

## Paragraaf E Bedrijfsvoering



gemeente

Winterswijk

## Personeel en organisatie

### Inleiding

In vervolg op programma 4 Bestuurlijk Winterswijk beschrijven we in deze paragraaf diverse aspecten van de organisatie.

De ontwikkelingen/thema's voor 2021 zijn op hoofdlijnen de volgende:

#### **De doorontwikkeling van de organisatie heeft in 2021 veel aandacht gehad**

Een traject voor persoonlijke ontwikkeling van de teammanagers is succesvol afgerond. De tussentijdse evaluatie van de organisatieontwikkeling is in 2021 uitgevoerd en voor de opvolging heeft het management eind 2021 een voorstel voorgelegd. De dienstverleningsvisie was organisatiebreed onderwerp van gesprek. In de gesprekken kwamen de thema's cultuur, houding en gedrag en resultaatgerichtheid nadrukkelijk aan bod. Programmasturing heeft vorm gekregen waarmee duidelijkheid is gecreëerd wie iets moet doen, wie eigenaar is en wanneer het resultaat een feit is.

#### **De formatie nam toe**

De formatie was op 31 december 2021 197 fte. Een structurele toename van 1,5 fte ten opzichte van 2020 en daarnaast een incidentele toename van 3,5 fte. De structurele toename zit vooral bij team Projecten en team Juridisch Control & Advies. De incidentele uitbreiding heeft betrekking op de teams Mens en Omgeving (1,3 fte), Omgevingswet (0,67 fte) en Zorg (1,5 fte).

#### **De implementatie van de Omgevingswet vraagt om verandering**

In 2021 is er veel tijd geïnvesteerd in de verdere voorbereiding van de Omgevingswet. Enerzijds op het gebied van inrichting en applicaties, anderzijds rondom de doorontwikkeling van medewerkers. Wat betreft de organisatieontwikkeling vraagt de implementatie van de Omgevingswet om een andere houding en ander gedrag van medewerkers in de fysieke leefomgeving. De inwerkingtreding van de Omgevingswet is 1 januari 2023.

#### **Human resource management (HRM) voerde een vlootshouw uit**

De doorontwikkeling van de organisatie vraagt om ontwikkeling van de medewerkers. In 2021 is een vlootshouw uitgevoerd waarin zorgvuldig gekeken is naar het ontwikkelingsperspectief van medewerkers en de veranderende opgave die wij als organisatie voor ogen zien. In 2022 wordt nadrukkelijk geïnvesteerd in het inzetten van HR instrumenten om de ontwikkeling van medewerkers in de pas te laten lopen met de ontwikkelingen waar we als organisatie mee te maken hebben.

#### **Er is veel geïnvesteerd in de ontwikkeling van medewerkers**

In 2021 werd ontwikkelbudget ingezet voor de ontwikkeling van medewerkers, (team) managers en collectieve teams. Dit varieerde van wettelijke en functie verplichte opleidingen tot gewenste toekomstgerichte opleidingen en trainingen.

#### **De implementatie van eHRM is afgerond**

Eind 2021 is eHRM geïmplementeerd. eHRM is een digitaal softwarepakket voor medewerkers, waarbij de medewerker online zijn of haar arbeidsvoorwaarden beheert. Daarnaast komt er een managementdashboard voor managers waar 'real live' informatie te vinden is over formatie, bezetting en verzuim. Hiermee zetten we een volgende stap in de professionalisering.

#### **Re-integratie vinden we belangrijk**

"Iedereen moet meedoen en niemand mag aan de kant blijven staan", is een uitgangspunt van programma 2. Daarom werken we goed samen om zoveel mogelijk mensen in het reguliere bedrijfsleven of de overheid aan werk te helpen. Als gemeente hebben we hierbij een voorbeeldfunctie.

## **Werkgeverschap WSW-ers**

Eind 2021 zijn SDOA en Werkbaan Oost opgegaan in één tweedelijns uitvoeringsorganisatie voor Werk en inkomen: Fijnder. Zie hiervoor ook programma 2.

## **We pasten onze arbeidsvoorwaarden aan**

In 2021 zijn de regelingen in ons personeelshandboek aangepast. Dit hebben we gedaan, omdat de Wet normalisering rechtspositie ambtenaren (WNRA) in werking is getreden.

