

**Nota** voor burgemeester en wethouders

Team  
DEV-FC

**Onderwerp**

Jaarstukken DOWR

1- Notagegegevens		2- Bestuursorgaan	
Notanummer	2019-000925	<input checked="" type="checkbox"/> B & W	21-05-2019
Datum	14-05-2019	<input type="checkbox"/> Raad	--
Programma:		<input type="checkbox"/> Burgemeester	--
11 Bedrijfsvoering		<b>College van B &amp; W</b>	
Portefeuillehouder Burgemeester		- Burgemeester	- Weth. Grijsen
		- Weth. De Geest	- Weth. Verhaar
		- Weth. Walder	- Weth. Rorink

Besluitenlijst	d.d.	d.d.	d.d.
<input type="checkbox"/> Akkoordstukken	--	<input checked="" type="checkbox"/> Openbaar	21-05-2019
		<input type="checkbox"/> Besloten	--

Routing	d.d.	par.	
directeur	14-05-2019	<input type="checkbox"/> adj.secr.	--
portefeuillehouder	17-05-2019	<input checked="" type="checkbox"/> gem.secr.	17-05-2019
		BIS Openbaar	
		Status	Definitief 2019-05-23

Bijlagen

Bestuursrapportage en Jaarrekening DOWR 2018

Kaderbrief DOWR 2020-2023

B & W d.d.: 21-05-2019

Besloten wordt:

- 1 Kennis te nemen van de Bestuursrapportage en Jaarrekening DOWR 2018, evenals de Kaderbrief DOWR 2020 – 2023;
- 2 de nota en het besluit openbaar te maken.

**Financiële aspecten:**

Financiële gevolgen voor de gemeente?	Nee
Begrotingswijziging	Nee

**Voorstel openbaarmaking conform Wet Openbaarheid Bestuur (Wob)**

- De nota en het besluit openbaar te maken
- De nota en het besluit openbaar te maken vergezeld van bijgaand persbericht
- De nota en het besluit openbaar te maken nadat
- De nota en het besluit openbaar te maken, behalve...
- Het besluit openbaar te maken, maar niet de nota, gelet op artikel:
- De nota en het besluit niet openbaar te maken, gelet op artikel:

**Kennisgeving/ Bekendmaking Awb**

Kennisgeving (publicatie) conform Awb	Nee
Bekendmaking conform Awb	Nee

## ADVIESRADEN:

Moet een van de adviesraden gehoord worden of op de hoogte gesteld?

Nee

## Toelichting

### Inleiding

De Bestuursrapportage en Jaarrekening 2018 DOWR blikt terug op het afgelopen jaar. De kaderbrief DOWR 2020-2023 laat de ontwikkelingen voor de nabije toekomst zien, zowel inhoudelijk als financieel.

### Beoogd resultaat

Kennis nemen de resultaten van en de toekomstige ontwikkelingen op het gebied van de DOWR samenwerking bedrijfsvoering.

### Kader

De P&C cycli van de gemeenten Deventer, Olst-Wijhe en Raalte.

### Argumenten voor en tegen

De Bestuursrapportage en Jaarrekening DOWR 2018 laten mooie resultaten zien binnen DOWR bedrijfsvoering. De DOWR werkorganisaties zijn stabiel en ze realiseren hun doelstellingen. In 2018 is opnieuw een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd. Hieruit blijkt dat alle werkorganisaties ruim voldoende scores. Overigens staat in de bestuursrapportage dat de Stadsetalage voor minimaal twee jaar bestemd is als duurzaamheidscentrum. Dit betreft 4 periodes van telkens een half jaar voor wisselende tentoonstellingen met brede duurzaamheidsthema's.

Met de Kaderbrief DOWR 2020-2023 krijgen de samenwerkende gemeenten aan het begin van het begrotingsproces de input vanuit de DOWR samenwerking voor de eigen begroting. Er is inzicht in het toekomstbeeld / de maatschappelijke ontwikkelingen, het financieel kader 2020-203 (inclusief autonome ontwikkelingen) en mogelijke risico's en onzekerheden.

### Extern draagvlak (partners)

Het directieboard, de bedrijfsvoeringsraad en het bestuurlijk overleg DOWR kunnen zich vinden in de jaarstukken DOWR.

### Financiële consequenties

Alle financiële consequenties zijn verwerkt in de P&C cycli van de drie gemeenten (jaarrekeningen en kadernota's / voorjaarsnota).

### Aanpak/uitvoering

Nvt.

# Bestuursrapportage en Jaarrekening DOWR 2018 Bedrijfsvoeringsraad



Deventer, Olst-Wijhe en Raalte: samen staan we sterker.

**Aan** Bestuurlijk overleg  
**C.c.** Controller DOWR  
**Van** Bedrijfsvoeringsraad DOWR  
**Datum** 19 april 2019  
**Onderwerp** Bestuursrapportage en Jaarrekening DOWR 2018

## 1. Inleiding

Voor u ligt de Jaarrekening DOWR 2018. Op basis van de eerdere tussenrapportages over 2018 wordt nu het inhoudelijke en financiële eindresultaat over 2018 gepresenteerd.

We zijn verheugd te melden dat we mooie resultaten boeken binnen DOWR bedrijfsvoering. We hebben waardering voor de prestaties en de financiële resultaten van de DOWR werkorganisaties en bedanken een ieder die zich daarvoor heeft ingezet! De DOWR werkorganisaties zijn stabiel en realiseren hun doelstelling op de 5 k's. In 2018 is opnieuw een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd. Hieruit blijkt dat alle werkorganisaties ruim voldoende scores.

## 2. Ontwikkelingen, ambities en aandachtspunten

Naast de bestuurlijke ontwikkelingen, ambities en aandachtspunten is in de onderliggende DOWR rapportages aandacht besteed aan de volgende onderwerpen:

