescherming van persoonsgegevens binnen de werkprocessen en de applicaties ook vanuit de thuiswerksituatie, zo optimaal mogelijk te houden.

Informatiebeveiliging

Informatiebeveiliging heeft in 2020 structureel meer aandacht gekregen en heeft bij de gemeente daarom een prominentere plek gekregen. In lijn met de sinds 2020 geldende norm voor informatiebeveiliging voor gemeenten (Baseline Informatiebeveiliging Overheid) is er in 2020 gestart met een risico-gestuurde aanpak van informatiebeveiliging. Deze aanpak heeft in 2020 gezorgd voor een verbetering van het nemen van passende maatregelen bij nieuwe projecten, alsmede tot het kunnen nemen van risico-gestuurde beslissingen bij snelle, grote veranderingen zoals het thuiswerken vanwege het coronavirus. Middels de zelfevaluatie Eenduidige Normatiek Single Information Audit (ENSIA) hebben we aangetoond in voldoende mate aan wet- en regelgeving gestelde normen te voldoen rondom DigiD en Suwinet, zodat onze inwoners veilig van deze diensten gebruik konden maken. Tevens zijn in 2020 de meeste verbeterpunten uit de zelfevaluatie van 2019 opgelost. Om Informatiebeveiliging binnen de gemeente verder te versterken, is in 2020 gestart met het opzetten van een ISMS-tool (Information Security Management System). Hiermee zijn in 2020 flinke stappen gezet om rondom informatiebeveiliging verder "in control" te komen.