## **Arbo en verzuim**

Het ziekteverzuimpercentage was over 2021 3,7%. Een percentage dat lager ligt dan het landelijk gemiddelde, maar wel gestegen is met 1,5% ten opzichte van het jaar hiervoor. Reden voor de stijging is het toenemende aantal kort frequent verzuimers. Samen met onze arbo-dienstverlener proberen we dit verzuim laag te houden en daarbij ook meer in te zetten op preventie.

## **Agressie en geweld**

Agressie en geweld, oftewel ongewenst gedrag, was ook een belangrijk thema in het afgelopen jaar. In de gemeente is een intern interventieteam ingesteld. Jaarlijks trainen we het interventieteam. We leggen de incidenten vast in het Gemeentelijk Incidenten Registratiesysteem (GIR). De rapportages uit het GIR voegen we toe aan de jaarrekening en aan het sociaal jaarverslag. Ze vormen daarmee de basis voor het bepalen van beleid.

## **De banenafpraak is gewijzigd**

Het verplichte quotum voor medewerkers met een arbeidsbeperking is omgebogen naar een vrijwillige afspraak voor iedere ondernemer, groot of klein. Samen willen we zorgen voor 100.000 banen voor mensen met een beperking. De quotumheffing is vervangen door de inclusiviteitsopslag. Als er voldoende banen voor arbeidsbeperkten worden gerealiseerd, ontvangt de werkgever een bonus die gelijk staat aan de inclusiviteitsopslag. Als de aantallen uit de banenafpraak niet worden gehaald bestaat de kans dat de Quotumwet er alsnog komt.

De doelgroep bestaat uit:

- mensen die onder de Participatiewet vallen en niet zelfstandig 100 procent van het minimumloon kunnen verdienen;
- mensen met een Wsw-indicatie;
- Wajongers met arbeidsvermogen;
- mensen met een WIW- of ID-baan.

## **Arbeidsmarkt en vacatures**

### **Vacatures**

In 2021 zijn er 18 vacatures gepubliceerd, waarvan 3 die alleen intern zijn opengesteld. Daartegenover staat dat we in 2021 meer tijdelijke opdrachten hebben uitgezet, namelijk 13 stuks. We merken de afgelopen jaren een stijging voor wat betreft flexibele arbeidskrachten, ook wel tijdelijke inhuur genoemd. Zo hebben we circa 80 tijdelijke arbeidskrachten aan het werk gehad vorig jaar. Dat zijn er 20 meer dan in 2020.

### **Arbeidsmarkt**

Verder zijn we in 2021 aan de slag gegaan met onze arbeidsmarktcommunicatie. We hebben onder andere de vacatureteksten een nieuwe boost gegeven en de publicatiewijze aanzienlijk mooier en scherper neergezet. Hier hebben we positieve reacties op ontvangen. Het komende jaar werken we verder aan onze arbeidsmarktcommunicatie, zodat we ons nog beter positioneren op de arbeidsmarkt.

Dit is ook belangrijk, want sinds de zomer van 2021 merkten we dat het steeds moeilijker wordt om aan kwalitatief goede kandidaten te komen.

### Informatisering en automatisering

#### **We digitaliseren als gemeente steeds verder**

Dat is nodig, zodat we met onze dienstverlening blijven inspelen op veranderingen in de samenleving, de rol van de overheid en technologische ontwikkelingen. Wat betreft de onderstaande thema's is er in 2021 een hoop veranderd.

#### **Tijd- en plaats onafhankelijk werken**

Medewerkers kunnen tijd- en plaats onafhankelijk werken. Dit heeft de afgelopen twee jaar een vlucht genomen. Door de Covid-19 maatregelen moesten we van de ene op de andere dag zoveel mogelijk thuiswerken. Niet iedereen had daar de juiste ICT-voorzieningen voor. We hebben daarom een werkplekconcept ontwikkeld, waarbij voorzien is in de benodigde middelen voor werknemers. Begin 2021 zijn laptops, tablets en mobiele telefoons uitgeleverd, zodat iedereen thuis of op locatie kan werken op goed beveiligde apparatuur van de gemeente. De interne ondersteuning voor deze nieuwe vorm van werken is aangepast naar de huidige normen.