DOWR-perceel	
DOWR ALGEMEEN	<p><b>Doorontwikkeling DOWR</b>                      De doorontwikkeling van DOWR in de vorm van het actualiseren van de DVO's en een onderzoek naar uitbreiding van de samenwerking binnen de bedrijfsvoering heeft in 2018 onder meer vanwege tijdsgebrek van de secretaris nog geen vorm en inhoud gekregen. Dit zal in 2019 verder worden opgepakt.                      De Dag van de begroting is in 2018 voor het eerst succesvol georganiseerd. Het heeft ertoe geleid dat de aansluiting tussen DOWR en de p&amp;c- cyclus van de drie gemeenten goed is. Daarnaast is door de bedrijfsvoeringsraad aangegeven om in de algemene DOWR-begroting meer ruimte te maken om ontwikkelingen in de samenwerking te kunnen faciliteren. Dit zal worden meegenomen in de voorbereidingen van de begroting 2020.</p>
DOWR I	<p><b>Borging continuïteit DOWR I</b>                      In 2018 is verder gewerkt aan de verbeteropgaven die voortvloeien uit de bestuursopdracht Grip op ICT.</p> <p><i>Organisatieontwikkeling</i>                      Op het gebied de organisatieontwikkeling zijn nagenoeg alle in het organisatieontwikkelplan DOWR I geformuleerde verbeteropgaven 2018 gerealiseerd e/o in gang gezet. Het uiteindelijk doel daarbij was en is werkorganisatie tot stand te brengen die structureel is opgewassen tegen het werkaanbod, die pro actief kan handelen, die in staat is om een goede partner te zijn voor de gemeenten en een tegenspeler die tegen de leveranciers opgewassen is. Conflicterende belangen moeten op een zakelijke manier kunnen worden afgewikkeld zonder verhoudingen duurzaam te belasten. Medewerkers van gemeenten worden gefaciliteerd zoals de gemeentelijke organisaties dat wensen. Medewerkers van de werkorganisaties kunnen hun werk doen in een professionele werkomgeving, die genoeg arbeidsvreugde biedt en medewerkers vitaal en inzetbaar.</p> <p>Hierin zijn in 2018 behoorlijke stappen gezet o.a. blijkend uit de uitkomsten van een medio 2018 gehouden klanttevredenheidsonderzoek en daling van het ziekteverzuimpercentage.</p> <p><b>Uitvoeringsplannen</b>                      In de door de raad geformuleerde I-visie is een belangrijk uitgangspunt dat de business leidend is. Dit betekent dat de toegezegde uitvoeringsplannen-I door de business (cq de inhoudelijke domeinen zelf) zouden moeten worden opgesteld. Bij aanvang had dit meer voeten in aarde dan voorzien met als gevolg dat dit veelal nog niet gebeurt. Daarom is er afgesproken om eerst tot tactische plannen ('Wat is er nodig voor 2019?) te komen en DOWR I en de I-adviseurs daarom meer op kop te zetten. Om vervolgens met</p>

<b>DOWR-perceel</b>	
	wat steviger begeleiding tot de gevraagde uitvoeringsplannen 2020 en verder te komen. Het leidende principe door de business moet nog (verder) vorm krijgen.
DOWR PSA	<b>Organisatie ontwikkeling</b> DOWR-PSA heeft een bijdrage geleverd aan de organisatieontwikkeling binnen de gemeente Raalte. Arbeidsintensieve gegevensverwerking rond formatie en bezetting zijn opgeleverd. Per 1 november 2018 is Rudolph Hunink, gestart als teammanager DOWR-PSA.
DOWR Inkoop	Geen bijzonderheden.
DOWR Belastingen	<b>Herwaardering</b> De herwaardering verloopt voor de drie gemeenten voorspoedig. Begin februari zijn de aanslagen aangeleverd. Per 28 februari a.s. hebben de inwoners van de DOWR gemeenten de gecombineerde aanslagen ontvangen.  <b>Waarderingskamer</b> Begin oktober onderzocht de Waarderingskamer de uitvoering van de werkprocessen van het team belastingen ten aanzien van de uitvoering van de wet WOZ. Door uitval aan de kant van de waarderingskamer is een deel van het onderzoek begin februari opnieuw uitgevoerd.
DOWR FA	<b>Betaalgedrag</b> DOWR FA hecht groot belang aan het op orde zijn en blijven van de financiële administratie, als 'kloppend hart' van de financiële keten. Om dit te garanderen wordt aandacht besteed aan het managen van de kwaliteit van de financiële administratie. Een van de elementen die van belang is, is tijdigheid. Binnen de crediteurenadministratie is de focus voortdurend gericht op verdere verbetering van het percentage tijdige betalingen. Na intern onderzoek is vastgesteld dat in 2018 voor Deventer 96%, voor Olst-Wijhe 93% en voor Raalte 97% van de ontvangen inkoopfacturen binnen 30 dagen is betaald, gerekend vanaf het moment waarop DOWR de inkoopfactuur heeft ontvangen.  <b>Factuurontdubelaar</b> In 2018 is door de TM DOWR FA aan NIC Finance Projecten de opdracht verstrekt om het project Accounts Payable Analyse uit te voeren en hiermee voor de gemeenten Deventer, Olst-Wijhe en Raalte duidelijkheid te krijgen over de kwaliteit van het verwerkingsproces inkoopfacturen, alsmede de betaalbaarstelling daarvan. Geconcludeerd is dat de ingestelde procedures rond het proces van betaalbaarstelling in combinatie met de betrokkenheid van de medewerkers crediteuren uitstekend functioneert. De risico's binnen het proces van inkoopfactuurafhandeling worden tijdig onderkend en een opvolging ontvangen welke een dubbele of onverschuldigde betaling voorkomen. Hiermee levert DOWR FA een uitstekende prestatie.
DOWR FZ	<b>DOWR algemeen</b> De aanbesteding post is afgerond en gegund aan de huidige leverancier Van Straten post. Per 1 januari 2019 is het nieuwe contract ingegaan. De posttarieven stijgen in 2019 fors en kunnen budgettair mogelijk gecompenseerd worden door een lager postvolume. Dit zal nauwlettend worden gemonitord. Het risico dat wordt voorzien is dat prijs- en loonstijgingen van externe partners / leveranciers niet voldoende worden gecompenseerd via de gemeentebegroting en de prijs- en loonkostenstijgingen niet in de pas lopen met de gemiddelde loon- en prijsontwikkeling in de markt.  <b>Deventer</b> In Deventer is een besluit genomen over de invulling van de Stadsetalage. Deze krijgt voor vanaf medio 2019 minimaal twee jaar een bestemming als duurzaamheidscentrum. In overleg met de opdrachtgever gaan we na of het nodig om nog bouwkundige en/of installatietechnische aanpassingen nodig zijn om deze ruimte hiervoor meer geschikt te maken. Verder zijn in het kader van de aanpassing van het vlekkenplan en nazorg een aantal interne verplaatsingen geweest en akoestische maatregelen genomen. Op basis van deze maatregelen en de ervaringen hiermee zal een plan van aanpak met verbetermaatregelen voor de andere gebouwdelen worden gemaakt.  <b>Olst-Wijhe</b> In Olst-Wijhe is het project huisvesting in de fase gekomen van de uitwerking van het gekozen inrichtingsscenario in een voorlopig ontwerp door de interieurarchitect. De besluitvorming heeft enige vertraging opgelopen. In maart en april zijn nu sessies gepland met het management en architect om te komen tot een definitief ontwerp.  <b>Raalte</b> In Raalte is na de zomer gestart met de het project huisvesting dat tot doel heeft om het gebouw meer eigentijds in te richten en aan te sluiten op de nieuwe organisatievisie. Dit project komt goed op stoom. Alle gremia tot en met de raad zijn inmiddels aangesloten. Een bezettingsgraad- en activiteitenanalyse is uitgevoerd en zijn inmiddels werksessies met domeinen gepland. Ook in Raalte zijn in het kader van de aanpassing van het vlekkenplan in het najaar nog een aantal interne verplaatsingen geweest.