#### **Digitale dienstverlening**

Het afgelopen jaar is hard gewerkt aan een nieuwe website, die begin 2022 onze huidige website vervangt. Via de website kunnen inwoners steeds meer diensten digitaal aanvragen of doorgeven. Denk aan digitale geboorteaangifte en aangifte van overlijden. Er is veel aandacht besteed aan de toegankelijkheid van de informatie op de website, zodat deze ook voor mensen met een audiovisuele beperking bruikbaar is. Door een verbinding tussen het zaakstelsel met Mijngemeente en Mijnoverheid kunnen inwoners en bedrijven informatie over veel van hun zaken met de gemeente digitaal inzien. We zorgen zo dat de informatie over wat we doen transparant, tijdig beschikbaar en toegankelijk is.

#### **Geo-informatie**

Er is een eerste stap gezet in de ontwikkeling naar de samenhangende objecten registratie (SOR), die landelijk wordt ontwikkeld voor objecten uit de BAG, BGT, WOZ en BOR. Voor de Basisregistratie Grootchalige Topografie (BGT) zijn de aanpassingen voor het nieuwe Informatie Model-Geo 2.2 afgerond. De BGT heeft met een positief resultaat de ENSIA-audit afgesloten. Actiepunt rond procesverbetering is opgepakt maar nog niet afgerond. Datakwaliteit en actualiteit is een belangrijke randvoorwaarde voor data gestuurd werken.

#### **Common ground**

Eén van de doelen van het GEMMA gegevenslandschap is de flexibiliteit en wendbaarheid van de informatievoorziening vergroten. Ze willen dit doen door met Common Ground principes te werken aan een architectuur waarin data en applicaties van elkaar gescheiden zijn. De data wordt bij voorkeur ontsloten via een application programming interface (API). We nemen in aanbestedingen de Common Ground principes op in het eisen- en/of wensenpakket.

#### **Informatiebeleidsplan**

In 2021 is het strategische informatiebeleid voor 2022-2025 vastgesteld. Dit plan vervangt het beleid dat in 2017 is geschreven. De wereld om ons heen is de afgelopen jaren in een hoog tempo veranderd. Vooral op het vlak van informatie- en communicatietechnologie namen én nemen de kansen en bedreigingen in een razend tempo toe. Het informatiebeleidsplan is essentieel om onze organisatie doelstellingen te behalen en onze dienstverlening nu en in de toekomst op

peil te houden. In het plan is daarom nadrukkelijk verbinding gelegd met de missie plus de bedrijfsvoerings- en dienstverleningsvisie van de gemeente. In de uitvoeringsagenda krijgen de nieuwe plannen een plek.

### Informatiebeveiliging

2021 laat zien dat een goede informatiebeveiliging en gegevensbescherming voor gemeenten van groot belang blijft. Risico's rond de informatievoorziening werden op verschillende manieren zichtbaar en tastbaar, ook voor gemeenten en hun ketenpartners. Zo werden twee gemeentelijke samenwerkingsverbanden getroffen door ernstige ransomware aanvallen en waren een aantal Universiteiten en Hogescholen doelwit van hackers. Om hun eisen kracht bij te zetten werden persoonsgegevens van oud studenten openbaar gemaakt. Eind vorig jaar moesten alle gemeenten actie ondernemen toen een ernstige kwetsbaarheid in Apache Log4J aan het licht kwam. Op het terrein van gegevensbescherming legde de Autoriteit Persoonsgegevens een gemeente een flinke boete op voor het gebruik van wifitracking. Ook waren er enkele incidenten met het onterecht verwerken van persoonsgegevens door gemeenten" zo schrijft de informatiebeveiligingsdienst gemeenten in haar jaaroverzicht.

Om taken zo goed mogelijk uit te voeren heeft de gemeente de beschikking over vertrouwelijke en gevoelige informatie van haar burgers en bedrijven. Zo beschikt de gemeente Winterswijk niet alleen over alle persoons-, woon- en verblijfsgegevens van haar inwoners, maar bijvoorbeeld ook informatie die te maken heeft met zorg- en ondersteuningsvragen, ondermijning, uitkeringen, overeenkomsten, wet Bibob1[1], in ontwikkeling zijnde (ruimtelijke, project- en beleids-) plannen of de persoonsgegevens van het ambtelijk personeel. Zaken waarvan het ongewenst is dat deze informatie in handen komen van de verkeerde organisaties of personen. Een goede informatiebeveiliging wordt daarom steeds belangrijker. Zonder goede informatiebeveiliging liggen fraude, cybercriminaliteit, oplichting en ondermijning op de loer.