### 3. Realisatie versus begroting 2018

DOWR-perceel	Geraamde kosten DOWR 2018 (vastgesteld in 1e T-rapportage)	Bijgestelde raming kosten DOWR 2018 2e T-rapportage	Realisatie kosten DOWR 2018	Rekeningresultaat 2018 tov bijgestelde raming
DOWR I	13.740.648	13.740.648	13.056.215	684.433
DOWR PSA	520.499	520.499	524.306	-3.807
DOWR Inkoop	318.858	318.858	286.436	32.422
DOWR Belastingen	2.063.866	2.063.866	1.981.705	82.161
DOWR FA	1.984.396	1.984.396	1.968.446	15.950
DOWR FZ	4.646.165	4.467.450	4.134.162	333.288
DOWR algemeen	0	0	-3.458	3.458
Totaal lasten	23.274.432	23.095.717	21.947.812	1.147.905

#### Toelichting op het rekeningresultaat

We geven hieronder een toelichting op het rekeningresultaat per werkorganisatie, waarbij we ingaan op de afwijkingen > € 10.000.

#### **DOWR I**

Het voordelig resultaat voor DOWR I bestaat uit meerdere componenten. Vooral op de personeelskosten is een voordeel gerealiseerd doordat vacatures uit het uitvoeringsplan Organisatieontwikkeling gefaseerd zijn ingevuld, projecturen zijn geactiveerd, inhuurverplichtingen lager zijn uitgevallen en incidentele budgetten zijn vrijgevallen doordat de uitrol van de organisatieontwikkeling volgens verwachting is verlopen in 2018. In de exploitatie zijn de kosten voor software door toename SAAS-abonnementen, contractverlengingen met andere voorwaarden en door groei van het aantal softwarematige oplossingen binnen DOWR veel hoger dan geraamd. Dit wordt gecompenseerd door hogere bijdragen uit de programmabudgetten van de drie gemeenten (uit de business) die elders waren geraamd.

#### **DOWR Inkoop**

Het resultaat over 2018 ten opzichte van de begroting is afgerond € 32.400 positief, iets hoger dan bij de laatste tussenrapportage is gemeld. Het algemene werkbudget (bedoeld voor eventuele inhuur bij ziekte of extra drukte) en een deel van het budget voor inkoopscans is niet aangesproken.

#### **DOWR Belastingen**

Het rekening resultaat voor 2018 is € 82.100 voordelig. Dit resultaat wordt met name veroorzaakt door voordelen op de personeelslasten door vacatureruimte en inkomsten uit detacheringen; deze staan los van de implementatie van 'nieuwe systemen'.

#### **DOWR FA**

Het rekeningresultaat 2018 van de werkorganisatie DOWR FA komt uit op een voordeel van € 15.950, ruim hoger dan het verwachte resultaat in de 2<sup>e</sup> tussenrapportage. De afwijking tussen het gerealiseerde rekeningresultaat 2018 en de eerder afgegeven prognose wordt voornamelijk veroorzaakt door een financieel voordeel 'de detachering van de teammanager bij DOWR PSA' en 'doorberekening loonsom voor uitgevoerde werkzaamheden parkeren'.

#### **DOWR FZ**

Het voordeel op de personele kosten is bijna € 111.000. Naast lagere kosten voor personeel en inhuur zijn er inkomsten gegenereerd op het gebied van vastgoed voor de Veiligheidsregio, de gemeente Olst-Wijhe, de detachering van een medewerker binnen de gemeente Deventer en een loonkostensubsidie voor een medewerker uit de WAJONG doelgroep. Het overige voordeel kent zijn oorzaak in locatie gebonden kosten voor Deventer.

#### Resultaatbestemming

De voordelen bij alle werkorganisaties zijn incidenteel van aard. Voorgesteld wordt om van het voordelig resultaat de volgende budgetten over te hevelen dan wel te bestemmen. Daar waar sprake is van een structureel effect voor 2020 en verder, verwerken we deze ook in de Kaderbrief 2020 (Topdesk, Dimpact, o.a.). De over te hevelen budgetten betreffen grotendeels budgetten van DOWR I; in de tabel lichten we die nader toe. Voor DOWR Belastingen stellen we voor om € 41.100

beschikbaar te houden voor de te verwachten eenmalige kosten van de implementatie van een nieuw systeem/ eventuele nieuwe aanbesteding.

Concreet gaat het om de volgende resultaatbestemming en overheveling:	
Project Samenwerken in de cloud	€ 80.000
Dekking autonome ontwikkelingen voor 2019 (Topdesk, Net backup)	€ 50.000
Dekking stijging autonome kosten hosting Dimpact	€ 25.000
Aanbesteding en pilot Contractmanagementsysteem	€ 50.000
Domeinplannen	€ 100.000
Implementatie nieuw systeem/evt nieuwe aanbesteding belastingen	€ 41.100
<b>BUDGETOVERHEVELING TOTAAL</b>	<b>€ 346.100</b>

Rekening resultaat en resultaatbestemming DOWR I	Rekening 2018
Rekeningresultaat 2018	684.433
<u>Vooruitontvangen bedragen:</u>	
Grip op ICT	15.511
Informatieveiligheid	112.757
	556.165
<u>Resultaatbestemming:</u>	
Project Samenwerken in de cloud	80.000
Dekking autonome ontwikkelingen voor boekjaar 2019 als gevolg door een toename van hardware servers, veranderende licenties Topdesk en Net backup	50.000
Dekking stijging autonome kosten Hosting Dimpact (als gevolg van verruiming dienstverlening) voorboekjaar 2019 (alternatief zou zijn dekking uit programma's Dienstverlening).	25.000
Aanschaf (aanbesteding) en eerste pilot van Contractmanagementsysteem, waarbij DOWR I start met de applicatie waarna uitrol en beschikbaarheid voor andere teams binnen de drie gemeenten makkelijke kan worden. Doel: kostenbesparingen door beter contractmanagement, betere uitnutting van gemaakte afspraken, voorkomen boetes bij opzeggingen, verbeteren van controles bij factuurafhandeling.	50.000
Beschikbaar houden binnen DOWR I van een startkapitaal voor de uitvoering van de domeinplannen.	100.000
<b>Rekeningresultaat na resultaatbestemming</b>	<b>251.165</b>

### Aanvullende toelichting resultaatbestemming

Het project Samenwerken in de cloud loopt door in 2019.

De toename van het aantal hardware servers, e.a. betreft een ontwikkeling van DOWR I zelf. Daar is in de exploitatie geen ruimte voor gecreëerd, dus hier is DOWR I zelf de business. Door het precaire evenwicht op software in de exploitatie zou het niet instemmen met de budgetoverheveling leiden tot een tekort in 2019.