ICT-beveiliging is niet alleen een kwestie van bedrijfsvoering en Automatisering, maar van ons allemaal. Techniek is een belangrijk onderdeel, maar nog meer gaat het om gedrag en houding van ons allemaal. Ook bij de politiek moet dit besef toenemen. Oogmerk is dat bestuurders zelf het voortouw nemen voor het opstellen van een agenda digitale veiligheid in hun gemeenten. Ook de gemeenteraadsverkiezingen zijn een uitgelezen kans om hier als gemeente Winterswijk een statement te maken.

Wij als gemeentebestuurders zijn verantwoordelijk voor de informatiebeveiliging van onze gemeente. Wij bepalen hoeveel risico gelopen wordt. De teammanager is verantwoordelijk voor de inrichting van processen en systemen zodat de risico's teruggebracht worden tot een acceptabel niveau.

De ENSIA (Eenduidige Normatiek Single Information Audit) verantwoording over informatieveiligheid wordt gedaan met een jaarlijks verplichte zelfevaluatie. In het laatste kwartaal van 2021 zijn hiervoor meer dan 600 vragen beantwoord. Deze hadden betrekking op informatieveiligheid maar ook op de proceskwaliteit van de Basisregistratie Personen (BRP), Paspoort Uitvoeringsregeling (PUN), Basisregistratie Adressen en Gebouwen (BAG), Basisregistratie Grootchalige Topografie (BGT), Basisregistratie Ondergrond (BRO), Verantwoordingsrapportage WOZ (Waardering Onroerende Zaken), DigiD en Suwinet. De rapportage geeft naast informatieveiligheid dus ook een beeld over de kwaliteit van de vakgebieden rondom bepaalde administraties. Een register EDP-auditor houdt toezicht op de juistheid van de antwoorden door de bewijsvoering te toetsen. Daarnaast is het op de plaats nog

twee opmerkingen te plaatsen: de ENSIA toetst op bestaan en aanwezigheid van een control en/of maatregel, maar niet op de werking. Dan de tweede opmerking: De BIO is een Baseline: een minimum variant gericht op preventieve en repressieve controle.

Het huidige dreigingslandschap en de lessons learned van de hacks bij Hof van Twente en Lochem geven aan dat de huidige, veelal preventieve en repressieve maatregelen onvoldoende zijn. Wij zullen als gemeente hier op korte termijn flink moeten investeren in capaciteit en middelen om op dit vlak bij te blijven.

Natuurlijk is niet alles te voorkomen, maar waar we als gemeente Winterswijk naar toe willen is cyberweerbaarheid: ICT-incidenten gebeuren, het is van belang juist tijdens deze incidenten te blijven functioneren. (Zij het in een afgeslankte vorm). Cyberweerbaarheid gaat in gedurende of na een cyberincident.

### ENSIA - Verplichte zelfevaluaties /audits

De volgende verplichte zelfevaluaties /audits zijn in 2021 uitgevoerd:

- Zelfevaluatie Basisregistratie Personen (BRP) en Reisdocumenten 2021, in beide gevallen is voldaan aan de minimale norm van 90%, de score bedroeg op Informatiebeveiliging zelfs 100%;
- Audit op SUWInet (Wet Structuur Uitvoeringsorganisatie Werk en Inkomen) bij Sociale Dienst Oost Achterhoek (SDOA) gecontroleerd door een externe RE auditor. Vastgesteld is dat wordt voldaan aan het gestelde normenkader.
- Audit op SUWInet (Inburgeringsportaal en controle Adresgegevens) gecontroleerd door een externe RE-auditor. Vastgesteld is dat wordt voldaan aan het gestelde normenkader.
- Zelfevaluaties voor de geo-basisregistraties BAG, BGT en BRO. Het betreffen vragen over het proces, tijdigheid, volledigheid en juistheid en hebben geen relatie met informatiebeveiliging. Voor alle registraties scoren wij binnen de vastgestelde norm en beter dan 2020. Eventuele verbeterpunten zijn belegd in de organisatie en worden in 2022 door de teammanagers opgepakt.
- Zelfevaluatie WOZ door team Belastingen. Uitkomsten:

Status	Conclusie
✓	De BIO is volledig geïmplementeerd binnen de WOZ en er worden controles uitgevoerd op naleving!
✗	De overgang naar Common Ground conforme architectuur voor de WOZ is nog niet gestart.
✓	Er wordt gebruikt gemaakt van de gewenste koppelvlakken (API's en/of xml-berichtenverkeer) voor de communicatie tussen de diverse applicaties voor de WOZ-uitvoering.
✓	Tussen de applicaties die de uitvoering van de WOZ-processen ondersteunen vindt interactie plaats. Er is een volledig overzicht van de onderlinge relaties tussen deze systemen.
✓	Er is onderzocht of de verschillende geautomatiseerde systemen informatie juist delen met externe systemen zoals bijvoorbeeld de Landelijke voorziening WOZ (LV WOZ) en MijnOverheid.
✗	Er zijn geen audits uitgevoerd om te beoordelen of alle voor de WOZ-uitvoering gebruikte systemen de gegevens uit interne systemen juist verwerken.
✓	Op terrein van de beheersing van informatiebeveiliging conform BIO is voor de WOZ-uitvoering de gewenste managementinformatie beschikbaar.

- DigiD audit 2020: Winterswijk beschikt over drie actieve DigiD aansluitingen. Twee in eigen beheer en een waarvan de werkzaamheden zijn uitbesteed aan Oost-Gelre. Voor alle drie de aansluitingen is de gemeente eindverantwoordelijk. Voor de

aansluitingen is eind 2021 een pre-audit uitgevoerd door een externe auditor. Bij een audit is op technisch vlak, bij de leverancier (technische) tekortkomingen geconstateerd. Dit zal in de collegeverklaring gemeld worden. Winterswijk voldoet voor twee DigiD aansluitingen aan de norm, voor één aansluiting niet. De leverancier heeft de tekortkomingen inmiddels verholpen.

- Interimcontrole 2021. Bij het uitvoeren van een financiële audit heeft de accountant ook een ICT en Privacy-controle en uitgevoerd. Hieruit zijn geen constatering naar voren gekomen.

Bereikte resultaten

Naast het verder uitwerken van het wat bredere ENSIA-informatiebeveiligingsbeleid en de professionalisering van ons ISMS zijn in 2021 de volgende zaken gerealiseerd:

- Uitlevering thuiswerklaptops en mobiele telefoons voor alle medewerkers
- Nulmeting privacy
- Basis eLearning informatiebeveiliging voor alle nieuwe medewerkers
- Basis eLearning Privacy voor alle medewerkers
- Deelname expertgroep Proces Automatisering
- Collegeverklaring ENSIA 2021
- Risicoanalyses in het kader van de Baseline informatiebeveiliging Overheid (BIO) en de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)
- Auditplan Wet Politiegegevens
- Nulmeting Wet Politiegegevens.

Ook in de werkgroep Security zijn stappen gezet, zo is de werkgroep het afgelopen jaar 3 maal bij elkaar geweest en zijn de incidenten, plannen en nieuwe ontwikkelingen van de BIO en risicomanagement besproken.

### **Paragraaf Informatiemanagement**

Voor de ENSIA moet de gemeente in de paragraaf over bedrijfsvoering van haar jaarverslag een aparte (deel)paragraaf opnemen over informatiebeveiliging.

Winterswijk doet dit al een aantal jaren in de vorm van deze paragraaf Informatiemanagement. Deze paragraaf omvat informatie over de informatiebeveiliging in brede zin. Hierin rapporteert het college aan haar toezichthouder (de Raad) over informatiebeveiliging. Deze rapportage vloeit voort uit de afspraken in de gemeentelijke resolutie 'Informatiebeveiliging randvoorwaarde voor een professionele gemeente'. De Raad stelt de jaarstukken, waaronder het jaarverslag, vast. In de paragraaf Informatiemanagement verwijst het college naar de collegeverklaring. De collegeverklaring maakt geen deel uit van het jaarverslag.

### **Collegeverklaring**

Met deze verklaring geeft het college van B&W aan in hoeverre de gemeente aan de beheersingsmaatregelen heeft voldaan, voor 2021 is deze wederom gericht op DigiD en SUWInet. Deze beheersmaatregelen betreffen de voor de ENSIA-verantwoording geselecteerde normen en mogelijke onderdelen die daarvan zijn uitgezonderd. Ook wordt melding gemaakt van de verbetermaatregelen die de gemeente treft. De collegeverklaring is basis voor het Assurance rapport en wordt gezamenlijk met het Assurance rapport aan de Raad aangeboden (separaat aan de Jaarstukken 2021).