Alle domeinplannen zijn of worden op een strategisch niveau geschreven. Dat houdt in dat als er onderwerpen uitgediept worden, er vaak al een eerste middelen uitvraag moet worden gedaan. Zeker als de plannen zich richten op informatievoorziening of inzet en ontwikkeling van nieuwe informatietechnologie. Door € 100.000 te reserveren uit het jaarrekening resultaat kan opdracht gegeven worden voor onderzoek en opstellen project(plannen), kunnen startdocumenten worden opgesteld etc. Zodra er behoefte is deze middelen in te zetten voor projectleiders/onderzoekers zal via een voorstel voor de DOWR directieraad de middelen toegewezen worden.

#### 4. Resultaat per gemeente

Rekening resultaat en resultaatbestemming DOWR totaal		Rekening 2018
<b>Rekeningresultaat 2018 voor resultaatbestemming</b>		<b>1.147.905</b>
<b>Vooruitontvangen bedragen:</b>		
Grip op ICT	15.511	
Informatieveiligheid	112.757	
		128.268
<b>Resultaatbestemming:</b>		
Project Samenwerken in de cloud	80.000	
Dekking autonome ontwikkelingen voor boekjaar 2019	50.000	
Dekking stijging autonome kosten Hosting Dimpact	25.000	
Aanschaf (aanbesteding) en eerste pilot van Contractmanagement systeem	50.000	
Beschikbaar houden binnen DOWR I van een startkapitaal voor de uitvoering van de domeinplannen	100.000	
		305.000
<b>Rekeningresultaat na resultaatbestemming</b>		<b>714.637</b>

De verdeling van het totaalresultaat DOWR is dan als volgt, waarbij de gemeente Deventer € 453.411 terug krijgt, de gemeente Olst-Wijhe € 83.320 en de gemeente Raalte € 177.906.

DOWR-perceel	Resultaat 2018 tov bijgestelde Begroting 2018	Bijdrage gemeente Deventer	Bijdrage gemeente Olst-Wijhe	Bijdrage gemeente Raalte
DOWR I	251.165	162.001	28.884	60.280
DOWR PSA	-3.807	-1.930	-674	-1.203
DOWR Inkoop	32.422	32.422	0	0
DOWR Belastingen	82.161	57.184	8.134	16.843
DOWR FA	15.950	11.204	1.726	3.020
DOWR FZ	333.288	190.801	44.674	97.813
DOWR algemeen	3.458	1.729	576	1.153
<b>Totaal lasten</b>	<b>714.637</b>	<b>453.411</b>	<b>83.320</b>	<b>177.906</b>

#### Doel egalisereserve

Projecten ter vervanging en instandhouding van generieke software(kantoorautomatisering), ICT voorzieningen en ICT infrastructuur worden bekostigd uit de egalisereserve. Door jaarlijks een toereikend vast bedrag vanuit de DOWR-I te storten in de egalisereserve kunnen deze projecten hiermee worden gefinancierd. Om te beoordelen of de reserve toereikend is er in 2017 een meerjarige ICT roadmap opgesteld, welke jaarlijks wordt herijkt.

Het verloop van de egalisereserve is als volgt:

	Saldo per 1 jan 2018	toevoeging tlv exploitatie	Onttrekking tgv exploitatie	saldo per 31 dec 2018
Reserve DOWR I	762.320	714.145	243.804	1.232.661

De reserve is bij aanvang deels opgebouwd uit kapitaalslasten die bij de drie gemeenten beschikbaar waren bij de vorming in 2012. Daarnaast zijn baten uit het harmonisatie programma in de reserve gestort om een gezamenlijke buffer op te bouwen voor het opvangen van kostenstijgingen.

## 5. Kwaliteit van de DOWR producten

De kwaliteit van de geleverde DOWR producten beoordelen we op basis van de volgende outputindicatoren.

Rapportage Productkwaliteit		Norm 2018	Rekening 2018
<b>DOWR I</b>			
	% Afgehandelde ICT incidenten binnen het afgesproken tijdbestek	80%	D =89% OW =89% R =90%
	% Beschikbaarheid ICT infrastructuur	99%	100,00%
<b>CISO</b>			
	% Voldoen aan de BIG norm	100%	90% 2018 D =90% OW =90% R =91%
	Aantal datalekken	0	5 D = 3 OW = 1 R = 1
<b>DOWR Belastingen</b>			
	% Toegekende bezwaren	0%	38%
<b>DOWR FA</b>			
	% Inkoopfacturen binnen 30 dagen betaald (gerekend vanaf ontvangstdatum)	100%	D =96% OW = 93% R = 97%

### Toelichting op % toegekende bezwaren

Met de cijfers van 38% ligt de DOWR met haar aanpassingen onder het landelijk gemiddelde van 2017; de landelijke aanpassing was 43.3% in 2017. De norm van 0% is niet realistisch.

## 6. Verantwoording tevredenheid

We zien mooie ontwikkelingen als het gaat om de tevredenheid. De klanttevredenheidscore is opnieuw gemeten in 2018. Ten opzichte van 2015 zien we een verandering van een 7- naar een 7+ als gemiddelde waardering voor de DOWR werkorganisaties. Daarbij voldoen we aan de norm. Ook de medewerkerstevredenheid voldoet met een gemiddelde van 7,3 aan de norm. Voor een aantal werkorganisaties geen score ingevuld, omdat een aantal werkorganisatie deel uit maakt van een groter team (DOWR PSA en DOWR Inkoop). Bij de DOWR I is de medewerkerstevredenheid op een nieuwe manier gemeten in de vorm van een leerexperiment waarin pluspunten, ontwikkelpunten en actiepunten zijn opgehaald. Dit betekent dat er voor DOWR I geen concreet cijfer is. Het ziekteverzuim en de meldingsfrequentie zijn laag en liggen DOWR-breed onder de norm.

	Klanttevredenheid-score (2015)	Klanttevredenheid-score (2018)	Medewerkerstevredenheid-score (MTO)	Ziekteverzuim % verzuim	MF
NORM		7+	7+	4,600%	1,10
Gerealiseerd door:					
DOWR I	5,5	7,1	Geen cijfer	4,500%	0,97
DOWR PSA	7,7	7,2	Niet bekend	0,120%	0,22
DOWR Inkoop	7,1	6,8	Niet bekend	0,000%	0,00
DOWR Belastingen	-	7,2	7	4,340%	1,01
DOWR FA	6,4	6,9	7,2	4,520%	1,61
DOWR FZ	7,3	7,4	7,4	1,330%	0,64
DOWR gemiddeld	6,8	7,1	7,2	3,184%	0,97



## 7. Kengetallen

We rapporteren nu ook over een aantal kengetallen gerelateerd aan de norm 2018 voor zover geformuleerd. We zien dat een nadere duiding, door bijvoorbeeld gebruik te maken van benchmarkgegevens, nog niet lukt op dit moment. In de volgende bestuursrapportage geven we meer duiding over de kengetallen.

Rapportage Kengetallen	Kengetallen	Norm 2018	Rekening 2018
<b>DOWR I</b>	Kengetallen		
	ICT kosten per inwoner		€ 81
	ICT kosten per fte		€ 9.058
	ICT kosten in % begroting		Niet berekend
<b>DOWR PSA</b>	Kengetallen:		
	Kosten PSA per loonstrook:		
	- Exclusief verstrekte jaaropgave	€ 27,96	€ 27,81
	- Inclusief verstrekte jaaropgave	€ 25,29	€ 25,15
<b>DOWR Inkoop</b>	Kengetallen:		
	Rechtmatig bevonden aanbesteding door de accountant	100%	ntb
	Effecten inkoopbeleid in % SROI (bij aanbesteding boven € 400.000)	100%	% vanaf 2018
	Effecten inkoopbeleid per gemeente in % lokale partijen	D = 17% OW = 7% R = 27%	D = % va 2018 OW = % va 2018 R = % va 2018
	Effecten inkoopbeleid in % duurzaam inkopen	100,00%	% va 2018
<b>DOWR Belastingen</b>	Kengetallen:		
	Heffingskosten in % van opbrengsten	3,00%	3,00%
	Oordeel waarderingskamer	Voldoende	Goed

## ADVIES

Kennismemen van de Bestuursrapportage en Jaarrekening 2018 DOWR en die inbrengen in de bestuurlijke besluitvormingsprocessen van de deelnemende gemeenten.



*Deventer, Olst-Wijhe en Raalte: samen staan we sterker.*

## DOWR KADERBRIEF 2020-2023

### Inleiding

Met deze Kaderbrief krijgen de samenwerkende gemeenten aan het begin van het begrotingsproces de input vanuit de DOWR samenwerking voor de eigen begroting.

De DOWR samenwerking is voor een groot deel verantwoordelijk voor de uitvoering van de bedrijfsvoering van de gemeenten Deventer, Olst-Wijhe en Raalte. In de DOWR samenwerking zijn de volgende bedrijfsvoeringsonderdelen onder gebracht:

**DOWR I werkorganisatie**  
**DOWR Personeels- en salarisadministratie**  
**DOWR Inkoop**  
**DOWR Belastingen**  
**DOWR Financiële administratie**  
**DOWR Facilitaire zaken**

In deze Kaderbrief worden de volgende onderdelen vanuit de DOWR samenwerking toegelicht:

- 1. Toekomstbeeld / maatschappelijke ontwikkelingen**
- 2. Financieel kader 2020-2023 (inclusief autonome ontwikkelingen)**
- 3. Risico's en onzekerheden**

### 1. Toekomstbeeld / maatschappelijke ontwikkelingen

#### **Algemene ontwikkeling met impact op de DOWR samenwerking**

We schetsen hieronder een aantal ontwikkelingen per DOWR werkorganisatie en voor de DOWR samenwerking als geheel. We beginnen echter met het benoemen van een aantal algemene (landelijke) ontwikkelingen op het gebied van bedrijfsvoering die voor de gehele samenwerking en daarmee voor alle werkorganisaties relevant zijn.

We noemen hier:

- Analyse van beschikbare data / datagestuurde werken.
- Initiatieven van de VNG op het gebied van Samen Organiseren en Common Ground.
- Het mogelijk maken van het hergebruik of meerdere keren gebruiken van gegevens (met inachtneming van wet- en regelgeving).
- Toenemende behoefte aan een integraal klantbeeld om de dienstverlening te verbeteren.
- Behoeft aan betere sturingsinformatie.
- Onderzoeksbureaus in de informatietechnologiesector verwachten dat steeds meer organisaties in de nabije toekomst zullen afstappen van 'eigen' datacenters.
- De invoering van het Digitaal Stelsel Omgevingswet

In het komend jaar onderzoeken we op welke manier we bovengenoemde strategische (landelijke) ontwikkelingen ook daadwerkelijk integraal kunnen inbedden in de DOWR-organisatie.

#### **DOWR ALGEMEEN**

De ontwikkeling van de DOWR is continue. In de groei naar evenwicht tussen leverancier en klantorganisatie zijn stappen gezet. Zo is er meer uniformiteit in de regiegroepen (bemensing) en is er lijn in de vernieuwing van de Dienstverleningsovereenkomsten. In de klantorganisaties werken we inmiddels met kernteams / overleggroepen om de vraag goed te kunnen formuleren. De aansluiting op de gemeentelijke P&C-cycli blijft een punt van aandacht.

De verdere ontwikkeling van de DOWR-samenwerking in de vorm van mogelijk aanpalende (beleids)terreinen vraagt om verkennende gesprekken en onderzoek in 2020.

## **DOWR I**

DOWR-I zal steeds meer betrokken raken bij het realiseren van de ambities van de drie DOWR gemeenten. De focus van DOWR-I zal daardoor voor een deel verschuiven van het leveren van techniek en operationele activiteiten naar juist ook het leveren van producten en diensten die de business strategie van een organisatie ondersteunen en faciliteren.

### *Netwerkflexibiliteit*

Het ICT netwerk ondersteunt nagenoeg alle bedrijfsprocessen van de DOWR gemeenten. De uitvoeringsprocessen waar DOWR-I bij betrokken is en zelf uitvoert, zijn ook 1 op1 te koppelen aan het netwerk. Vanwege toenemende vraag en complexiteit zijn activiteiten van betrokken ICT medewerkers veelal gericht op zeker stellen dat de beschikbaarheid van het netwerk hoog is en blijft, terwijl de vraag naar flexibiliteit ook toeneemt.

De verwachting is verder dat de belasting van ICT netwerken bij organisaties toeneemt door nieuwe ontwikkelingen zoals bijvoorbeeld de komst van 5G, het volwassen worden van 'the cloud' en de verwachte snel groei van het aantal Internet of Things apparaten.

### *Projecten- en projectportfoliomanagement*

In 2018 / 2019 hebben we een professionaliseringsslag gemaakt in het projectmatig werken. Vanaf 2019 zijn alle IT-gerelateerde vervangingsprojecten opgenomen in een projectportfolio managementtool. Het is van groot belang dat alle ICT gerelateerde projecten opgenomen worden in dit projectenportfolio om zodoende sturing op het gehele projectenportfolio beter mogelijk te maken. Dit is nu nog niet altijd het geval en dat geldt ook voor de inrichting van de projectstructuur bij Businessprojecten (vervanging vakapplicaties). In 2019 / 2020 is de doorontwikkeling in samenwerking met de ambtelijke stakeholders in de governance (regiegroep ICT en directieberaad DOWR) hierop gericht en op de stap om projectideeën aan het portfolio toe te voegen. Zo zijn we in een vroegtijdig stadium in staat om een gewogen afweging te maken bij mogelijk uit te voeren projecten op basis van toegevoegde waarde, noodzaak en risicobeheersing. Dit vraagt het ontwikkelen van een normenkader om deze afweging te kunnen maken.