### **Assurancerapport**

Een bij de NOREA geregistreerde RE-auditor controleert de collegeverklaring en stelt een Assurance rapport op. Deze werkzaamheden van de RE-auditor duiden we ook wel aan als de IT-audit. De RE-auditor verklaart in het Assurance rapport dat de collegeverklaring een getrouw beeld geeft. Getrouw betekent dat de collegeverklaring met een redelijke mate van zekerheid juist en volledig is.

Het college heeft verklaard dat de beoogde en ingerichte beheersingsmaatregelen voor DigiD en SUWInet voldoen aan de geselecteerde normen, met de aantekening dat bij een van de DigiD aansluiting aan een aantal technische normen door één leverancier van de applicaties niet wordt voldaan. Deze niet gehaalde normen worden opgepakt als verbetermaatregelen, echter implementatie en verbetering dient door de leverancier te gebeuren. De externe auditor heeft in het Assurance rapport geoordeeld dat de collegeverklaring juist is.

### **Beveiligingsincidenten**

Beveiligingsincidenten zijn gebeurtenissen die inbreuk maken op de informatieveiligheid. Beveiligingsincidenten zijn niet te voorkomen, maar kunnen wel geminimaliseerd worden door het treffen van preventieve maatregelen. Beveiligingsincidenten kunnen als graadmeter dienen en bieden input om de kwaliteit van informatiebeveiliging verder te verbeteren. In totaal zijn er in 2021 477 incidentmeldingen geweest (2019 77 meldingen, 2020 221 meldingen), waarvan er 47 door de Informatie Beveiligings Dienst Gemeenten (IBD) zijn gedaan en 430 meldingen intern zijn gemeld. Zeven meldingen hadden de status hoog. Er is één melding (in 2020 6 meldingen) aan de Autoriteit Persoonsgegevens gedaan in het kader van de meldplicht datalekken. Er is geen Responsible Disclosure – melding van kwetsbaarheden - door een externe partij geweest.

### **Digitale samenwerking**

#### **Digitaal samenwerken**

Door het thuiswerken, werd digitaal samenwerken en videobellen ineens enorm belangrijk. Teams is inmiddels helemaal in de gemeente ingeburgerd, waarmee we een tool hebben om op een veilige manier te (beeld)bellen, chatten en bestanden delen met collega's.

Een mijlpaal in 2021 was de introductie van het klantvriendelijke zaakstelsel Joost, waarin veel van onze werkprocessen een plek hebben. Omdat Teams en Joost elkaar aanvullen, is in de tweede helft van 2021 besloten om een koppeling te maken tussen de systemen, zodat bestanden uit Teams makkelijk in het zaakstelsel gearchiveerd worden. De technische voorbereidingen daarvoor zijn klaar.

#### **Digitale participatiemogelijkheden**

Steeds meer gemeenten bieden inwoners en ondernemers de mogelijkheid om digitaal mee te denken met de gemeente. In 2021 hebben we in Winterswijk vanwege de Covid-19 maatregelen voornamelijk digitale bijeenkomsten georganiseerd. Daarnaast hebben we geoefend met het gebruik van ons digitale participatieplatform genaamd 'werkenwinterswijk' waarop de opgaven en enkele projecten staan waarin burgers op enig moment kunnen participeren.

### **Datagestuurd werken**

Tijdens onze werkprocessen ontstaan er allerlei data, waaruit we waardevolle informatie kunnen destilleren; helpen we burgers op tijd en in één keer goed bijvoorbeeld? Gekeken is welke managementinformatie bruikbaar is voor het verbeteren van de dienstverlening en voor strategische personeelsplanning. Het nieuwe zaakstelsel, maar ook bijvoorbeeld het nieuwe telefonie- en HR-systeem, spelen hierbij een belangrijke rol. In de aanbesteding van deze systemen in 2021 hebben we dan ook goed op de rapportagemogelijkheden gelet.

Verder hebben we in het kader van dienstverlening een burger- en ondernemerspeiling laten uitzetten door I&O. De resultaten volgen begin 2022. Samen met zeven andere Achterhoekse gemeenten en het CBS, werken we onder de noemer Datalab GO (Gelderland Oost) aan dataverzameling. Deze gebruiken we bij het behandelen van beleidsvraagstukken. Omdat gemeenten vaak met dezelfde



vraagstukken en opgaven te maken hebben, is het slim om gezamenlijk te investeren in gedegen onderzoek. Hiermee kunnen we makkelijker beleidskeuzes maken en onderbouwen. In 2021 heeft het Datalab samen met beleidsmedewerkers van de gemeenten onderzoek gedaan naar drie thema's: de Covid-19 effecten, landschapskwaliteit en ondermijning.