## **DOWR PSA**

Er is brede behoefte aan verdere doorontwikkeling van de PSA. Deze werkorganisatie kampt nog altijd met een realiteit van drie verschillende arbeidsvoorwaardenpakketten en diverse zeer verschillende werkprocessen en verwachtingen vanuit de drie gemeenten. Recent is de teamleidersfunctie op structurele basis opnieuw ingevuld. De ontwikkeling bestaat enerzijds uit persoonlijke ontwikkeling en teambuilding, anderzijds uit de noodzaak om verdergaand te uniformeren, te digitaliseren en te professionaliseren. In nauwe samenwerking met de regiegroep en HR van de verschillende gemeenten wordt verder richting gegeven aan de inhoudelijke koers die we met de PSA willen gaan varen.

## **DOWR Inkoop**

Binnen de gemeenten is sprake van een verhoogde aandacht voor het thema contractbeheer en contractmanagement. Vanuit DOWR Inkoop wordt deze ontwikkeling gevolgd. Eventuele kostenconsequenties door een veranderende inzet van de inkoopadviseurs is in deze begroting niet opgenomen.

## **DOWR Belastingen**

Per 2020 zal de waardering voor de Wet WOZ uitgevoerd worden op basis van m2. Deze verandering in waardering vraagt een andere wijze van redeneren over de getaxeerde waarde. Inwoners van de drie gemeenten zullen in 2021 uitgebreid geïnformeerd gaan worden over deze aanpassingen.

Het team belastingen werkt met een vijftal basisregistraties<sup>1</sup>. Deze basisregistraties worden in het belastingpakket aan elkaar gekoppeld teneinde een aanslag te vervaardigen. Met de huidige ICT ontwikkelingen in data gestuurd werken zien we ook kansen om andere data te koppelen aan de

---

<sup>1</sup> Een basisregistratie is een door de overheid officieel aangewezen registratie met gegevens die door alle overheidsinstellingen verplicht worden gebruikt bij de uitvoering van publiekrechtelijke taken

belastinggegevens. Belastingen gaat een test doen met het koppelen van de gegevens van vergunningen. Door het combineren van gegevens kunnen we afnemers faciliteren bij hun werkzaamheden. Bij het gebruik van de gegevens is altijd de privacy van de burger gewaarborgd.

### **DOWR FA**

Het team DOWR FA wil een datagedreven organisatie zijn die de toets van moderne ICT-eisen, wettelijke eisen en klantwensen kan doorstaan. Een proces gestuurde werkorganisatie die het beheer op orde heeft en waar de zorg voor kwaliteit, kwantiteit, doelmatigheid/efficiency en risicoreductie (door periodieke big-data-analyse) hoog in het vaandel staat. Verder wil het een werkorganisatie zijn waar de afnemers het volste vertrouwen in hebben en die ook gezamenlijk de randvoorwaarden leveren om professioneel en slagvaardig samen te kunnen werken.

Door natuurlijke uitstroom neemt de formatie van het team DOWR FA in de komende jaren verder af, hetgeen ook in de taakstellingen voor DOWR FA is verwerkt. Concreet betekent dit dat we in de toekomst nog meer dan nu volgens gedigitaliseerde en gestandaardiseerde processen werken.

### **DOWR FZ**

#### *Route 22*

Team DOWR is bezig het teamontwikkelplan richting 2022, Route 22, verder uitwerking te geven.

We willen de koers richting 2022 zetten en een beeld vormen van waar het team in 2022 wil staan en wat er nodig is om daar te komen. Inmiddels is de visieontwikkeling gedeeld met regiegroep DOWR-FZ, DOWR-Directiebestuur en Directieraad Deventer, MT's Deventer en OR. Er is positief gereageerd op de gestelde ambitie en we kunnen nu starten met de verdere implementatie.

Wij signaleren de volgende relevante inhoudelijke ontwikkelingen op het vakgebied.

#### *Inspelen op veranderende behoefte van de werkplekomgeving (workplacemanagement)*

Onderzoek heeft aangetoond dat de werkomgeving, de sfeer van faciliteiten en services die deze middelen ondersteunen, cruciaal zijn om werknemers tevreden, betrokken en productief te houden. Workplace management richt zich op het creëren van omgevingen die handig, comfortabel en mooi zijn, om werknemers de middelen en houding te geven waarmee ze optimaal kunnen presteren en hun productiviteit kunnen verhogen. Wij faciliteren deze ontwikkeling.

#### *Inkoop - duurzaam en circulair*

Inkoop als service, maar ook duurzame, circulaire inkoop en aanbesteden zijn thema's die we verder vorm kunnen geven. Het vraagt om de consequenties met onze huidige en eventueel nieuwe ketenpartners te onderzoeken, pilots te doen, ervaringen te delen en te kijken hoe we het verder vorm kunnen geven.

#### *Digitalisering en gebruik van moderne technieken*

We zien steeds meer nieuwe technieken en digitale mogelijkheden. De ontwikkeling op bijvoorbeeld audio visueel gebied wordt complexer. De digitale en technische ontwikkeling, bijvoorbeeld apps en QR codes, geven ons tegelijkertijd kansen om onze dienstverlening te verbeteren. Er zit een verschuiving in onze rol op dit gebied aan te komen: van de expert naar trendwatcher en verbinder om zo beter aan de klantvraag te kunnen voldoen en de dienstverlening verder te optimaliseren.

#### *Duurzaam vervoer*

Voor Deventer en Olst-Wijhe verzorgt DOWR-FZ nu het wagenpark. Beide gemeente hebben ambities op het gebied van duurzaamheid en willen hierin investeren. Een verkenning naar duurzaam vervoer (dienstauto's en / of dienstvoertuigen) in DOWR-verband zien we als een ontwikkeling voor 2019 en verder. Eventuele budgettaire consequenties zijn op voorhand nog niet te kwantificeren.

## 2. Financieel kader 2020-2023 (inclusief autonome ontwikkelingen)

### Algemeen

Voor het opstellen van het Financieel kader in deze Kaderbrief zijn de volgende uitgangspunten gehanteerd:

- De vastgestelde begroting DOWR 2019-2022 is de basis
- Eerder vastgestelde begrotingswijzigingen worden verwerkt
- Autonome ontwikkelingen, zoals loon- en prijsstijging, moeten worden verwerkt
- Geen nieuw beleid, tenzij de noodzaak kan worden aangegeven

### Uitgangspunt Financieel kader 2020-2023

Uitgangspunt is de begroting 2019-2022 zoals die door de BVR is vastgesteld. Naderhand zijn er besluiten geweest die een doorwerking hebben in de jaren na 2019. In het volgende overzicht zijn de aanpassingen opgenomen.

Onderdeel	2020	2021	2022	2023
Aanpassingen uit 2018/2019:				
- DOWR I: budget informatie veiligheid	316.473	395.592	395.592	395.592
- DOWR I: Diverse aanpassingen uit programmabudgetten	159.597	159.597	147.402	147.402
- DOWR I: aanpassingen roadmap/kaplst/metrum/geboorteloket	-28.381	-28.381	-28.381	89.623
- DOWR FZ: aanpassing locatiekosten	-20.399	-17.435	-12.199	-12.199
<b>Aanpassing financieel kader</b>	<b>427.290</b>	<b>509.373</b>	<b>502.414</b>	<b>620.418</b>

#### DOWR I: budget informatie veiligheid

Alle Informatieveiligheid budgetten zijn gecentraliseerd bij DOWR I (tlv JZI). Deze budgetten zijn door de gemeenten beschikbaar gesteld. Dit heeft geen financiële consequenties.

#### DOWR I: Diverse aanpassingen

Dit betreft het verwerken van initiatieven die uit programmabudgetten zijn gefinancierd en die structureel naar DOWR I zijn gegaan i.v.m. licentie kosten en beheer. Het betreft op alle aspecten budgetoverheveling vanuit programmabudgetten naar DOWR I en vraagt dus geen extra budget.

#### DOWR I: Aanpassingen roadmap/kapitaalslasten

In verband met de roadmap IT zijn kapitaallasten herrekend en is de primitieve begroting aangepast aan wijzigingen in BBV taakveldtoedeling en kapitaalslasten.

DOWR FZ: Aanpassing locatiekosten worden per locatie verrekend.

### Ontwikkelingen 2020-2023

Voor de begroting 2020-2023 worden voor DOWR de volgende ontwikkelingen verwacht:

Onderdeel	2020	2021	2022	2023
<b>Correcties</b>				
- Aanpassing indexering loonsom, inschaling, ikb etc 2018/2019	123.947	120.057	119.708	119.708
- Informatie veiligheid	94.000	94.000	94.000	94.000
<b>subtotaal</b>	<b>217.947</b>	<b>214.057</b>	<b>213.708</b>	<b>213.708</b>
<b>Indexering</b>				
- loonindexering (verwachte indexering gastheergemeente)	383.813	383.758	383.502	383.391
- prijsindexering (idem)	263.040	258.972	258.667	258.746
<b>subtotaal</b>	<b>646.853</b>	<b>642.730</b>	<b>642.169</b>	<b>642.137</b>
<b>Autonome ontwikkelingen</b>				
- nieuw contract Topdesk	21.726	21.726	21.726	21.726
- Instandhouding infrastructuur DOWR I, licentie compliancy	85.000	85.000	85.000	85.000
- Hosting dimpact verbreding venstertijden	25.000	25.000	25.000	25.000
- innovatiebudget Dimpact	20.000	20.000	20.000	20.000
- Vergroenen stroom	29.000	29.000	29.000	29.000
- Toename energiefacturen door extra heffing	pm	pm	pm	pm
<b>subtotaal</b>	<b>180.726</b>	<b>180.726</b>	<b>180.726</b>	<b>180.726</b>
<b>Financieel kader ná autonome ontwikkelingen</b>	<b>1.045.526</b>	<b>1.037.513</b>	<b>1.036.603</b>	<b>1.036.571</b>

## Correcties

### Loonindexering

Het kader wordt beïnvloed door een aantal correcties. De loonsom is aangepast op basis van indexering en mogelijke wijzigingen in inschaling en IKB bedragen ten opzichte van 2018/2019. Deze aanpassingen zijn waarschijnlijk niet door alle gemeenten in de meerjarenbegroting verwerkt en worden daarom hier mee genomen als autonome ontwikkeling.

### Informatie veiligheid

Bij het vaststellen van het Uitvoeringsplan Informatieveiligheid is voor intensivering werkzaamheden in kaart gebracht welke loonsom binnen DOWR I nodig is om alle doelstellingen te behalen. Tegelijk wordt versnippering van werkzaamheden tegengegaan wat een inverdien effect op de loonsom had. Met het bepalen van het budget Informatieveiligheid is het inverdieneffect verrekend. Echter in het uitvoeringsplan Organisatie Ontwikkeling DOWR I is het inverdieneffect middels Fte reductie óók opgenomen. Dit houdt per saldo in dat de DOWR I loonsom twee keer gecorrigeerd is.

## Indexering

### Loon- en prijsindexering

Voor de berekening zijn de conceptpercentages gehanteerd die voor de gastheergemeente Deventer zijn opgesteld. Voor de personele kosten is 3,5% gehanteerd en voor goederen en diensten een prijsindex van 2,6%. De definitieve percentages moeten nog worden vastgesteld, zodat in de begroting afwijkingen kunnen ontstaan ten opzichte van het geschetste kader.

## Autonome ontwikkelingen

Onderstaande autonome ontwikkeling zijn eerder gesignaleerd bij de jaarrekening 2018. Daar is een voorstel gedaan om de kosten 2019 te dekken uit het jaarrekeningresultaat 2018. Hier doen we nu het voorstel om de structurele kosten in de begroting 2020 op te nemen.

### Verlengen contract Topdesk

Het contract voor Topdesk (meldingen systeem FZ en DOWR I) moet worden verlengd. De leverancier hanteert een ander licentiemodel waar hogere kosten aan zijn verbonden.

#### *Licentie compliancy*

Om het DOWR I netwerk up to date te houden op het gebied van performance en veiligheid zijn in 2018 netwerkserver vervangen én is een aanvang gemaakt om het netwerk uit te breiden. Dit heeft gevolgen voor de serverlicenties. Het betreft hier dus de dekking van deze autonome ontwikkeling.

#### *Hosting Dimpact verbreding venstertijden*

Bij het in gebruik nemen van burgerzaken is reeds aangegeven door de KCC's dat de ondersteuningsvensters voor de e Suite ontoereikend zijn. Inmiddels is Dimpact gestart de venstertijden met de Hosting partij conform wens van de Dimpact gemeenten te verruimen. Vooral het doorvoeren van upgrades en updates tijdens openingstijden wordt daarmee voorkomen. De dienstverlening aan de burgers wordt hierdoor verbeterd.

#### *Vergroenen stroom*

De deelnemende gemeenten hebben duurzaamheid en het vergroenen van stroom hoog in het vaandel staan. Uitvloeisel van deze ambitie is de aankoop van zog. Garanties van Oorsprong.

#### **Financieel kader voor de DOWR gemeenten 2020-2023**

De genoemde autonome ontwikkelingen hebben gevolgen voor het financieel kader van de drie gemeenten. Het bedrag per gemeente wordt op basis van de afgesproken verdeelsleutels vastgesteld. De bedragen worden tijdig aan de gemeenten kenbaar gemaakt, zodat de bedragen meegenomen kunnen worden in het begrotingsproces 2020-2023.

### **3. Risico's en onzekerheden**

In deze kaderbrief signaleren we voor 2020 en verder een aantal risico's en onzekerheden. We categoriseren ze naar een mogelijk effect op de dienstverlening van de DOWR-werkorganisatie(s), op (personele) capaciteit en financiële risico's en onzekerheden. Het betreft een opsomming van alle risico's en onzekerheden die we op dit moment in beeld hebben. We nemen of hebben reeds beheersmaatregelen genomen om de risico's en onzekerheden te minimaliseren en rapporteren bij de T-rapportages op het moment dat er effecten dreigen die de dienstverlening, capaciteit of financiën raken.