### Digitale documentaire informatievoorziening

We bedachten manieren om zaakgericht werken te vergemakkelijken. De implementatie van het zaakstelsel heeft in 2021 veel gevraagd. Er zijn manieren bedacht om het zaakgericht werken makkelijker en aantrekkelijker te maken en om het doel van zaakgericht werken nog duidelijker neer te zetten. Digitaliseren is één van de belangrijkste doelen voor onze organisatie. De nadruk ligt op digitaal werken, plaats en tijds onafhankelijk, en dat betekent dat we zoveel mogelijk papierloos worden. We winnen veel vierkante meters ruimte door te digitaliseren. Team Documentaire Informatievoorziening (DIV) helpt bij het digitaliseren van allerlei soorten archieven. Niet alleen van de archiefstukken die we over brengen naar het Erfgoedcentrum Achterhoek en Liemers (ECAL), maar ook van de interne archieven.

### Automatisering

2021 was een turbulent jaar. Er stonden al veel projecten op de lijst, maar door de komst van Covid-19 ontstond in 2020 een extra dynamiek. Er is veel tijd gestoken in het goed faciliteren van thuiswerken. Denk hierbij aan Teams, goede laptops, telefoons, maar ook het oplossen van de problemen die dit met zich meebracht. Kortom, in 2021 is er een moderniseringsslag gemaakt. We hebben onder andere:

- Windows en Office geüpdatet. We zijn overgestapt op het gebruik van Office 365 met betere digitale samenwerkingsmogelijkheden en hebben de mail gemigreerd naar de cloud;
- Gezorgd voor een sterker WiFi-netwerk en gekeken naar mogelijkheden voor netwerkversimpeling;
- De vervanging van de hardware (server- storage-backup) afgerond;
- Een aantal technische beheertaken uitbesteed (voor server/storage en Oracle);
- Gewerkt aan de uitvoering van auditmaatregelen (zoals het gebruik van multi-factor authenticatie);
- Meegedraaid in het aanbestedingstraject voor telefonie.
- De eerste stappen gezet in de overgang van IPv4 naar IPv6 (verplicht internetprotocol VNG);
- Een werkplekconcept ontwikkeld dat past bij het nieuwe kantoorconcept en de bijbehorende apparatuur besteld.

### Inkoop

De acht Achterhoekse gemeenten werkten nauw samen. Vooral de grote Europese aanbestedingen zijn gezamenlijk uitgevoerd. Zo werkten we in 2021 samen bij de inkoop van dyslexie (EED), gecertificeerde instellingen, trapliften, zwerfdieren opvang en Wet Inburgering Nieuwkomers. Naast regionale aanbestedingen voerden we ook lokale aanbestedingen uit. We voerden in 2021 ook zelf een aantal Europese aanbestedingen uit. Dit deden we naast vele enkelvoudige en meervoudig onderhandse aanbestedingen. De aanschaf van software licenties, laptops en telefoons zijn voorbeelden van Europese procedures. Enkele voorbeelden van onderhandse aanbestedingen zijn:

- Raamovereenkomst voor bestemmingsplannen

- Software Content Management Systeem (internet)
- Implementatie Rechtmatigheidsverantwoording

In 2021 is het gemeentelijk inkoop-en aanbestedingsbeleid onveranderd gebleven. Het gemeentelijk inkoopbeleid sluit aan bij de Europese en nationale wet- en regelgeving en stimuleert de toepassing van duurzaamheid en social return en heeft oog voor de lokale en regionale economie.

Duurzaam en sociaal inkopen vinden we belangrijk

Voorbeelden van duurzame aanbestedingen en/of circulaire offertetrajecten in 2021 op civieltechnisch gebied waren de opdrachten voor het aanbrengen van asfalt, waarbij de voorgeschreven deklagen verduurzaamd zijn. Hierbij gaat het om asfalt waarbij een 'CO2 etende' deklaag is aangebracht.

Op verschillende opdrachten is Social Return On Investment (SROI) toegepast op basis van het bouwblokkenmodel en is er een systeem geïmplementeerd dat nu de monitoring van de uitvoering ondersteunt.