We geven op voorhand een aantal zaken mee:

- De impact van de uitvoeringsplannen op de DOWR-I zijn in deze kaderbrief nog niet verwerkt. Dit wordt apart inzichtelijk gemaakt.
- In deze kaderbrief zijn de ontwikkelingen, zowel inhoudelijk als financieel, inzichtelijk gemaakt die impact hebben op de DOWR samenwerking. We hebben hier niet inzichtelijk gemaakt wat de impact van de DOWR samenwerking op de business/ klantorganisaties is.

#### **Risico's en onzekerheden met mogelijke impact op de dienstverlening**

##### **Beschikbaarheid FMI**

Voor de ontsluiting van financiële managementinformatie voor specifieke doelgroepen is nog steeds FMI beschikbaar. Dit is veelal de basis voor het voorbereiden van (bestuurlijke) financiële besluiten. De ondersteuning vanuit de leverancier voor deze applicatie is (eind 2017) gestopt. Dit heeft te maken met het feit dat FMI op een SAP Netweaver versie draait welke niet meer door SAP wordt ondersteund. Door de ontstane situatie rond de Europese aanbesteding van applicaties voor Belastingen en de Financiële Administratie blijft FMI bij Deventer, Olst-Wijhe en Raalte vooralsnog in gebruik. Mocht er iets gebeuren waardoor de werking van FMI negatief wordt beïnvloed, is met de huidige leverancier een inspanningsverplichting afgesproken; dit is schriftelijk vastgelegd inclusief de condities hieromtrent. Het beschreven risico blijft bestaan zolang FMI ingezet wordt. De beheersmaatregelen hebben bij situaties van uitval binnen 24 uur geleid tot herstel. Binnen het project 'doorontwikkeling applicaties Belastingen en Financiële Administratie' wordt gezocht naar een acceptabele en structurele oplossing voor de financiële informatievoorziening binnen DOWR. Hierover wordt u op een later moment nader geïnformeerd.

### Implementatie SAAS

De huidige omgeving van belastingen en de financiële administratie wordt “as is” overgezet naar de SAAS omgeving van Pink Roccade. Het doel is het eerste half jaar 2019 dit uitgevoerd te hebben. Daarna start fase 2, het verder opwerken van de omgevingen naar een bredere dienstverlening voor de afnemers.

### **Financiële risico's en onzekerheden**

#### Compliance licenties

De ontwikkelingen binnen de IT blijven elkaar onverminderd snel opvolgen.

Het adapteren van nieuwe technologie kost tijd en vraagt middelen. Vooral het compliant blijven op soort en aantal licenties vraagt extra aandacht en middelen. Wij nemen alle voorzorgsmaatregelen om hier vanuit de DOWR-I goed op te sturen en hopen daarmee budgetoverschrijdingen te voorkomen.

#### Van m3 naar m2

De wettelijk verplichte omzetting van de OZB grondslag van m3 naar m2 proberen we zoveel mogelijk geautomatiseerd te doen o.a. op basis van de BAG. Indien hier niet de juiste oppervlakte is geregistreerd zal dat mogelijk meer handmatige correctie vragen dan nu is begroot.

#### Ten onrechte betaalde inkoopfacturen (gezamenlijk risico DOWR/ketenverantwoordelijkheid)

Dit is het risico dat inkoopfacturen worden betaald waarvoor geen overeenstemming is tussen de betreffende inkoopfactuur en de voor de gemeenten geleverde prestatie.

Actuele beheersmaatregelen om dit gezamenlijke risico tot een minimum te beperken zijn:

- a. Functiescheiding tussen het verstrekken van een opdracht, de controle levering prestatie, de autorisatie van een inkoopfactuur, de registratie/vastlegging van een inkoopfactuur in de financiële administratie en de betaling van een inkoopfactuur.
- b. Digitale verwerking inkoopfacturen via workflow.
- c. Specifieke afspraken in het kader van de betalingsorganisatie.
- d. Specifieke afspraken over het budgetbeheer binnen de gemeenten.
- e. Tweejaarlijks kwaliteitsonderzoek crediteurenadministratie DOWR door externe partij.
- f. Interne controle en controle door externe accountant.

De conclusie is dan ook dat hier focus op is.

#### Prijsindexering energielasten en externe leveranciers/partners

Een ander risico dat wij de komende jaren voorzien is dat prijs- en loonkostenstijgingen van externe partners/leveranciers niet voldoende worden gecompenseerd via de gemeentebegroting en de prijs- en loonkostenstijgingen niet in de pas lopen met de gemiddelde loon- en prijsontwikkeling in de markt.

Door de sterk gestegen groothandelsprijzen is de kans zeer groot dat de kosten voor de levering van elektriciteit -en in mindere mate voor gas- in 2020, 2021 en 2022 aanzienlijk hoger zullen worden dan voor 2018 en 2019. Een voorzichtige schatting zal rond de 30% uitkomen. Op dit moment is

### **Risico's en onzekerheden met mogelijke impact op (personele) capaciteit**

#### Wet normalisering rechtspositie ambtenaren

Op 1 januari 2020 wordt de Wet normalisering rechtspositie ambtenaren (WNRA) van kracht. De invoer van deze wet vraagt vanuit de PSA extra administratieve werkzaamheden. Op dit moment is nog onzeker of de benodigde personele inzet, voor het 1<sup>e</sup> kwartaal 2020, door de medewerkers van de PSA gedaan kan worden of dat er ingehuurd moet worden. De kosten van de extra uren worden in rekening gebracht bij het project WNRA.

#### Aanbesteding E-HRM

In 2019 wordt een aanvang gemaakt met het opstarten van de aanbesteding van het e-HRM systeem. Het huidige contract met RAET loopt af op 31 december 2019 en kan nog met één jaar verlengd worden. Ook voor dit project is het nog onzeker wat de extra ureninzet voor de medewerkers van de PSA zal zijn. Door interne mobiliteit en nieuwe medewerkers in het team kan ook voor dit project sprake zijn van extra



benodigde inhuurcapaciteit. Binnen de DOWR is onderling overleg over aanbestedingen; een voorstel daarvoor wordt voorbereid.

#### Berichtenverkeer

Het koppelen van de data tussen heffingsapplicatie en de taxatieapplicatie blijkt complexer dan ingeschat. Dit heeft tot gevolg dat werkprocessen langer duren en dossiers soms twee keer bekeken worden.

#### Businessprojecten met een i-component

In de praktijk signaleren we dat businessprojecten aan de voorkant soms onvoldoende rekening houden met de i-component. Dit betekent dat gaandeweg capaciteitsproblemen ontstaan. Pro-activiteit en project- en portfoliomanagement helpen de DOWR-I daarmee, maar kan niet altijd voorkomen dat businessprojecten met een i-component moeizaam verlopen.