De contractregistratie in het nieuwe zaakstelsel is klaar voor implementatie

Met behulp van een procesmatig ingerichte contractenregistratie in het zaakstelsel krijgen de budgethouders beter inzicht in de bestaande contracten. Hierdoor wordt de kwetsbaarheid van dit proces aanzienlijk verminderd. Met de invoering van het nieuwe zaakstelsel is nu ook de inrichting van het contractregistratie gereed voor implementatie.

We stelden het Dynamisch Aankoop Systeem in binnen Werken in Gelderland

De inkoopadviseur adviseert en ondersteunt de budgethouder zo veel mogelijk voor een inkoopproces. Om de kans op onrechtmatige uitgaven te verminderen en het bereik van onze opdrachten (vanwege de krapte op de markt) te vergroten, hebben we voor inhuur het Dynamisch Aankoop Systeem binnen Werken In Gelderland ingesteld.

#### Overige facilitaire zaken (inclusief beheer gebouwen)

We hebben de raadzaal opnieuw ingericht

Hierdoor zijn de faciliteiten- en voorzieningen voor de (raads-)vergaderingen verbeterd. Daarnaast hebben we het Raadhuis verduurzaamd, waardoor het een beter energie prestatielabel krijgt.

We zetten stappen in de verduurzaming van ons gemeentelijk vastgoedDe Meerjaren onderhoudsplanningen (MJOP) is omgezet naar een Duurzame Meerjaren onderhoudsplanningen (DMJOP). Bij het bepalen van het gemiddelde onderhoudsniveau gaan we nu nog uit van 'matig' (niveau 4). Dit willen we in de DMJOP stapsgewijs terugbrengen naar 'voldoende' (niveau 3). In onze plannen leggen we de nadruk op het verduurzamen/vergroenen van het gemeentelijk vastgoed. Met het verduurzamen van het Raadhuis en de op handen zijnde herinrichting van het gemeentekantoor zetten we een flinke stap in de verduurzaming van ons gemeentelijk vastgoed.

We beheren naast gronden ook gebouwen, kunstobjecten, herdenkingsmonumenten en fonteinen

Het gaat om:

- 27 gebouwen;
- 29 herdenkingsmonumenten en kunstobjecten;

We gebruiken de gebouwen voor doelen zoals: huisvesting van bestuur en medewerkers, sportactiviteiten, peuterspeelzaal en cultuurhistorische doeleinden.

Daarnaast wordt een deel van de gebouwen gebruikt voor doelen die geen rechtstreeks openbaar belang dienen. Dit zijn gebouwen die in het verleden zijn aangekocht met het doel nieuwe ruimtelijke ontwikkelingen in die gebieden mogelijk

te maken. In afwachting van de uitvoering van die plannen verhuren we deze gebouwen dan vaak voor een korte periode. Gebouwen die niet meer nodig zijn voor deze plannen verkopen we weer.

De gemeente heeft nog twee woningen en 8 appartementen in bezit

Het gaat om één woning aan de Leliestraat en een woning aan de Zonnebrink. De woning aan de Leliestraat is verhuurd, de woning aan de Zonnebrink wordt vanuit leegstandsbeheer bewoond. Boven de aangekochte panden, waar Aldi, Expert, De Jong stoffering en Kasper Paul zaten, verhuren we vier wooneenheden totdat de plannen voor dit gebied vanuit het project Stedelijke Herverkaveling duidelijk zijn. Hetzelfde geldt voor de vier winkelpanden.

### Overhead

Overheadkosten zijn alle kosten voor de sturing en ondersteuning van onze kerntaken. Volgens de Besluit Begroting en Verantwoording (BBV) zijn overheadkosten alle kosten die samenhangen met de sturing en ondersteuning van de medewerkers in het primaire proces. Onder het primaire proces verstaan we de kerntaken van de gemeente. Dit zijn de producten en diensten waar we de inwoner mee helpen.

We rekenen overhead toe aan grondexploitaties, investeringen en andere (subsidie)projecten

In de praktijk doen we dit door op het taakveld Overhead onder de lasten een negatief bedrag op te nemen met de categorie Overige verrekeningen. Dit bedrag verantwoorden we op het betreffende taakveld weer als last. Zo zorgen we ervoor dat we de exploitatie niet onnodig opvoeren.

